



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

POSGRADO EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA
INFORMACIÓN

*LA FORMACIÓN DE USUARIOS DE LA
INFORMACIÓN EN MÉXICO: DESARROLLO
HISTÓRICO*

T E S I S

QUE PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN

P R E S E N T A :

JOSÉ ENCARNACIÓN RAMÍREZ CARVAJAL



DIRECTORA DE TESIS: DRA. PATRICIA HERNÁNDEZ SALAZAR

MEXICO, D. F.

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 padre José Ramírez Mancera † y

A mi madre Sofía Carbajal Domínguez.

Gracias por otorgarme la vida, ustedes han sido lo mejor que me pudo haber sucedido, me ayudaron y enseñaron a ganarme con esfuerzo lo que necesito, a levantarme de los errores cometidos y enfrentar con entereza y humildad los éxitos y fracasos. Quiero dejarles amorosamente un tributo a sus personas y decirles que estoy muy orgulloso de ser su hijo.

Para Alma Leticia Herrera, mi invaluable y querida esposa, un agradecimiento sincero por su paciencia, comprensión y apoyo en todos los momentos que hemos pasados juntos.

A mis pequeños hijos, José Manuel y Rodrigo Aarón, que con sus inquietudes de juventud me facilitan y me muestran que la vida es una hermosa aventura y que hay que vivirla.

A la Doctora Patricia Hernández Salazar, con sincero aprecio y reconocimiento por su gran capacidad académica, la cual me brindó un apoyo invaluable para el desarrollo de esta investigación, muchas gracias.

A los Doctores: Martha A. Añorve Guillen, Elsa Barberena Blásquez, Jaime Ríos Ortega y Maestro Daniel de Lira, académicos de gran prestigio, les agradezco sus atinadas observaciones y los valiosos intercambios de puntos de vista que surgieron de la revisión que realizaron a mi trabajo de tesis, no me queda duda que su participación, consejos y opiniones resultaron de gran beneficio.

A mis amigos y a todas aquellas personas que han estado a mi lado, porque nuestra amistad siga siendo como hasta ahora, una entrega leal y desinteresada.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| Introducción | i |
| I. La formación de usuarios desde el enfoque cognoscitivista del aprendizaje | 1 |
| 1.1 Definición | 7 |
| 1.2 Principios didácticos asociados | 10 |
| 1.3 Objetivos | 13 |
| 1.4 Términos y conceptos | 16 |
| 1.5 Actividades de formación | 17 |
| 1.6 Niveles de formación | 20 |
| 1.6.1 Orientación | 21 |
| 1.6.2 Instrucción | 23 |
| II. Período 1958-1967 | 27 |
| 2.1 Contexto | 27 |
| 2.2 Trabajos y estudios | 28 |
| 2.3 Aportaciones del período | 39 |
| III. Período 1968-1977 | 42 |
| 3.1 Contexto | 42 |
| 3.2 Trabajos y estudios | 42 |
| 3.3 Aportaciones del período | 56 |
| IV. Período 1978-1989 | 59 |
| 4.1 Contexto | 59 |
| 4.2 Trabajos y estudios | 59 |
| 4.3 Aportaciones del período | 83 |
| V. Evolución de la formación de usuarios | 86 |
| Conclusiones y recomendaciones | 97 |
| Bibliografía | 101 |

RESUMEN

La tesis se desarrolló siguiendo un método histórico, de recopilación y análisis bibliográfico exhaustivo de los materiales que tocaban el tema desde 1958 y hasta la década de los ochenta. Se presenta un marco teórico básico para ubicar el concepto de la formación de usuarios, así como los niveles y proceso para realizar programas de *formación de usuarios*.

De aquí se desarrollan capítulos para describir tres períodos de diez años cada uno, 1958-1967; 1968-1977 y 1978 a 1989. En cada capítulo se determinan problemática, formas de nombrar este proceso, perspectivas teóricas, métodos, técnicas y materiales para realizarlo. El último capítulo presenta un análisis comparativo entre los tres períodos para ubicar cronológicamente la evolución del proceso, del que resulta que la formación desde el principio se realizó para apoyar a los usuarios en el manejo adecuado de la información, de aquí el bibliotecario fue concebido como docente, y que la terminología para denominar el proceso ha variado, las nomenclaturas determinan el tipo de proceso: instrucción, capacitación, educación y formación.

Encabezamientos de materia:

Educación de usuarios – Historia – México

Palabras clave:

Formación de usuarios, México, Usuarios, Orientación, Instrucción, Programas

INTRODUCCION

La *formación de usuarios* remite a un conjunto de actividades dirigidas a que éstas logren una adecuada explotación de los servicios y los recursos de información que posee una biblioteca. En este caso, el concepto de *formación* está basado en la psicología cognoscitiva del aprendizaje, la cual considera que el aprendizaje se produce en los individuos sólo cuando se atiende a su acervo cognoscitivo, esto es a los conocimientos previos que posea, de tal manera, que una experiencia de aprendizaje le será significativa a partir de que se tome en cuenta este acervo.

La *formación de usuarios* ha sido concebida por los bibliotecarios como una alternativa a las dificultades de búsqueda y recuperación de información por parte del usuario. En este sentido, el bibliotecario tiene la responsabilidad de mostrar el arreglo de las colecciones, la organización de la información y su forma de acceso para que la persona que la requiera desarrolle una habilidad para localizarla.

Las bibliotecas son para los usuarios el principal medio de acceso a la información, ya que con los datos y conceptos contenidos en los libros, revistas, folletos y otros materiales de su acervo, les es posible resolver sus requerimientos de información y enriquecer su visión sobre la temática de su interés.

Actualmente se observa la carencia de literatura en la disciplina bibliotecológica, que establezca los antecedentes y evolución de la *formación de usuarios* en México.

En los 70 hay una clara actitud de rechazo por parte del usuario cuando acudía a una biblioteca en busca de información y muchas de las veces se iba, quizá frustrado por no haber encontrado lo que necesitaba, y a menudo no es que no lo hubiere, sino que simplemente tenía problemas para buscar en el catálogo público, desconocía la utilidad de los encabezamientos de materia o bien no

preguntaba al bibliotecario. Esto fue un comportamiento que el usuario presentaba con frecuencia.

Si por otra parte, la biblioteca no asistía al usuario o si lo hacía, surgen las siguientes preguntas de investigación ¿cuál era el auxilio que se ofrecía a los usuarios en determinado tiempo para que conocieran la forma de hacer uso de la información?, ¿se daba con base en algún programa?, ¿variaban los enfoques sobre la formación en cada época en que eran presentados?, ¿cómo se mostró el interés del bibliotecario por esta problemática?. Si conocemos nuestro pasado avanzaremos hacia el futuro; motivo por el cual se reconoció la necesidad de identificar los esfuerzos realizados por bibliotecarios mexicanos en el pasado inmediato, con relación a la generación y puesta en marcha de actividades relacionadas con la formación de usuarios. Ubicando dónde, cuándo y cómo se efectuó algún programa, los términos empleados para enunciar dichos programas: instrucción, capacitación, adiestramiento, entre otros, y qué características presentaban.

Esta investigación presenta un conjunto de propuestas y experiencias sobre *educación de usuarios*, con las cuales los profesionales exponen las tendencias que han seguido, hacia el concepto integral de los servicios bibliotecarios, ofreciendo posibilidades para que el usuario obtenga información de manera autónoma.

De esta forma, el objetivo general de este estudio es establecer el marco histórico en el cual se ha desarrollado la *formación de usuarios* de la información en México. Como objetivos específicos se plantearon identificar las diferentes ideas, experiencias y/o propuestas metodológicas para llevar a cabo la *formación de usuarios* de la información, tomando en cuenta las diversas actividades o programas que se han desarrollado en México. Un objetivo colateral es difundir las experiencias que en México se han realizado sobre educación y/o *formación de usuarios*.

El planteamiento del trabajo se hizo siguiendo los principios de la investigación histórica, para documentar de manera fehaciente los hechos ocurridos sobre la formación de usuarios en México, se realizaron revisiones bibliográficas exhaustivas, las cuales dan sustento al tema que se trata.

Se consideró para el desarrollo de esta investigación, un período de 31 años, que abarca de 1958 a 1989. Estas fechas tienen un significado especial, en primera instancia, se tomaron en cuenta aquellos documentos que reflejaran el pensamiento bibliotecario de México, los cuales se encuentran principalmente plasmados en las **Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía**, que son el evento oficial de los bibliotecarios en México, y el año de 1958 fue la primera reunión. Es a partir de esta fecha en que se empiezan a localizar las actividades que se ajustan a la teoría sobre *formación de usuarios*.

También se revisaron otros documentos publicados en diferentes eventos: encuentros, seminarios, reuniones y artículos en revistas donde los bibliotecarios exponían sus experiencias sobre *educación de usuarios*.

Por otra parte, la década de los 80 fue una época en la cual los bibliotecarios le dan sentido a la temática de formación, empiezan a buscar fundamentos teóricos que den soporte a los programas de *formación de usuarios* que se empezaban a implementar en las bibliotecas.

Asimismo, se llevó a cabo el análisis documental de las diferentes publicaciones que han mencionado las experiencias de formación como tema central del trabajo publicado.

Los trabajos consultados debieron cumplir con ciertas características, mismas que se enmarcan dentro de los niveles establecidos en la *formación de usuarios*, los cuales deben quedar adscritos a uno de ellos, ya sea de orientación o de instrucción.

Se realizó un análisis bibliográfico exhaustivo, para establecer el desarrollo cronológico de los distintos trabajos, así como los diversos enfoques conceptuales que se han dado en México.

Tomando en cuenta lo anterior, la recuperación de información retrospectiva es la base para efectuar esta investigación histórica, de acuerdo con los elementos que conforman a la *formación de usuarios*, así, el desarrollo cronológico proporcionó el hilo conductor para establecer la evolución sobre la formación de usuarios en México, evidentemente, la integración de todos estos elementos se dio con base a un proceso enmarcado en la enseñanza-aprendizaje.

En la literatura bibliotecológica no se localizaron libros que traten en extenso sobre las teorías pedagógicas en las cuales se debe fundamentar el tema de *formación de usuarios*, que la disciplina requiere para el desarrollo de esta actividad. Existe un desarrollo aplicado desde el punto de vista cognoscitivista, mismo que se retoma en el presente estudio, para establecer el concepto de *formación*.

El sustento teórico de esta investigación, se expone en el primer capítulo sobre la base del cognoscitivismo, en la cual gira el tema de la *formación de usuarios*, y es utilizado para el análisis comparativo de lo que se llevó a cabo en las tres décadas que se estudian.

Los capítulos 2, 3 y 4 exponen los trabajos efectuados durante 1958-1989, los cuales hacen referencia a las experiencias de formación de usuarios realizadas en México, y son tratados cronológicamente cada diez años los dos primeros y el cuarto por un período de once años. Se describen las experiencias, hechos y situaciones de diferentes bibliotecarios que han documentado y divulgado sus ideas sobre el tema, con propuestas acordes a la época en que se desarrollaron.

En cada capítulo se determinan problemática, formas de nombrar este proceso (educación de usuarios), perspectivas teóricas, métodos, técnicas y materiales para realizarlo. El capítulo 5 presenta un análisis comparativo entre los tres

períodos para ubicar cronológicamente la evolución del proceso, del que resulta que la *formación* desde el principio se realizó para apoyar a los usuarios en el manejo adecuado de la información, de aquí el bibliotecario fue concebido como docente y la terminología para denominar el proceso ha variado, las nomenclaturas determinan el tipo de proceso: instrucción, capacitación, educación y formación.

Es importante hacer notar que la investigación que se presenta, es un intento de aportar a la disciplina bibliotecológica elementos, situaciones y experiencias que se han dado a lo largo de treinta y un años, en relación a la *formación de usuarios*, y es solamente el comienzo de un largo estudio.

I. La Formación de usuarios desde el enfoque cognoscitivista del aprendizaje.

Algunos teóricos han denominado a la época en que vivimos como sociedad de la información, donde los individuos que la conforman están buscando y produciendo información en todos los medios y soportes que les es posible, con la finalidad de lograr una comunicación que facilite la adquisición del conocimiento. Esto implica que las personas necesitan saber cómo encontrar los datos que requieren y de acuerdo con sus necesidades de información, podrán adquirir y desarrollar habilidades que les permitan dar solución a este tipo de problemas.

Son las bibliotecas, centros de información o la denominación que adquieran las unidades que proveen información, las encargadas de atender la formación de sus usuarios, para que obtengan la conciencia y las habilidades necesarias en la búsqueda, localización, selección y evaluación de la información pertinente.

La *formación de usuarios* de la información es una exigencia evidente para todos los involucrados en un sistema de información, dado que esta de la mano de los avances científicos y tecnológicos que incrementan desmesuradamente la información disponible, lo que ha motivado a los profesionales de la información a enseñar a los usuarios cómo acceder a los recursos con que cuenta una biblioteca, para obtener beneficios. En este sentido, resulta necesario contar con elementos teóricos para identificar conceptos, ideas, programas o cualquier elemento que sirva para estructurar lo que ha ocurrido en México en lo referente a la *formación de usuarios*, en un período aproximado de poco más de 30 años, considerando las bases sobre las que se fundamentan las ideas y experiencias que se presentan.

La *formación* es una acción que el hombre a lo largo de su historia, la ha considerado como una tarea vital para realizar diversas actividades, y le da la posibilidad de desarrollarse realizando un proceso que incluye nuevos aprendizajes en las diferentes áreas del conocimiento humano.

El marco teórico más cercano para el estudio de la biblioteca es la educación, porque para que ésta lleve a cabo sus funciones y alcance sus objetivos de una manera eficaz, es necesario el apoyo documental y bibliográfico que las bibliotecas le proporcionan.¹ De igual forma, la base para la formación de una persona, está determinada a partir de teorías cognoscitivas, para ello, la bibliotecología se apoya desde la perspectiva de la psicología del aprendizaje para poder llevar a cabo tareas donde el usuario se forme en el uso y manejo de la información.

De esta manera, cuando se lleva a cabo una actividad de formación, queda implícita la palabra “información”, concepto que agrupa un conjunto de datos que pueden ser utilizados por una persona para beneficio propio, pero la información es útil para formar a un individuo, siempre y cuando exista un proceso de aprendizaje en el cual el individuo se vea involucrado con necesidades específicas de información, ya sean estas de tipo científico, tecnológico, humanístico o simplemente de superación personal.

En la *formación de usuarios* de la información se involucra un proceso de aprendizaje, que de acuerdo con las necesidades de cada persona en cuanto a su disponibilidad y capacidad cognoscitiva, va a demandar o requerir de nuevos significados. En circunstancia similar, el modelo de las necesidades humanas elaborado por Maslow –por su valor didáctico-, considera una superposición jerárquica de necesidades (donde pueden quedar incluidas las necesidades de información de una persona), está apoyado bajo dos principios:

1. La radical necesidad del ser humano (siempre necesitamos algo).
2. La dinámica encadenada y jerárquica de nuestras necesidades.²

¹ Enciso Carvajal, B. (1997). *La biblioteca: bibliosistémica e información*. (2ª ed.). México: El Colegio de México. p. 13

² *Enciclopedia de didáctica aplicada*. (1973). dirigida por Adolfo Maillo. Barcelona: Labor. p. 31

De tal manera que una vez que están cubiertas las necesidades primarias, se originan otras necesidades que satisfechas o cubiertas, a su vez, dan paso a otras de mayor jerarquía y esto se vuelve un proceso ilimitado que sólo un individuo en forma personal definirá en cuanto a su disponibilidad y capacidad cognoscitiva.

En la biblioteca actúan profesionales que deben cumplir papeles disímiles y a la vez complementarios en relación con el usuario. Lo anterior se refiere a la doble condición de docente y bibliotecario, con la finalidad de proporcionar una formación en el uso de la información, tarea que los profesionales de la información deben enfrentar en los diferentes niveles del sistema educativo formal.

En cualquier caso, el trabajo de un bibliotecólogo implica aplicar el conocimiento y la experiencia profesionales a uno o más componentes de la misión de la biblioteca. Estos componentes son generalmente denominados: desarrollo de colecciones, control bibliográfico, consulta, instrucción bibliotecaria y administración.³

Para introducir la palabra *conocimiento*, resulta conveniente revisar dicho concepto para contextualizar la *formación* dentro de la biblioteca: “Existen varias definiciones y/o conceptos de *conocimiento*, algunos autores lo conciben como un estado mental o proceso psíquico accesible directamente al hombre por medio de su conciencia. De este modo el sujeto cognoscente tiene en sí al objeto conocido, para lo que recurre a su capacidad para recordar, comprender y aprehender.

Otra forma de concebirlo es como una acción del pensamiento o del entendimiento que se distingue de los sucesos perceptibles sensiblemente. Se identifica aquí al *conocimiento* no sólo como un proceso sino como un producto de la multiplicidad

³ *Internet, metadatos y acceso a la información en bibliotecas y redes en la era electrónica*. (2000). compl. Filiberto Felipe Martínez Arellano y Lina Escalona Rios. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. p. 1-2

procesal, un complejo de sucesos y procesos de diversa extensión temporal cuya finalidad es descubrir verdades racionales”.⁴

Para la obtención del conocimiento se requiere de una materia prima fundamental, la información, la cual consiste en datos, paquetes individuales de texto e imágenes, y que tiene por característica que se puede usar sin un contexto,⁵ todo con la finalidad de satisfacer alguna necesidad de información que requiera determinada persona. En este sentido, “la información necesita ser identificada, localizada y controlada a través del acceso de los materiales, la biblioteca desea hacerla disponible a sus usuarios”.⁶

Para enfatizar lo anterior, se parte del supuesto básico que es la educación como formulación epistemológica-psicológica para la construcción del conocimiento. En ella encontramos un sujeto (el educando) y un objetivo (la formación del ser humano). El individuo vive en comunidad de un modo consciente, no sólo se adapta al medio, sino que también lo transforma, y en esta transformación del medio está implícita la suya propia,⁷ con ello el proceso se da de manera cíclica, ofreciendo la posibilidad de generar más información y conocimiento.

Por otro lado se tiene a las bibliotecas y centros de información como aquellas instituciones que seleccionan, adquieren, proporcionan acceso, ordenan y preservan el conocimiento y la información registrada en todos los formatos existentes, además de auxiliar e instruir sobre el uso de dicho conocimiento e información⁸ de tal forma que ésta última se encuentre disponible haciendo uso de las diferentes herramientas de acceso y recuperación de la información.

⁴ Hernández Salazar, P. (2001). La producción del conocimiento científico como base para determinar perfiles de usuarios. *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*. 15(30),3

⁵ Internet, metadatos..., p. 3

⁶ Ibid, p. 36

⁷ *Educación y biblioteca*. (2002). 14(130),3

⁸ Ibid., p. 1

Tomando en cuenta que en el proceso enseñanza-aprendizaje, requiere de la elaboración de un programa sistemático, enmarcado o determinado por las necesidades de aprendizaje de una persona o grupo de ellas, de tal manera que en la disciplina bibliotecológica se recurre al proceso enseñanza-aprendizaje para orientar e instruir a los usuarios, tanto en los servicios bibliotecarios como en las colecciones y su uso, con la finalidad de que los propios lectores aprovechen de la mejor forma los servicios bibliotecarios (eficientes, oportunos y relevantes), de acuerdo con las necesidades de información de una comunidad que acude y demanda un servicio dentro de una biblioteca.

Comúnmente al proceso de enseñanza-aprendizaje sobre el uso de la información se le conoce en el ámbito bibliotecario como *formación de usuarios de información*, el cual en su sentido global no tiene la perspectiva de modificar la realidad del usuario, pero en cambio, si se “libra un cambio de actitudes hacia el uso de la biblioteca. En consecuencia, a este tipo de proceso no se le puede considerar como un método dialéctico, si no más bien un método participativo que trate de cambiar las ideas de los usuarios, ideas que a través del tiempo se han ido acumulando para formarse una concepción determinada de los recursos documentales de la biblioteca”.⁹

El aprendizaje requiere de una cuidadosa planificación, por consiguiente, el bibliotecario debe analizar detalladamente cada uno de los factores que afectan la situación de aprendizaje y escoger tanto un contenido como un método de enseñanza, con la finalidad de dar a conocer los mecanismos de información y estimular a las personas a utilizar los servicios y los recursos documentales existentes en la biblioteca o centro de información,¹⁰ los cuales se deben presentar en un estilo y secuencia que consideren las diferencias de quienes aprenden.

⁹ Almanza, J. C. (1993). El usuario en las bases de datos en disco compacto en la biblioteca central de la UNAM. En *XXIV Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. 13-15 de septiembre. México: AMBAC. p. 109

¹⁰ Gunchat, C., Menou, M. (1983). *Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y de la documentación*. París: UNESCO, p. 415

A finales del siglo XIX, los bibliotecarios se habían percatado que era preciso proporcionar a los lectores, elementos y herramientas necesarias para que se desarrollaran con la mayor libertad dentro de una biblioteca, de tal manera que obtuvieran los mayores beneficios en la búsqueda y recuperación de la información. Así, los programas de *formación de usuarios*, resultaron ser elementos indispensables para el desarrollo de los sistemas bibliotecarios, los cuales proporcionaban a las personas los conocimientos necesarios para lograrlo, formando una relación imprescindible entre el bibliotecario y el usuario, para conseguir un cambio en la persona que se forma.

“Hace falta encontrar caminos conjuntos para encarar la *formación de usuarios*, la adquisición de colecciones valiosas, la evaluación de bibliotecas, las bibliotecas digitales, la normalización bibliográfica, los edificios, el equipo, etcétera”¹¹

En la *formación de usuarios* las personas capacitadas en el uso de la información son las que han aprendido a aprender, de tal manera que los individuos conocen cómo están organizados los recursos documentales, cómo encontrar la información y cómo usarla. Así, el usuario se vuelve además de un consumidor a un productor, difusor y promotor de los recursos de información, llevando a cabo el ciclo de la generación de la información.¹²

Es importante resaltar que la *formación* es entendida como un proceso conformado por un conjunto de acciones continuas que dan fruto a partir del refuerzo sostenido que se haga de las experiencias obtenidas con el uso de la información.¹³

¹¹ Quijano Solis, A. (2002). La cooperación y los consorcios en el ámbito mexicano. *Biblioteca universitaria. Nueva época*. julio-diciembre. (5)2, 112

¹² Bopp, R. E., Smith, L. C. (1995). *Reference and information services an introduction*. (2a. ed.). Colorado: Libraries unlimited. (Library science text series). p. 153

¹³ Hernández Salazar, P. (2004). *Modelo para generar programas sobre la formación en el uso de tecnologías de información*. México: UNAM-CUIB. (Sistemas bibliotecarios y de información y sociedad). p. 5

La *formación de usuarios* ha sido concebida por los bibliotecarios como una solución a problemas de búsqueda y recuperación de información por parte del usuario, en este sentido, el bibliotecario tiene la responsabilidad de enseñar el arreglo de las colecciones y su forma de acceso para que la persona que requiera información desarrolle una habilidad para localizarla y obtenerla, esto es una “tarea que los profesionales de la información deben enfrentar en los diferentes niveles del sistema educativo, cuyas consecuencias se pueden observar posteriormente a través de la vida de la persona”,¹⁴ y al mismo tiempo si se consideran las influencias, las fuentes alternativas y como consecuencias los resultados (figura 1) que obtiene el usuario, se puede decir con alguna certeza que la educación de usuarios existe en todos los tipos de bibliotecas.

1.1 Definición.

En la *formación de usuarios* se encuentran varios elementos como búsqueda o intercambio con otra persona para transmitir conceptos y compartir ideas para encontrar respuestas, en este sentido el profesor o coordinador del aprendizaje deja de ser el único poseedor del saber para realizar el proceso enseñanza-aprendizaje, por medio de la interacción con el sujeto que va a formarse.

Para la disciplina bibliotecológica, la *formación de usuarios* es entendida como un proceso de búsqueda o intercambio de un individuo (sujeto que aprende) con otro (profesor o coordinador del aprendizaje) de las condiciones para transformar un saber o conocimiento recibido del exterior en una nueva forma, para realizar una actividad propia, cargando de significado el nuevo saber. Esta transformación se realiza interiorizando el saber, confrontándolo con el acervo de conocimientos existente y reacomodando este acervo.¹⁵

¹⁴ Cordoba González, S. (1998). La formación de usuarios con métodos participativos para estudiantes universitarios. *Artigos*. 27(1), 61-65.

¹⁵ Honore, B. (1980). *Para una teoría de la formación: dinámica de la normatividad*. Madrid: Narcea. p. 20

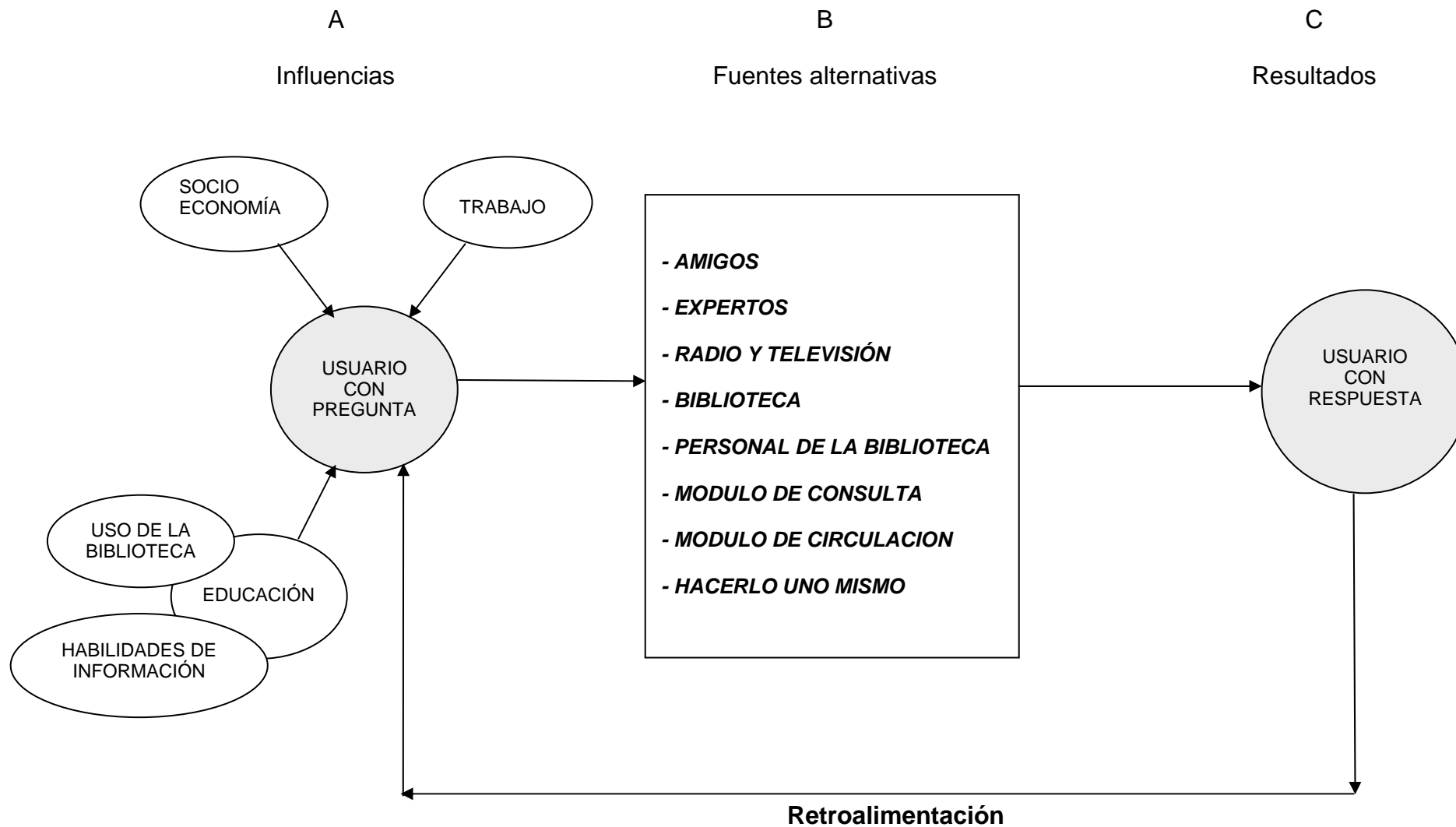


Figura 1. Proceso individual. *Educating the public library user*. (1983). Chicago: ALA. p. 4

José Alfredo Verdugo dice que el concepto *formación* connota el proceso de desarrollo que permite manifestar al mundo exterior lo que es el mundo interior de cada sujeto, esto implica que en la *formación* se da un intercambio entre sujeto y contexto, este último le ha permitido vivir experiencias significativas y determinar lo que él quiere. En este proceso se da la oportunidad de intercambiar experiencias a partir de rupturas cognoscitivas, cuando la formación es planeada hace parte de un proyecto o programa en el que se da una instrucción sistemática (educación).¹⁶

Otra definición es planteada de la siguiente forma:

“La *formación de usuarios* debe entenderse como un proceso que incluye un conjunto de acciones continuas, entre las que se encuentra el intercambio de experiencias y conocimientos, encaminados a la transformación permanente del usuario a partir de la comunicación de saberes sobre el uso de la información. Como proceso presenta una metodología propia, en el que se ofrece una serie de actividades de aprendizaje que requieren, de parte del formador, conocimientos de actividades pedagógicas que le den salida al proceso de enseñanza y aprendizaje, para conseguir que el usuario adquiera y domine las competencias y habilidades que le permitan formular su necesidad de información, buscar, localizar, seleccionar, analizar, evaluar y usar la información para su posterior transformación y comunicación en forma significativa. Así mismo, estar en condiciones de hacer uso de los servicios de una unidad de información y participar, de ser posible en la evaluación y planeación de los mismos”.¹⁷

El bibliotecario ha de pensarse no simplemente como el especialista que domina una disciplina cuyo contenido puede comunicar en abstracto, sino que además requiere de comunicarse con un grupo de usuarios concretos, para los cuales

¹⁶ Verdugo Sánchez, J. A.. (1993). Hacia un concepto de formación de usuarios y propuesta de un programa. *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*. México: 7(15), 14.

¹⁷ *Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano*. (2005). coord. Edilma Naranjo Vélez. Medellín: CICINF-EIB-UDEA, CUIB-UNAM. p. 41

debe traducir, sin distorsionar, los conceptos y las estructuras teóricas básicas del funcionamiento y uso de la biblioteca, de modo que los usuarios se apropien de instrumentos conceptuales que les permitan abordar de manera inteligente sus necesidades individuales de información.

“el desarrollo de las habilidades para el acceso y uso de la información, o más brevemente desarrollo de habilidades informativas (DHI), es un servicio que ofrecen las bibliotecas para asegurar la satisfacción de las demandas de información de estudiantes, docentes e investigadores a través de la instrucción y la capacitación en el uso de los servicios y recursos existentes en las bibliotecas”.¹⁸

1.2 Principios didácticos asociados.

Desde el enfoque conductista, se ha definido el aprendizaje como un cambio en la conducta, más o menos permanente, que no se debe a tendencias innatas, ni a procesos de maduración, ni a estados pasajeros del organismo. Los dos principales pilares sobre los que se han construido las teorías del aprendizaje son el condicionamiento clásico de I. Pavlov y el condicionamiento operante de F. Skinner.

Las teorías del aprendizaje de inspiración conductista insisten en la modificación de la conducta. Después de analizar la conducta observable en función de la interacción entre herencia y ambiente, consideran que la mayor parte de la conducta humana es aprendida y, por lo tanto, susceptible de ser modificada mediante técnicas adecuadas (refuerzo, modelado, etcétera).¹⁹

En los programas de formación de usuarios que se aplican en la biblioteca, las teorías de aprendizaje resultan ser un soporte imprescindible para el desarrollo de los mismos. Una de ellas, la teoría sobre el cognositivismo que se aplica en la

¹⁸ *El servicio de formación de usuarios*. Obtenida el 12 de noviembre de 2006, de http://www.uv.mx/usbi_xal/auri.htm.

¹⁹ *Enciclopedia general de la educación*. (2001). España: Credimar, Editor, Océano. p. 256

educación es utilizada de la misma manera en la biblioteca, donde el usuario y el bibliotecario en conjunto desentrañan sus objetos de conocimientos, construyendo los saberes.

El conocimiento es un estado mental individual, puede ser representado de tal forma que le sea accesible a los “otros”, quienes no poseen ese estado mental; lo que lo convierte en un proceso dicotómico individual/social; individual porque los intereses por crear conocimiento y los procesos cognitivos se producen en cada ser humano de forma diferente; y social porque lo que crea cada individuo tiene propósitos de socialización: resolver problemas sociales y comunicar lo creado.²⁰ En este concepto, se deriva el análisis de esta corriente que aborda los fenómenos de *formación* y aprendizaje, y en esta tendencia se basa el cognositivismo donde se fundamentan los principios asociados a este tema.

En este sentido el cognositivismo plantea principios fundamentales, entre los cuales se pueden mencionar a los siguientes:

- Considera la estructura previa de conocimientos que un individuo posee antes de entrar en contacto con la nueva información.
- La experiencia de aprendizaje debe diseñarse con base en esta estructura.
- La experiencia así diseñada producirá aprendizajes significativos.²¹

Las teorías del desarrollo cognitivo subrayan la importancia del conocimiento previo como factor esencial para la comprensión, en este sentido, cada persona construye su propio conocimiento a partir del “background”, o conocimiento anterior.

²⁰ Hernández Salazar, P. (2001). La producción del conocimiento científico como base para determinar perfiles de usuarios. *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*. México: 15(30), 29

²¹ Hernández Salazar, *Modelo para generar...* p. 22

Activar el conocimiento previo significa recordar, hacerlo presente; desarrollarlo significa ampliarlo, completarlo, centrarlo en el tema,²² la evaluación del conocimiento previo del usuario de una biblioteca debe estar presente en el momento de su activación, lo que queda plasmado en la siguiente aseveración:

La relación entre sujeto y objeto a partir de la conciencia no se queda en niveles abstractos, para que un conocimiento sea relevante debe implicar una operación de conexión o coligación entre las ideas, una operación de razonamiento que va más allá de la mera identificación o asimilación con el objeto, a esta operación se le denomina síntesis.²³

Con la finalidad de ofrecer la posibilidad a los usuarios de una biblioteca, la utilización de manera autónoma de los recursos documentales, las teorías de aprendizaje se vuelven una herramienta que deben ser usadas como soporte para el diseño de programas de formación de usuarios, a partir de investigaciones como la de R. M. Gagné, donde dice que el aprendizaje es en gran medida, un producto de las relaciones que el sujeto establece con el entorno, y que existen ocho tipos de aprendizaje: la reacción ante una señal, el estímulo-respuesta, el encadenamiento, la asociación verbal, la discriminación múltiple, el aprendizaje de conceptos, el aprendizaje de principios y la resolución de problemas.

En su modelo de proceso de aprendizaje aparecen las siguientes fases:

- Motivación (expectativa)
- Aprenhensión (atención selectiva)
- Adquisición (codificación de información)
- Retención (almacenamiento)

²² *Enciclopedia general de la educación.* p. 42-343

²³ Hernández Salazar. *La producción del conocimiento científico....* p. 32

- Recuerdo (reconocimiento)
- Generalización (transferencia)
- Rendimiento (respuesta)
- Retroalimentación (refuerzo)²⁴

Las fases que presenta Gagné, pueden considerarse en un programa de formación de usuarios, y serían de gran utilidad su aplicación en el ámbito bibliotecario, porque la finalidad es que el usuario adquiera un aprendizaje y al mismo tiempo genere sus propias habilidades para que aproveche las diferentes colecciones que posee una biblioteca o dicho en forma implícita que se vuelva autosuficiente en el uso y manejo de información, de tal manera que obtenga beneficios de acuerdo con sus necesidades específicas, para que queden plasmados en la generación del conocimiento si fuera el caso.

1.3 Objetivos.

Cada vez más profesionales de la bibliotecología de México y el mundo se convencen de la importancia de desarrollar actividades sistemáticas para fortalecer la conciencia de la importancia de la información en los usuarios, así como para ayudarles a desarrollar sus habilidades en el manejo de este recurso, habilidades que les ayudarán a ser autosuficientes en el proceso de aprendizaje. En estos esfuerzos, los bibliotecarios deben encontrar alianzas efectivas con los profesores y las autoridades, buscando crear en colaboración un entorno de aprendizaje para los usuarios de la información.

En la formación de usuarios de información, se lleva a cabo un proceso de enseñanza-aprendizaje que involucra varios objetivos: orientar, instruir y transmitir

²⁴ *Enciclopedia general de la educación*, p. 266-267

conceptos relacionados con la información: producción, transferencia, organización, búsqueda, recuperación, servicios y difusión.²⁵

Muchas veces ha sido la falta de planeación de los propios bibliotecarios y la escasa formación de los lectores lo que ha provocado deficiencias en la recuperación de información, pues se ha rodeado a la biblioteca de un halo de misterio y secretismo, tanto desde fuera como desde dentro de ella. Otras veces ha sucedido lo contrario, el bibliotecario ha pensado que todos los lectores tienen que ser bibliotecarios y no se ha explicado la forma asequible a su propia biblioteca, por lo que en los objetivos de la *formación de usuarios* se deben considerar:

- Crear lectores autosuficientes en la biblioteca: dominio del espacio y conocimiento de los servicios.
- Dar a conocer el fondo y técnicas para acceder a la información.²⁶

La formación de usuarios debe ser capaz de demostrar explícitamente la manera como se responde a las necesidades de la gente en el nivel individual y grupal, la formación debe responder a esas necesidades en forma equitativa, apropiada, calificada y efectiva para lograr un acercamiento a la información con calidad y así lograr su comprensión y posterior comunicación.

Para esto la formación, vista desde el enfoque cognoscitivista, debe asumirse como una acción conjunta entre formadores y usuarios, de tal manera que todos aprendan. Se requiere entonces, la búsqueda y el descubrimiento común de lo novedoso, en las que el usuario participe plenamente al lado del formador, buscando que el interés del primero se centre en la capacidad de pensar, de

²⁵ Hernández Salazar, P. (1993). Sistematización del proceso de formación de usuarios de la información. *XXIV Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. 13 al 15 de septiembre. México: Secretaría de Cultura del Gobierno del Edo. de Jalisco, Universidad de Guadalajara, AMBAC. p. 196.

²⁶ Valverde Ogallar, P., Carrasco García, E., Muñoz Aguirre, J.M. (1997). *La biblioteca, un centro-clave de documentación escolar. Organización, dinamización y recursos*. Madrid: Narcea, p. 205

resolver problemas y de afrontar exitosamente las situaciones nuevas de la vida personal y su entorno. Para lograrlo, la actividad de formación se comporta como un proceso de investigación de acuerdo con el resultado de sus reflexiones, así, el usuario asumirá su entorno formativo como un ejercicio de búsqueda, de investigación para dar solución a una pregunta, a un planteamiento problemático, a sus dudas, a sus inquietudes, a sus intereses. Así, el facilitador será un mediador (orientador y/o instructor), debido a su conocimiento y mayor experiencia.²⁷

De esta manera, en el ámbito bibliotecario, se pretende que el usuario presente una actitud activa para aprovechar, tanto sus propios recursos mentales –que le permitan autorregular el aprendizaje-, como las herramientas tecnológicas, por eso dentro del proceso de formación, el usuario debe ser preparado para mejorar las habilidades básicas y manejar las técnicas que le permitan realizar un proceso de búsqueda completo y acorde con sus posibilidades cognoscitivas. Así como, desarrollar capacidades para que él reconozca una necesidad de información, defina el tema y formule correctamente la demanda informativa y aproveche debidamente la información.

Es preciso pensar en la formación de usuarios como una actividad completa que inicie al usuario en la investigación, le enseñe a buscar dentro de las propias obras y cree o refuerce el hábito lector, para que pueda llegar a obtener informaciones completas y variadas, las cuales le permitan realizar valoraciones acertadas de las cuestiones que se le puedan presentar, no sólo en la etapa escolar, sino también durante el resto de su vida.

Aunque cada biblioteca debe afrontar la formación de usuarios adaptándose a sus propias posibilidades, siempre se deben tener en cuenta los siguientes objetivos:

- I. Conocimiento del espacio (lugar que ocupan las diferentes colecciones) y los servicios de la biblioteca.

²⁷ Evolución y tendencias... p. 135

- II. Aprendizaje y utilización de los instrumentos y de las estrategias de búsqueda.
- III. Potenciación de la capacidad investigadora a través del manejo del fondo bibliográfico.²⁸

1.4 Términos y conceptos.

La *orientación* tiene como propósito indicar al usuario, qué tipos de servicios ofrece la biblioteca y proporcionarle información sobre el uso general de la misma (horario de servicio, cómo obtener en préstamo el material, etc.), este tipo de orientación es recomendable para los nuevos usuarios y es en esta etapa en donde los materiales informativos impresos son un valioso auxiliar.

La *instrucción* está enfocada hacia cómo recuperar la información y consiste en capacitar a los lectores en el uso de las fuentes bibliográficas, para que puedan llevar a cabo sus propias búsquedas de información, así como, para que hagan uso óptimo de los recursos y de los servicios que proporcione la biblioteca. El objetivo en ambos casos, es el de capacitar al usuario, para que por sí mismo realice sus búsquedas de información.

Por el año de 1995, en México, se empezó a utilizar el concepto de “*Desarrollo de habilidades informativas*” (development of information skills), como un término que enfatiza las aptitudes que los usuarios tienen que desarrollar, para poder, en forma conjunta o independiente, localizar y manejar las fuentes de información, de acuerdo a una necesidad específica del individuo.

Otro concepto relacionado que ha cobrado fuerza es el de *information literacy*²⁹ del cual la traducción que se le ha asignado es: “*alfabetismo en el uso de la información*” o “*alfabetización en información*”. Asimismo, también se encuentra el

²⁸ Valverde Ogallar, p. 208-209

²⁹ Rader Hannelore, B. (1995). User education and information literacy for the next decade: a international perspective. *Reunión anual de la IFLA (61 : Turquía)*. 10 p.

término “uso informativo”, el cual se considera aquel que el usuario hace de manera libre y espontánea, bien sea para ahondar sobre aspectos de su interés y que le permitan variar su nivel de incertidumbre para adquirir nuevos conocimientos, o como base para resolver problemas cotidianos.³⁰

En cuanto a otros términos relacionados sobre formación de usuarios de la información que se mencionan en la literatura son: capacitación, formación y orientación, adiestramiento, programa, desarrollo de habilidades informativas, alfabetización en el uso de información, comportamiento informativo, formación de usuarios, educación de usuarios, instrucción bibliográfica, usuario de la información, cultura de información, y entrenamiento, entre los más significativos para este aspecto.

1.5 Actividades de formación.

Al bibliotecario profesional le surge una pregunta ¿por qué es necesario trabajar permanentemente sobre la elaboración y aplicación de programas de formación de usuarios en los recursos documentales (impresos y electrónicos)? La respuesta es: porque las alternativas para la búsqueda y recuperación de la información, no están resolviendo adecuadamente la explotación de los recursos documentales y las herramientas electrónicas, y la sociedad y las tecnologías siempre experimentan cambios.

Lo anterior puede observarse desde dos perspectivas complementarias:

- a) Diseñar programas desde una postura pedagógica en la que la formación sea vista como un proceso de aprendizaje, y no como si fuera una instrucción lineal y específica; e

³⁰ Jaramillo, O., Montoya Ríos, M. (2001). Incidencia de la biblioteca pública en los jóvenes. *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*. Méjico: 15(30), 23

- b) Insertar a las unidades de información dentro de las redes locales y/o intranets de cada institución con el fin de compartir recursos y/o espacios, y poder generar programas automatizados.³¹

En la educación superior la formación de usuarios ha tomado relevancia, y esto ha resultado con el hecho de promocionar diferentes talleres para beneficio de los usuarios, entre los cuales se consideran módulos como:

- a) inducción
- b) talleres básicos
- c) talleres intermedios, y
- d) talleres avanzados

Un modelo para elaborar programas de formación sobre el uso y manejo de los recursos informativos, es una forma de representar el proceso de aprendizaje para explotar recursos, herramientas y servicios, construido racionalmente con relación a una teoría validada para que las diferentes comunidades bibliotecarias resuelvan los problemas sobre el uso de dichos recursos, herramientas y servicios.³²

A la hora de planear una programación de formación de usuarios es preciso seguir una serie de pasos:

1. A quién va dirigido el programa.
2. Qué nivel de formación requiere cada curso.
3. Establecer un calendario.

³¹ Hernández Salazar, *Modelo para generar...* p. 20

³² *Ibid*, p. 26

4. Preparar la realización de las actividades propiamente dichas.
5. Valoración de los resultados del programa y reforma de éste en lo que proceda.³³

En la elaboración de programas automatizados de información, P. Hernández propone siete puntos para llevar cabo:

1. Determinar las condiciones del sujeto o sujetos que se van a formar.
2. Establecer los objetivos de aprendizaje.
3. Estructurar contenidos, estrategias y actividades de aprendizaje.
 - 3.1. Elaborar los contenidos.
 - 3.2. Determinar las estrategias de aprendizaje.
 - 3.3. Diseñar las experiencias de aprendizaje.
4. Precisar las técnicas e instrumentos de evaluación.
5. Diseñar el programa.
 - 5.1. Seleccionar las técnicas de presentación.
 - 5.2. Escribir el guión narrativo del programa.
6. Generar el programa.
7. Probar y revisar el programa.³⁴

³³ Valverde Ogallar, p. 206-207

³⁴ Hernández Salazar, *Modelo para generar...* p. 22-23

1.6 Niveles de formación.

La apropiación de la información por parte de los usuarios en la biblioteca se da con base en tres variables básicas. La primera la constituye un conocimiento del espacio, la segunda está dada por la posibilidad de tener una formación que facilite el uso y manejo de la biblioteca y de sus recursos, y la tercera la determina el uso continuado y permanente, a partir del cual se reconoce la lógica organizacional, la información y las propias necesidades de información del individuo. Es así como surge el usuario activo, el cual se configura a partir de un contacto con la biblioteca y de un conocimiento de sus recursos mediado por el gusto y el interés de informarse.³⁵

Según Valverde, existen dos tipos de formación de usuarios en lo que se refiere al lector: la individual y la colectiva.

- La individual: Se realiza básicamente mediante una explicación conversacional entre lector y bibliotecario. Un buen momento para iniciarla es la hora de entrada por primera vez en la biblioteca; también se puede contar con la utilización de casetes-guía, carteles, guías, programas informáticos de pregunta-respuesta, o actividades enfocadas a una resolución individual.
- La colectiva o en grupo: Su forma más tradicional es la visita guiada. Pero aparte de ésta hay una multitud de posibilidades, juegos de búsqueda, simulaciones bibliotecarias, trabajos en equipo, incluida en una actividad de carácter lúdico, etc. Incluso existen estrategias que pueden ser indistintamente individuales o de grupo.³⁶

³⁵ Jaramillo, O. p. 23

³⁶ Valverde Ogallar, p. 206

Idealmente la formación de usuarios, sería un proceso continuo con dos componentes: orientación e instrucción y con la combinación de ambos, facilitaría la educación de usuarios de acuerdo con sus necesidades de información.³⁷

1.6.1 Orientación

La orientación, actividad que se ofrece en todas las bibliotecas en cierta forma, persigue conseguir algún cambio en la actitud y está relacionada, con los significados previos del individuo, por lo consiguiente, debe poner en práctica los principios de las teorías del aprendizaje.

La orientación es la ayuda que se le proporciona a una persona o grupo, como una forma de introducir al usuario a las técnicas generales sobre el uso de la biblioteca, los servicios disponibles, la organización, arreglo y horario.

Una modalidad de orientación es la personalizada, con la cual se ayuda al usuario a lograr un mejor empleo de lo que ya se sabe pero de lo que todavía no ha tomado plena conciencia, de esta forma, de acuerdo con su capacidad cognoscitiva podrá manipular el material documental con base en sus necesidades de información.

Primordialmente la orientación en una biblioteca tiene el propósito de dar la bienvenida y una introducción a los usuarios reales y potenciales a los servicios, colecciones, edificio, organización del material³⁸ con que cuenta la biblioteca. Así como los procedimientos y requisitos para hacer uso de las colecciones e indicar al usuario, en una forma general, qué tipos de servicios se ofrecen y la manera en que se puede hacer uso de ellos, en términos amplios se puede mencionar el horario, días de servicio y descanso, cómo obtener en préstamo el material, entre otros temas. El servicio de orientación es recomendable para ofrecerlo a los

³⁷ Fjallbrant, N., Malley, I. (1984). *Users education in libraries*. (2ª. ed.). Londres: Clive Bingley. p. 12

³⁸ BOPP, R. E. y SMITH, L. C. p. 154

nuevos usuarios que podrían acudir a la biblioteca, considerando los siguientes puntos:

1. Introducir a los usuarios en la distribución física del espacio que ocupa el edificio la biblioteca.
2. Introducir a los usuarios en los diferentes departamentos o servicios con que cuenta la biblioteca, así como presentar al personal que labora en cada departamento.
3. Introducir a los usuarios a los servicios específicos que proporciona la biblioteca, tales como uso de computadoras, libros o préstamo interbibliotecario o personal.
4. Introducir a los usuarios a las políticas de la biblioteca, tales como procedimientos u horario de servicio.
5. Introducir a los usuarios en la organización de la colección y los catálogos, con la meta específica de que el usuario localice los materiales en la biblioteca.
6. Motivar a los usuarios a regresar y hacer uso de los recursos documentales de la biblioteca.
7. Comunicar lo anterior en un ambiente de servicio y amabilidad.³⁹

Lo que se debe esperar del usuario al que se le ha proporcionado el servicio de orientación es lo siguiente:

- Estar enterado de las características de la biblioteca, el contenido temático de su acervo, el horario y los diferentes servicios.

³⁹ Ibid, p. 154

- Habilidad para localizar manuales, enciclopedias, diccionarios, herramientas bibliográficas, publicaciones periódicas, entre otras.
- Distinguir el uso del catálogo por autor, título, materia y/o las diferentes formas de acceso para recuperar información.
- Identificar los diferentes tipos de servicios que ofrece la biblioteca.
- Conocimiento del reglamento de servicios.

1.6.2 Instrucción

La asistencia proporcionada al usuario por parte del bibliotecario profesional puede llegar a ser la forma más efectiva de la instrucción, donde se lleva a cabo la transmisión de información en virtud de que existe un flujo de ésta en ambos sentidos, tanto de un instructor o medio, como de la persona que aprende y participa en los conocimientos adquiridos.

“La instrucción bibliotecaria se refiere al adiestramiento en el uso de la biblioteca, con un énfasis sobre procedimientos, colecciones y políticas específicas de la institución, por lo tanto, la instrucción se concentra sobre herramientas y mecanismos, donde se incluyen técnicas sobre el uso de índices, fuentes de consulta, catálogos de tarjetas y electrónico, y bibliografías”.⁴⁰

En la instrucción se involucra un aprendizaje que adquiere el usuario, con la finalidad de que haga uso de las fuentes de información disponibles en una biblioteca, dentro de temas particulares de alguna disciplina,⁴¹ por lo que se proporciona un adiestramiento en el uso de las fuentes documentales específicas.

⁴⁰ Ibid, p. 155

⁴¹ Fjallbrant, p. 13

En este sentido, para que se realice un proceso de enseñanza-aprendizaje en el uso y manejo de fuentes documentales, se pueden considerar los siguientes pasos para llevar a cabo un programa de instrucción:

1. Determinar necesidades de información
2. Administración inicial segura / soporte colegiado
3. Reunión informativa
4. Avalúo de necesidades de instrucción
5. Discusión / consulta / prioridad
6. Programa / diseño de sesión
7. Entrenamiento
8. Publicidad
9. Infraestructura
10. Retroalimentación
11. Evaluación
12. Revisión⁴²

La meta de toda instrucción bibliotecaria es, o debería ser, permitir que todo adiestramiento recibido por el usuario pueda ser aplicado en cualquier biblioteca,

⁴² Blake, M. [et. al]. (1996). *Teaching the new library: a how-to-do-it manual for planning and designing instructional programs*. New Cork: Neal-Schuman publishers. (How-to-do-it manual, 70), p. 34

grande o pequeña, académica o pública, especializada o general, para ello resulta conveniente considerar los siguientes objetivos de la instrucción de usuarios:

1. Reconocer el valor de la información
2. Reconocer las necesidades de la información
3. Conocer las principales fuentes de información
4. Saber que la información registrada presenta limitaciones y obstáculos
5. Reconocer los instrumentos de búsqueda
6. Reconocer las técnicas de búsqueda
7. Desarrollar la habilidad para localizar publicaciones introductorias
8. Desarrollar la habilidad para localizar otros tipos de bibliografías e información⁴³

La instrucción permite eliminar las barreras entre la organización bibliotecaria y el usuario, además de posibilitar el uso racional y adecuado de los recursos de información existentes, dentro de la biblioteca o fuera de ésta de acuerdo con un perfil determinado, lo que permite la relación interpersonal entre el usuario y los bibliotecarios.

En consecuencia, lo que se debe esperar de la instrucción es el adiestrar al usuario en el uso de recursos de información específicos y técnicas de búsqueda, para que de esta forma la persona reconozca en términos generales el valor, las necesidades y las principales fuentes de información, y así contribuir con el ciclo de la generación de conocimiento.

⁴³ BOPP, p. 152

Los programas que se lleven a cabo con fines de instrucción, deben ser claros y definidos, tomando en cuenta que las actividades a desarrollar serán llevadas a cabo por una persona que domine el tema, dado que el instructor será un medio para que el usuario con el aprendizaje obtenido, adquiera mayor dominio de habilidades en el uso de la información y sea él, quien se maneje en forma autónoma dentro de una biblioteca o centro de información, o fuera de estos espacios.

Lo expuesto en este capítulo, servirá de sustento para identificar las diferentes actividades de formación que han realizado en el pasado inmediato, los bibliotecarios mexicanos.

II. Periodo 1958-1967

2.1. Contexto

La evolución de ideas, propuestas y actividades por parte de bibliotecarios profesionales, en el ámbito de la formación de usuarios realizadas en México, durante el período comprendido de 1958 a 1989, ha sido una tarea que se llevó a cabo a partir de identificar las carencias en el uso de la información por parte del usuario, estas aterrizaron en conceptos sobre la educación, y que la disciplina bibliotecológica ha retomado, para dar solución a la falta del conocimiento en el uso de la información, ofreciendo alternativas para su recuperación, con base en las necesidades individuales de la persona.

Del período antes mencionado, se localizaron documentos que representaron las distintas experiencias del gremio bibliotecario en México, y que han servido como base para el desarrollo de esta actividad. En ellos se identificaron palabras, conceptos, programas y todo aquello que se encontraba relacionado con la formación de usuarios de la información.

Con respecto a otros estudios de revisión histórica sobre formación de usuarios, no se localizó ningún tipo de publicación semejante a éste.

La mayoría de los trabajos abordaban o exponían en alguna parte la formación de usuarios con la terminología propia de cada período. La investigación se basó principalmente, en el análisis de los textos publicados en las memorias de las Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, ya que son los principales registros de la actividad bibliotecaria en México, desde su establecimiento en 1958. Este evento ha reunido las diferentes expresiones, ideas, experiencias y propuestas de los bibliotecarios mexicanos en variadas épocas, motivo por el cual han sido los documentos que representan la visión del bibliotecario mexicano.

Durante el período que comprende los años de 1958 a 1967, los profesionales se percataron que la falta de preparación en el uso de la información, mostraba que el usuario se encontraba en desventaja frente a la cantidad de datos disponibles en una biblioteca; esta carencia quedó expresada en diferentes reuniones de profesionales de manera local o nacional (las cuales se indican dentro del análisis de los períodos), donde se trató de ofrecer alguna solución a esta situación.

2.2. Trabajos y estudios

De acuerdo con lo anterior, en las *II Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía* celebradas en 1959, Ruz Menéndez habló sobre los servicios de la biblioteca. Mencionaba que existía una deficiencia en el uso de la información por parte de los estudiantes, y que podía ser corregida, para ello, planteó como propuesta que "...la universidad imparta cursillos para adiestrar a sus alumnos y a sus maestros, en su caso, en el uso y manejo de la biblioteca, y que se distribuyan folletos informativos que sirvan de guía al estudiante y para que [además], se permita a éste auxiliar en sus trabajos al personal de la biblioteca. Haciendo obligatorios dichos cursillos mediante la distribución de guías impresas y la aceptación de la colaboración voluntaria de los alumnos [en la biblioteca]..."⁴⁴

En la conclusión que presentó Ruz Menéndez, dejó establecida una situación importante, indicó que cuando una persona ingresa a una universidad, va a requerir de un proceso de aprendizaje en el uso de la información y, contar con elementos de apoyo como son las guías impresas harían más viable el camino para la conformación en el aprovechamiento de la información por parte del estudiante. Como se puede notar, en este momento, el autor de la ponencia, otorgó importancia al hecho de que el usuario no explotaba con eficacia la información que conservaba la biblioteca, puso énfasis en que recurrir a herramientas de apoyo, como el material impreso, representaba un auxilio

⁴⁴ Ruz Menéndez, R. (1959). La biblioteca universitaria como núcleo de los trabajos de enseñanza, de estudio y de investigación en la universidad. *II Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía y Bibliografía y Canje*. San Luis Potosí: S.L.P. 12 al 15 de abril. p. 56

importante para los fines que se perseguían; lo dejó establecido de la siguiente manera:

Que se imparta en las universidades, a los estudiantes de nuevo ingreso, cursillos para adiestrarlos en el manejo y uso de la biblioteca, de la bibliografía y de los catálogos y que se distribuyan abundantemente, entre los propios estudiantes, guías impresas donde se de a conocer la disposición de la biblioteca, sus departamentos, reglamentos, etc., y se proporcione instrucción sobre el uso de los catálogos.⁴⁵

El punto de vista anterior tuvo la intención de establecer una ayuda para los usuarios, puesto que fue claro para los bibliotecarios, que la información no se utilizaba de manera adecuada por parte de los alumnos, y ante la situación de ingreso de estudiantes a estudios de nivel superior, se tuvo la idea de ofrecer apoyo a estudiantes en sus primeros semestres, desafortunadamente no se aplicó en nada específico, ni se trató de establecer un plan de acción para la situación que se planteaba.

La visión de Ruz Menéndez no se mostró dispersa ni mucho menos ilógica, empleó palabras que en esa época no eran utilizadas con frecuencia por otros profesionales, y que aun no eran de uso común en el ámbito bibliotecario, pero en cambio, sí daban una posibilidad de enseñar al usuario, al proporcionarle una guía que fuera de utilidad, para que el individuo, con sus propios recursos obtuviera beneficios en el uso de la información. Así, cuando se dijo: “cursillos para adiestrar”, daban la idea de que el alumno al tomarlos fuera autosuficiente, sin perder de vista que el bibliotecario era parte importante para el buen fin de los objetivos que se perseguían.

La idea que se tenía en ese momento fue que la biblioteca, en efecto, tenía entre otras funciones la de enseñar, instruir, capacitar, pero no el proporcionar el tipo de

⁴⁵ Ibid, p. 57

enseñanza que se ofrece en una institución docente, no, la situación estaba por un camino alternativo como lo mencionó Velez Mediz al comentar el trabajo de Ruz Menéndez: “los servicios de una biblioteca, sobre todo de una biblioteca pública, ofrece o debe ofrecer posibilidades más amplias de adquirir conocimientos y educación, con menos limitaciones, sin formalidades, sin horarios rígidos”⁴⁶

Al año siguiente, en las *III Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía* realizadas en el Distrito Federal en 1960, se presentaron unas ponencias relacionadas con usuarios y en forma estricta se puede mencionar que es en el ámbito de la educación de estudiantes, donde surge y es utilizado el concepto de “capacitación bibliotecaria” la cual tenía la finalidad de proporcionar al estudiante de educación primaria, un adecuado conocimiento de las colecciones y su uso. Asimismo, se tiene mucho interés en que dicha capacitación debe considerarse desde la educación formal, tanto para alumnos como para profesores, para ello se propuso formar maestros bibliotecarios,⁴⁷ con la clara intención de que la capacitación se iniciara desde los primeros años de la educación formal de las personas.

Para que el aprendizaje de un individuo sea permanente es necesario que se proporcione en las primeras etapas de su vida como estudiante, así lo dejó expresado Eugenia Shepperd, quien observó que la educación primaria resulta ser de vital importancia para enseñar al alumno a utilizar la información, para que obtenga el aprendizaje necesario, con la finalidad de que ubicara los diferentes materiales con que cuenta una biblioteca, esta idea la expuso de la siguiente manera:

“Una lista debe indicar las enseñanzas apropiadas para cada año, antes de terminar la primaria, el niño debe conocer los números importantes de la

⁴⁶ Velez Mediz, R. (1959). Comentario al trabajo presentado por el Lic. Rodolfo Ruz Menéndez, la biblioteca universitaria como núcleo de los trabajos de enseñanza, de estudio y de investigación de la universidad. *II Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía y Bibliografía y Canje*. San Luis Potosí: S.L.P. 12 al 15 de abril. p. 59

⁴⁷ Shepperd, E. (1960). Función y organización de la biblioteca en la escuela primaria. *III Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. México: 5 al 8 de diciembre. p. 34

clasificación decimal, el uso del catálogo diccionario, las principales obras de consulta, la construcción de un libro, sus partes y la utilidad de cada una, cómo hacer una bibliografía, cómo evaluar una obra y tomar apuntes...”⁴⁸

De esta forma, en el ámbito bibliotecario se reflexionó en algo que resultó básico en la educación, el considerar que se le puede ver al encargado de la biblioteca como un docente que puede ayudar al usuario en su proceso de aprendizaje, ofreciéndole las diversas maneras de usar los diferentes materiales que conserva una biblioteca, quedó expresado del siguiente modo:

“...él [bibliotecario] debe enseñar al alumno a usar el catálogo, los libros de consulta, el índice de revistas, etc. Sin embargo, como él conoce o debe conocer los recursos de la biblioteca a fondo, su ayuda es solicitada con frecuencia.... de tal manera, la instrucción formal o informal debe ser dada por el bibliotecario. Instrucción formal con trabajos y proyectos de la biblioteca deben formar parte del primer año en el plan de estudios. Instrucción informal debe ser dada a medida que se suscitan los problemas en el trabajo de clase diaria”⁴⁹

De igual manera, en la educación superior en México se abordó la formación como una actividad, principalmente en el área científica. El bibliotecario se percató de la falta de preparación en el uso de la información de los alumnos, específicamente en la Facultad de Química de la UNAM. En el transcurso del año de 1962 se desarrollaron varias actividades, entre las que destaca un curso de información bibliográfica en el área de química, cuyo objetivo fue: adiestrar al alumno para que fuera capaz de aprovechar la colección de la biblioteca. Lo anterior, lo dio a conocer Pombo de Sánchez en las Sextas Jornadas de Biblioteconomía en 1974, situación que es importante, dado que no se ha localizado documento alguno

48 Ibid.

49 Aguirre, B. de. (1960). Función y organización de la biblioteca en la escuela secundaria. *III Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. México: 5 al 8 de diciembre. p. 41

fechado en 1962, momento en el que se realizó el curso antes mencionado y que exponga la experiencia llevada a cabo en la biblioteca de la Facultad.

Durante 1962, la visión que tuvo el bibliotecario de realizar un “curso de información” proporcionó un significado especial, en virtud de que al ofrecer un curso que quedara incluido en la currícula del plan de estudios de la Facultad de Química, integraba al bibliotecario en el aspecto de la docencia, donde tenía la responsabilidad de enseñar cómo hacer uso de esos datos que conserva y organiza la biblioteca. En este sentido, se llevó a cabo un paso importante para la conformación de un programa de formación, aunque en este momento aún no se le daba ese concepto, pero se puede apreciar en el documento presentado, una estructura apropiada para los fines que se buscaban.

El curso que se proporcionó bajo el título: “literatura química y redacción de trabajos científicos” en la Facultad de Química, se realizó de la siguiente manera: durante el primer año, se estableció para alumnos de las cuatro carreras existentes. Debido a que el nivel de estudios de los alumnos hacía difícil cubrir el programa por la cantidad de tiempo que era dedicada a la explicación de conceptos básicos, éste se llevó a cabo por etapas. En una primera etapa el curso se realizó con la participación de aproximadamente 100 alumnos del 5° semestre de la carrera de químico y cinco profesores (uno de ellos bibliotecario), la planeación del curso se desarrolló de la siguiente manera:

1. Concepto, importancia y generación de la información.
2. Transferencia de la información química bibliográfica.
3. Aprovechamiento de la información química bibliográfica.⁵⁰

⁵⁰ Pombo de Sánchez, D. (1974). Anotaciones sobre el curso de información química bibliográfica de la Facultad de Química de la UNAM. *VI Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. Guanajuato: Gto. México: DGB. p. 215

Las prácticas familiarizaban al usuario con los diferentes documentos y la información que poseía la biblioteca. El curso tuvo una duración de un semestre y se le asignó valor curricular con el mínimo de créditos. Se utilizó material visual y se estructuró con una parte teórica que era impartida por el profesor de la asignatura en el aula y la otra práctica que era impartida por el personal bibliotecario en la biblioteca.

El programa al que se hace alusión fue el siguiente:

CURSO DE INFORMACIÓN QUÍMICA BIBLIOGRÁFICA

PROGRAMA

1. Concepto, importancia y generación de la Información.
 - 1.1. Concepto de la Información.
 - 1.2. La información en la toma de decisiones.
 - 1.3. Medios de transmisión y recepción de la información.
 - 1.4. La escritura y el documento como medio básico actual de transferencia de información.
 - 1.5. Importancia de la información en diversos tipos de actividades científicas y técnicas.
 - 1.6. Generación de la información química bibliográfica.
 - 1.7. Aspectos cualitativos, cuantitativos e idiomáticos de la información bibliográfica científica, técnica y química a nivel nacional y mundial.
2. Transferencia de la información química bibliográfica.
 - 2.1. Los documentos químicos.
 - 2.1.1. Heterogeneidad, clasificación e identificación de los documentos.

2.1.2. Documentos químicos primarios y su subdivisión.

2.1.2.1. Publicaciones periódicas primarias.

2.1.2.2. Códigos oficiales.

2.1.2.3. Patentes.

2.1.2.4. Publicaciones gubernamentales.

2.1.2.5. Publicaciones comerciales.

2.1.2.6. Tesis.

2.1.2.7. Comunicación personal.

2.1.3. Documentos químicos secundarios y su subdivisión.

2.1.3.1. Revistas secundarias.

2.1.3.1.1. De extractos.

2.1.3.1.2. Índices bibliográficos.

2.1.3.1.3. Monográficas.

2.1.3.1.4. Recopilaciones anuales.

2.1.3.2. Libros.

2.1.3.2.1. Tipos de libros.

2.1.3.3. Bibliografías.

2.2. Centros de distribución.

2.2.1. Editoriales.

2.2.2. Librerías.

2.2.3. Bibliotecas y hemerotecas.

2.2.4. Centro de documentación y centros de información.

2.2.4.1. Servicios de documentación e información.

2.2.4.2. Panorama nacional y mundial de la transferencia de información.

2.2.5. Factores básicos en la transferencia de la información.

2.2.5.1. Barrera idiomática.

2.2.5.2. Nivel cultural y profesional que interviene en la transferencia de información.

2.2.5.3. Nivel cultural, técnico y económico del medio en que se realiza la transferencia de información.

3. Aprovechamiento de la información química bibliográfica.

3.1. Conocimientos y criterios básicos profesionales.

3.2. Conocimientos básicos de información.

3.3. Conocimientos básicos idiomáticos.

3.4. Contacto con la información.

3.5. Perfil de interés.

3.6. Selección de recursos.

3.7. Información panorámica.

3.8. Información retrospectiva.

3.9. Actualización permanente.

3.10. Evaluación de referencias.

3.11. Obtención de trabajos originales.

- 3.12. Traducción de documentos.
- 3.13. Lectura de los trabajos.
- 3.14. Archivo personal.
- 3.15. Resumen de datos.
- 3.16. Combinación y evaluación de la información.
- 3.17. Toma de decisiones.⁵¹

En la primera parte del programa, se introducía al estudiante sobre la importancia de la información científica y técnica, en especial la química bibliográfica, el origen de la misma y el desarrollo alcanzado a través del tiempo.

En la segunda parte, se analizaban los diversos tipos de documentos sobre química, los objetivos, características, utilidad y las herramientas de acceso para cada uno de ellos y posteriormente los centros clásicos de transferencia de información así como sus principales servicios. Se mencionaban ciertos factores importantes que condicionaban la transferencia de información.

En la última parte del curso, se proveían los conocimientos para aprovechar al máximo la información existente y transferida, así como la metodología mínima indispensable para el manejo y aplicación de la información a sus problemas profesionales.⁵²

El programa para estudiantes de la Facultad de Química, también contempló como ofrecer el curso y la evaluación correspondiente, para lo cual se dividió en: teoría, práctica, ejercicios y examen.

⁵¹ Ibid, p. 221-223

⁵² Ibid. p. 215-216

“La parte teórica es dictada por el profesor titular y mediante el programa antes citado, las prácticas se llevaron a cabo después de la exposición teórica de cada tema y tuvieron por objeto familiarizar al alumno con los diferentes tipos de documentos químicos, éstos fueron analizados críticamente haciendo énfasis en la importancia de cada uno, y el provecho que se puede obtener de ellos. Generalmente las prácticas se realizaron en la Biblioteca con la presentación física de los documentos y dirigidas por el profesor adjunto y los ayudantes. Tanto la parte teórica como la práctica se efectuaron con la ayuda de métodos audiovisuales, especialmente de transparencias, ya que se contó con una colección de aproximadamente 700, que fueron revisadas y actualizadas constantemente debido a los cambios y expansiones principalmente de las fuentes secundarias. Por otra parte, el uso de este método audiovisual fue necesario ya que existían documentos que solo pueden darse a conocer a través de proyecciones. La ayuda audiovisual en la enseñanza a grupos numerosos justifica también su uso.”⁵³

Los ejercicios fueron una parte importante en el programa, se les dio énfasis después de ver cada punto teórico, y prácticamente, “se ejercita al alumno en la búsqueda bibliográfica mediante preguntas que se le presentan en un cuestionario referente al tema que debe contestar utilizando documentos que no necesariamente se encuentran en la Biblioteca, esto se hace con el fin de ponerlo en contacto con otros centros de distribución de información. Después de la fecha que se les ha fijado para entregar estos ejercicios, se les proporcionan las respuestas que sirven para que ellos mismos evalúen sus conocimientos del tema y detecten sus fallas. El no presentar el 80% de ejercicios los excluye del derecho a examen ya que esta parte es la base para la valoración de los conocimientos del curso.”⁵⁴

⁵³ Ibid. p. 215-216

⁵⁴ Ibid. p. 215-216

El programa de la Facultad de Química resultó interesante porque planteó una serie de actividades para desarrollar una capacidad para la búsqueda y recuperación de información por parte del alumno; y el empleo de un instrumento de evaluación dio la posibilidad de que se identificaran los errores y así poder superarlos, para ello “se verifica la capacidad del alumno al resolver problemas químicos a través de la información bibliográfica. Esta parte se realiza en la biblioteca de la Facultad y con tantas preguntas como alumnos se presentan, las fichas de examen están elaboradas teniendo cuidado que no se contraponga el material bibliográfico que debe consultar cada alumno para resolución de su tema. El aplicar conjuntamente sus conocimientos científicos, técnicos e idiomáticos tiene gran importancia para aprobar este examen”⁵⁵

El “curso de información ...” de la Facultad de Química tuvo relevancia, en el sentido que presentaba una adecuada estructura para llevar a cabo un proceso de enseñanza-aprendizaje, además de ello, no había sido presentado otro documento que expusiera a manera de proyecto o programa un curso de educación en la biblioteca. Con el curso que se desarrolló en la Facultad de Química se requirió del uso de medios auxiliares, como eran las diapositivas.

Es evidente la importancia que se le dio en ese momento a la educación del usuario, principalmente las bibliotecas universitarias, como quedó establecido en el curso de la Facultad de Química, asimismo, otras instituciones empezaron a integrar cursos con valor curricular en sus planes y programas de estudio, con lo que se volvió obligatoria la asistencia y aprobación del curso sobre la biblioteca.

También, en instituciones privadas de educación superior, los bibliotecarios ya habían observado la necesidad de proporcionar elementos de ayuda en el uso de la información a los estudiantes de primer ingreso. En este sentido, la Universidad de las Américas ofreció un curso de introducción al uso de la biblioteca, esto sucedió en el año de 1967. La actividad que se realizó en dicha universidad, tuvo

⁵⁵ Ibid. p. 215-217

una gran importancia, ya que el curso sobre la biblioteca tenía valor curricular y era obligatorio. Se proporcionaba como una orientación a los alumnos de primer ingreso, y estuvo estructurado en tres fases:

- a) la explicación de las reglas para el uso de la biblioteca,
- b) el proceso de búsqueda de material y la elaboración de listas bibliográficas y
- c) promover la realización de investigaciones especializadas.

Su duración era de diez horas por semestre y se impartía por bibliotecarios en el salón de clase o en la biblioteca; los objetivos del curso fueron:

1. Que los estudiantes conocieran los servicios que ofrecía la biblioteca y
2. Encauzarlos hacia la investigación⁵⁶

2.3 Aportaciones del período

En el transcurso de esta década, los bibliotecarios profesionales percibieron e interpretaron que las carencias que presentaban estudiantes para obtener y recuperar información, fue básicamente de educación, se enfocaron claramente sobre esta situación y la mayor parte de las ideas y propuestas, tenían la intención de incluir en la currícula escolar, cursos para que el estudiante obtuviera beneficios por su propia cuenta en lo referente a información.

Se tuvo un marcado sentido a “educar al usuario o alumno”, esta idea se hizo patente en varios bibliotecarios que establecieron que la educación no sólo debería incluir materias relacionadas con la profesión específica, sino que debería

⁵⁶ Barberena, E. (1967). Curso de introducción a uso de la biblioteca impartido en la Universidad de las Américas, A. C. *Bibliotecas y Archivos*. México: ENBA. p. 54

abarcar cursos para “enseñar” al alumno el uso de las diferentes fuentes de información.

Algunos bibliotecarios expresaron ideas sobre la impartición de cursillos, para preparar al estudiante, en un proceso de enseñanza-aprendizaje en el uso de la biblioteca. También hubo otros profesionales que empezaban a considerar al bibliotecario, como un elemento de la educación formal del estudiante, y que debería formar parte del desarrollo educativo del alumno.

Durante 1958-1967, la idea de formación de usuarios quedó registrada bajo los siguientes conceptos: cursillos, adiestramiento, uso y manejo de la biblioteca, capacitación bibliotecaria, enseñar, instrucción formal e informal, curso de información, programa, destrezas, visita guiada, instrucción individual, educar, deficiencia en el uso de la información, proceso de aprendizaje.

Los contenidos para realizar esta actividad fueron: instrucción sobre el uso de los catálogos, elaboración de bibliografías, conocimiento de las colecciones y su uso, números importantes de la clasificación decimal, obras de consulta, el libro y sus partes y la utilidad de cada una, evaluación de una obra, tomar apuntes, índice de revistas, importancia de la información, transferencia de información, tipos de documentos, herramientas de acceso y búsqueda bibliográfica.

Las herramientas que los profesionales propusieron utilizar: folletos, guías impresas, material visual y audiovisual (diapositivas).

Algo que resultó relevante en este período fue el “Curso de información química bibliográfica”, para alumnos de primer ingreso de nivel licenciatura. Además, otras universidades empezaron a incluir cursos sobre la biblioteca con valor curricular en sus planes y programas de estudio.

Los bibliotecarios mexicanos dieron una marcada pauta para que el bibliotecario desarrollara actividades de docente, en un principio se pensó formar maestros

bibliotecarios, y que éstos a su vez, transmitieran aprendizajes para el uso adecuado de la información. Asimismo, se visualizó al encargado de la biblioteca como un docente que debería ayudar al alumno en su proceso de aprendizaje.

Durante éste período se pudo observar que los esfuerzos de los profesionales estuvieron encaminados hacia la educación del estudiante, cuyas intenciones se reflejaron al proponer cursos sobre la biblioteca que quedarán incluidos en la currícula escolar, dando énfasis al papel docente del bibliotecario.

III. Periodo 1968-1977

3.1 Contexto

Década de cambios en México, con producción de información a grandes escalas, era una situación difícil para mantenerse actualizado, día a día surgían nuevos datos y el usuario empezó a carecer del tiempo necesario para invertirlo en la búsqueda y recuperación de la información, lo que propició que se acercara al bibliotecario para obtener su ayuda, y así, se desarrollara una relación de enseñanza en el uso y manejo de la información.

Lo anterior, quedó registrado en reuniones, eventos académicos, jornadas, etcétera, en virtud de que los bibliotecarios mexicanos continuaron exponiendo diversas experiencias, sobre la inquietud de educar al usuario. Asimismo, hubo propuestas para el uso de diferentes herramientas de apoyo, y con el avance de la tecnología, se ofreció al usuario nuevos elementos que se presentaron en diferentes reuniones de bibliotecarios.

3.2 Trabajos y estudios

Una primera experiencia aparece en el año de 1973, con el establecimiento del Centro de Información Pecuaria (CIP) y su biblioteca, cuya finalidad fue brindar apoyo a las funciones y objetivos del Instituto Nacional de Investigaciones Pecuarias, mediante la provisión oportuna de información bibliográfica necesaria para el desarrollo de los proyectos y programas de investigación. Se prepararon documentos para apoyar el objetivo señalado y se elaboró el Reglamento de Servicios de la Biblioteca. En uno de sus puntos quedó establecida una función que con anterioridad habían expuesto otros bibliotecarios mexicanos:

d) Orientación sobre el uso de los servicios de la biblioteca.⁵⁷

Servicio que proporcionaron especialmente a aquellos usuarios que por primera vez llegaban a hacer uso de la biblioteca y no contaban con formación suficiente para localizar los documentos de su interés. Estos usuarios requerían de mayor atención y esfuerzo del personal de servicios al público,⁵⁸ la idea de orientación, fue ofrecer beneficios a sus usuarios en el uso de la información y evitar que el usuario estuviera preguntando al bibliotecario sobre la localización y la obtención de los documentos que requerían.

El estudio lo presentó Eduardo Salas en las *XI Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*, realizadas en 1980, en un trabajo titulado “Contribución al estudio de los usuarios de información médico-veterinaria”, en el hizo referencia a lo sucedido en 1973, donde mencionó las diferentes actividades desarrolladas en el CIP, y que para fines cronológicos es conveniente presentarlas en este período.

Un año más tarde, en 1974 la UNESCO, declaró a la información como el cuarto recurso esencial para el progreso y desarrollo de una sociedad; los otros son: el recurso humano, el económico y el natural. Con esta declaración, la información se convirtió en una necesidad de primer orden, tomando en cuenta que si se quería progresar y crecer en el ejercicio de una profesión, en las labores de docencia, investigación y extensión así como en las actividades de difusión de la cultura se tenía que tomar a la información como un elemento necesario.

La declaración de la UNESCO marcó una pauta en los profesionales de la bibliotecología en México, y los llevó a considerar que los usuarios, deberían conocer los documentos y la forma de recuperarlos, para satisfacer sus necesidades de información.

⁵⁷ Salas Estrada, E. (1980). Contribución al estudio de los usuarios de información médico-veterinaria. *XI Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. 5 a 9 de mayo. México: Asociación Mexicana de Bibliotecarios. p. 24

⁵⁸ *Ibid*, p. 29

En este mismo año, surgen bibliotecarios interesados y comprometidos con ideas sobre la formación de usuarios. Este fue el caso de J. Licea, quien realizó el primer estudio de usuarios en el país, sobre los hábitos y problemas en el uso de la información por profesores de escuelas de medicina veterinaria y zootecnia, cuyos objetivos fueron:

1. Conocer la reacción de los profesores hacia un estudio sobre sus hábitos y problemas de información.
2. Identificar sus hábitos, necesidades, adiestramiento para hacer uso de la información, tipo de información que utilizan, problemas que tienen para conseguirla y los servicios que prefieren.⁵⁹

Como resultado de este estudio la autora, expresó que al usuario se le debía adiestrar en el uso de la información, lo cual podía ser mediante un curso, propuesto de la siguiente manera: "... se debe considerar, según los resultados obtenidos [de su estudio de usuarios], incluir en los currícula un curso de instrucción en el uso de las obras de consulta y de la biblioteca."⁶⁰ Con lo anterior se aprecia claramente la intención de instruir al usuario, asimismo, introduce el concepto *hábitos de búsqueda*.

En noviembre de 1974 se organizaron las *VI Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*, bajo la temática: "Integración del servicio nacional bibliotecario", evento en el cual, algunos profesionales plantearon que el usuario aprovechara las colecciones de una biblioteca, de acuerdo con sus necesidades de información. Lo anterior no fue algo aislado, en virtud de que con el paso del tiempo se creó una necesidad más evidente de instruir al usuario, a través de programas dirigidos y establecidos con una metodología.

⁵⁹ Licea de Arenas, J. (1974). Análisis de los hábitos y problemas en el uso de la información por parte de los profesores de las escuelas de medicina veterinaria y zootecnia. *Sobretiro del Anuario de bibliotecología archivonomía e informática*. México: ENBA. (2), 74

⁶⁰ Ibid, p. 135

Durante este año, fueron presentados varios trabajos que aportaron información sobre el usuario y la necesidad de proporcionarle un curso, que fuera integrado en su educación formal, principalmente para el nivel licenciatura.

En las VI Jornadas, Pombo de Sánchez, presentó el trabajo “Anotaciones sobre el curso de información química bibliográfica de la Facultad de Química de la UNAM”, en el cual mencionó los antecedentes del curso que llevaba a cabo desde 1962. (Estos antecedentes se consideraron en el período anterior 1958-1967).

Pombo de Sánchez, expresó lo que reflexionaba en el año de 1974, en su trabajo decía: “El curso de información que se imparte en la Facultad Química de la UNAM, tiene por objeto adiestrar técnicamente al alumno para que sea capaz de aprovechar la bibliografía a través del conocimiento de los documentos químicos.”

Para un aprovechamiento eficiente de la información bibliográfica, no sólo era necesario que ésta se encontrara disponible y que el usuario poseyera la metodología para localizarla y obtenerla, sino que era igualmente importante que estuviera capacitado científica y culturalmente para entender, relacionar, adaptar, rechazar, aceptar, evaluar y aplicar la bibliografía requerida.⁶¹

Asimismo, mencionó algo que ocurría en otras bibliotecas de facultades que se habían interesado en “adiestrar” al usuario:

“El adiestramiento técnico en el manejo de la bibliografía, se puede adquirir por medio de cursos a nivel ya sea de licenciatura (que es lo más conveniente) o a nivel de post-grado en las diferentes carreras, sin embargo, y esto resulta inexplicable, en la Universidad Nacional Autónoma de México, de las 57 carreras que se estudian a nivel de licenciatura, sólo 2 cuentan con una cátedra obligatoria sobre información, éstas son la carrera de Sociología con el nombre “Taller de redacción e investigación

⁶¹ Pombo Sánchez, *VI Jornadas*, p. 212-213

documental” y la de Química denominada “Información química bibliográfica”. Existen otras 3 carreras que incluyen en sus planes de estudio un curso optativo que son: Medicina como “Análisis de Información Científica”, Medicina Veterinaria como “Métodos y Técnicas de la Consulta Bibliográfica” e Ingeniería y Mecánica Eléctrica como “Seminario de Sistemas de Información” [...] De las otras universidades del país se tiene conocimiento de que son muy pocas las que cuentan con cursos similares en sus planes de estudio”⁶²

La autora concluyó de esta forma: “...se desprende la necesidad inminente de incluir en los planes de estudio de todas las escuelas y facultades a nivel de licenciatura cursos de Información Bibliográfica que permitan aprovechar la información disponible”,⁶³ lo anterior lo señaló con toda certeza, en virtud de que el programa que se elaboró en 1962 en la Facultad de Química arrojó resultados satisfactorios.

Independientemente que muchos profesionales veían a la educación superior como un canal importante para que el alumno aprendiera a utilizar la información que tenía una biblioteca, también surgieron otros profesionales que se preocupaban por comunidades de usuarios de otro tipo de bibliotecas, uno de ellos fue M. Palacios, que en su ponencia “Las bibliotecas públicas como parte del sistema bibliotecario nacional” (1974), presentada en las ya mencionadas *VI Jornadas de Biblioteconomía*, dijo:

Entre los servicios que puede prestar la biblioteca pública tenemos los siguientes:

- 1) orientación a los lectores

⁶² Ibid, p. 214

⁶³ Ibid. p. 219

2) educación de adultos⁶⁴

Que se considerara ofrecer orientación a los lectores y educación a adultos como un servicio en la biblioteca, fue el resultado de todas esas ideas que se iban acumulando año con año, M. Palacios, expresó e identificó a esta actividad (educación), dentro de los servicios que debiera proporcionar la biblioteca.

En las mismas Jornadas de 1974, G. Carrión en su trabajo “El sistema Nacional Bibliotecario”, mencionó: “...implican educar a nuestro usuario para que aproveche al máximo los servicios de información que tiene la posibilidad de utilizar...”,⁶⁵ en este documento, no se indicó, por parte de la expositora, cómo “educar” y el nivel de educación que se debía ofrecer al usuario, pero esto resultó interesante, pues el bibliotecario mexicano, cada vez más se vio involucrado con el concepto “educar”, no como profesor de la educación formal, sino como un educador en el uso de la información.

E. Barberena presentó el trabajo que llevó por título “Formación de usuarios: aspectos prácticos en bibliotecas universitarias” aportando algo de lo que se tenía presente en ese momento, en el pensamiento bibliotecario. Se adquiría con más fuerza la idea de que el profesional de la biblioteca tomara el papel de docente: “La labor docente del bibliotecario se efectúa cuando pone el material a la disposición del estudiante, cuando lo ayuda individualmente, cuando trabaja con grupos, cuando establece sistemas para un uso más eficiente de los recursos bibliográficos a su cargo. El bibliotecario y el maestro coadyuvan al proceso educativo”,⁶⁶ otro punto al que hizo mención fue de las diferentes alternativas, en las cuales, el bibliotecario pudiera apoyarse, e indicó lo siguiente: “Las bibliotecas

⁶⁴ Palacios Beltrán, M. (1974). Las bibliotecas públicas como parte del sistema bibliotecario nacional. *VI Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. del 17 al 22 de noviembre. Guanajuato: AMBAC. p. 151

⁶⁵ Carrión, G. (1974). El sistema nacional bibliotecario. *VI Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. del 17 al 22 de noviembre. Guanajuato: AMBAC. p. 3

⁶⁶ Barberena Blazquez, E. (1974). Formación de usuarios: aspectos prácticos en bibliotecas universitarias. *VI Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. del 17 al 22 de noviembre. Guanajuato: AMBAC. p. 237

universitarias ponen de manifiesto su entera efectividad a través de conferencias, visitas guiadas, manuales, cursos de bibliografía, proyectos audiovisuales”,⁶⁷ lo anterior ofreció con claridad el papel de educador, que el bibliotecario debería asumir.

“Las conferencias consistirán en una orientación breve en los primeros años de la carrera, de preferencia dentro del recinto de la biblioteca. La persona encargada de esta tarea cumplirá mejor su propósito teniendo a la mano la colección de la biblioteca. El lector a su vez podrá ubicar el material más rápidamente si éste ha sido explicado dentro del edificio de la biblioteca. La orientación en forma de conferencia puede anunciarse por medio del periódico y de memoranda enviados al profesorado. Es conveniente también anotar en un pizarrón la fecha y hora de la conferencia que tendrá a su cargo el bibliotecario. El programa de orientación será bien recibido si se efectúa alrededor del proyecto de investigación en las diferentes áreas. La bibliografía de estas conferencias que se distribuirá junto con el material de la biblioteca, es responsabilidad del bibliotecario..... Muchas veces por motivo de espacio, el bibliotecario va al salón de clase a impartir su programa de orientación de uso de la biblioteca, pero éste debe de ser complementado con una visita guiada en la biblioteca, ya que el comentario general por parte de los estudiantes se refiere a la necesidad de consultar el material descrito. La duración de una visita guiada será de una hora aproximadamente. La publicación de manuales y guías hacen posible una orientación en el uso de la biblioteca, cuando el excesivo número de estudiantes impida una visita guiada”⁶⁸

Barberena, centró su atención en el estudiante universitario y mencionó que las deficiencias en el uso de la información han sido por la carencia de un aprendizaje en las diferentes maneras para obtener información e indicó que dicha carencia

⁶⁷ Ibid, p. 237-238

⁶⁸ Ibid, p. 238-239

debería subsanarse desde los primeros años escolares: “los cursos de orientación en el uso de la biblioteca es necesario impartirlos desde la escuela primaria”.⁶⁹

También concibió la necesidad de material de apoyo, para ello expresó lo siguiente:

“En la formación del usuario hay que explotar los materiales audiovisuales para los cuales no es necesario disponer de una gran cantidad de dinero: una cinta o “casette” tiene un valor entre \$50.00 y \$70.00 pesos, un rollo de película para 36 diapositivas cuesta \$90.00 pesos, un guión escrito por un bibliotecario que incluye fotografías propias, una cámara fotográfica y una grabadora⁷⁰.... La publicación de manuales y guías hacen posible una orientación en el uso de la biblioteca... El manual de la biblioteca contenía: 1) el horario de la biblioteca, 2) el plano del edificio, 3) el reglamento de la biblioteca, 4) la explicación de la organización del catálogo público, 5) el material hemerográfico, 6) los servicios especiales, 7) las secciones bibliográficas y sugerencias para su uso, 8) las guías de la clasificación que utiliza la biblioteca.”⁷¹

Como se puede apreciar aquí, aparece ya el término “formación”, con una finalidad clara de llevar a cabo un proceso de enseñanza-aprendizaje, con esto se dio un paso muy importante para futuros bibliotecarios, que les serviría como base para desarrollar programas y actividades que tenían un sustento teórico.

Durante este año, la idea de educar al usuario se expande a otros bibliotecarios, así lo expresó R. Flores, en la *1ª. Reunión de directores y bibliotecarios del sector salud*, celebrada en San Luis Potosí en junio de 1974: “la biblioteca se ha

⁶⁹ Ibid. p. 245

⁷⁰ Ibid, p. 243-244

⁷¹ Ibid, p. 239

convertido en el centro de enseñanza-aprendizaje desde el cual se inicia el proceso educativo”⁷² e hizo el siguiente planteamiento:

Los propósitos de la biblioteca, los cuales están concebidos alrededor de la formación educativa del estudiante. Se dice que los principales objetivos de la Biblioteca Universitaria son:

- 4 Participar con igual jerarquía en la formación de usuarios de la biblioteca y en la labor del cuerpo docente

Por una parte el estudiante irá a la biblioteca estimulado por los profesores. Por la otra, la biblioteca ayudará a utilizar la información, ya sea por medio de pláticas sobre el uso de la biblioteca, a nivel individual o bien por medio de guías. Igualmente instruirá en la técnica para la elaboración de fichas bibliográficas.⁷³

G. Carrión, con el trabajo titulado: “La biblioteca como centro de recursos para la enseñanza-aprendizaje”, refuerza la idea del bibliotecario como docente cuando mencionó: “... el papel del bibliotecario es servir de lazo de unión entre colección y usuarios, interpretando y resolviendo las necesidades de información que éste plantea.”⁷⁴ Así, empezó a ubicar la idea que enmarcaría el papel del bibliotecario, para esto consideró que:

“... sin personal adecuadamente preparado, seguiremos teniendo bibliotecas estáticas, colecciones pasivas, información, conocimientos, en una palabra, que

⁷² Flores, R. (1974). La biblioteca como centro de recursos para la enseñanza-aprendizaje. 1ª. Reunión de directores y bibliotecarios del sector salud. San Luis Potosí: Escuela de Medicina. s.e. 6-8 de junio. h. 3

⁷³ Ibid. h. 2

⁷⁴ Carrión, G. (1974). El bibliotecario como administrador y docente. Su preparación profesional. 1ª. Reunión de directores y bibliotecarios del sector salud. San Luis Potosí: Escuela de Medicina. s.e. 6-8 de junio. h. 1

no influyen en la comunidad.”⁷⁵ Tomando en cuenta lo anterior, G. Carrión estableció la importancia del bibliotecario como docente:

En una institución de educación superior, el bibliotecario en su papel de docente orientará a su comunidad en los servicios que ofrece, en el uso de los recursos, en la búsqueda de la información; formará al usuario, complementando las tareas docentes de la institución.⁷⁶

Como se puede observar, Carrión después de desarrollar su idea, dejó establecido que el bibliotecario deberá formar al usuario en su papel de docente. Lo anterior dio un énfasis para que la actividad de formar, se integrara a las actividades de los bibliotecarios mexicanos.

También, en el mismo foro, J. Licea, presentó un trabajo con el título: “El bibliotecario como docente y administrador”, donde expresó que:

Es bien sabido que en cada institución hay un número muy reducido de maestros que estimulan a sus alumnos a usar la biblioteca como centro de recursos para la enseñanza-aprendizaje. Por su parte, la biblioteca como integrante de una universidad, tiene como una de sus funciones principales proporcionar la orientación, la instrucción y los recursos que permitirán al estudiante, al maestro y al investigador aprender a usar y a beneficiarse de los conocimientos contenidos en las fuentes de información.⁷⁷

El bibliotecario desempeña un papel de gran importancia al ayudar al estudiante, al maestro y al investigador a desarrollar las habilidades para el manejo de la información que le servirá, al estudiante, no sólo para su vida

⁷⁵ Ibid, h. 3

⁷⁶ Ibid, h. 2

⁷⁷ LICEA, J. (1974). El bibliotecario como docente y administrador. *Primer seminario sobre bibliotecas de facultades y escuelas del sector salud*. 6 al 8 de junio. San Luis Potosí: Escuela de Medicina de la Universidad Autónoma de S.L.P. h. 2

estudiantil sino para toda su vida profesional. Al maestro y al investigador le servirá para saber lo que se ha hecho y se está haciendo.⁷⁸

Con los trabajos de esta autora, surge un término que tiene una particular relevancia, “habilidades”, algo nuevo que se presentó en esta década y que ofreció una puerta para que el usuario desarrollara determinadas aptitudes en la búsqueda de la información.

En su trabajo, Licea, continuó con lo siguiente:

El bibliotecario debe:

Proporcionar instrucción y orientación a los estudiantes, bien sea en grupos o individualmente.

Es evidente que la participación activa del bibliotecario enseñando y orientando al alumno y proveyendo de información al maestro, son actividades educativas de incalculable valor.⁷⁹

La autora, también mencionó que para instruir al estudiante en el uso de la biblioteca, se siguiera alguna de las dos técnicas siguientes:

1. Una conferencia a los estudiantes de nuevo ingreso, frecuentemente combinada con un recorrido breve por la biblioteca. Esta técnica es útil, sin embargo, la experiencia ha demostrado que con una plática de una o dos horas y la permanencia en la biblioteca durante 30 minutos, el estudiante no aprovecha lo que se debiera.
2. Un curso formal incluido en el plan de estudios, en el que se de especial atención al conocimiento de la utilidad de la biblioteca, a las fuentes de

⁷⁸ Ibid, h. 2

⁷⁹ Ibid, h. 3

información y a la metodología y a las técnicas de la investigación bibliográfica.

El desarrollo del programa puede hacerse a través de varios métodos de enseñanza como son la instrucción programada o los seminarios.⁸⁰

Otro trabajo fue el de M. Rodríguez, cuyo título: “La biblioteca como centro de recursos para la enseñanza-aprendizaje”, argumentó en sus reflexiones:

“Esperamos que el bibliotecario sea un docente que oriente al estudiante en la búsqueda de información y en el uso del material bibliográfico básico, y sin embargo, el docente no acude a la biblioteca a trabajar al lado del bibliotecario ni informa al bibliotecario de los objetivos de su enseñanza. Más aún en ocasiones el propio docente ignora el recurso bibliográfico de que puede disponer. Si esperamos que el bibliotecario sea orientador del estudiante y del profesor, así mismo es necesario que éstos se conviertan en orientadores del bibliotecario, en lo que a las necesidades que en el campo bibliotecario, demanda el proceso de enseñanza.”⁸¹

La presentación de ideas sobre el bibliotecario docente fue algo que particularmente en 1974, varios bibliotecarios (como se ha visto en sus trabajos), retomaron y expresaron, todos ellos encaminados a ofrecer al usuario una ayuda para hacer uso de la información.

⁸⁰ Ibid, h. 3-4

⁸¹ Rodríguez, M.I. (1974). La biblioteca como centro de recursos para la enseñanza-aprendizaje. *Primer seminario sobre bibliotecas de facultades y escuelas del sector salud*. 6 al 8 de junio. San Luis Potosí: Escuela de Medicina de la Universidad Autónoma de S.L.P. h. 3

Poco después en la Universidad Iberoamericana, durante el año de 1976, la formación de usuarios comenzó a llevarse a cabo a través de visitas guiadas proporcionando orientación a grupos pequeños.⁸²

Otra institución de educación superior que visualizó la necesidad de formar a sus estudiantes fue El Colegio de México, cuando se inauguraron sus instalaciones del Ajusco en 1976, la biblioteca ofreció el servicio de visitas guiadas que se convirtieron en un medio importante para que se dieran a conocer las nuevas instalaciones, los servicios y las colecciones que integraban el acervo de aquella época.

Para otorgar estas visitas sólo era necesario hacer una solicitud, ya fuera personal o institucional y la biblioteca organizaba la visita sin existir metodología alguna. La respuesta a las peticiones siempre fue rápida aunque carente de eficacia en la formación de usuarios potencialmente autosuficientes.⁸³

A pesar de no contar con resultados publicados o registrados, la actividad que desarrolló El Colegio de México, tuvo la finalidad de ofrecer orientación no sólo a los estudiantes de la institución, fue más allá y lo ofreció a todo usuario de la biblioteca, con lo cual proporcionó un doble beneficio a una diversidad de personas.⁸⁴

Como se ha mencionado en el transcurso de los períodos analizados, los bibliotecarios mexicanos tuvieron la visión de ofrecer opciones al usuario para que éste aprendiera a utilizar las colecciones de una biblioteca. Así, estos profesionales presentaron experiencias que principalmente consideraban al

⁸² Tomado de: Hernández Aguilar, D. (1988). *Anteproyecto de un programa piloto de educación de usuarios en bibliotecas públicas del Estado de Tamaulipas*. Tesis de licenciatura en bibliotecología. Facultad de Filosofía y Letras-Colegio de Bibliotecología. México, UNAM p. 26

⁸³ Novelo Peña, R., Diosdado Barrona, M. La formación de usuarios a través de las visitas guiadas: la experiencia de la Biblioteca Daniel Cosío Villegas. *Desarrollo de habilidades informativas*. México: p. 106

⁸⁴ Ibid.

estudiante de educación superior, pero sin descuidar a otro tipo de usuarios, con la finalidad de que éstos obtuvieran un beneficio personal en el uso de la información.

El abanico de ayuda al usuario se abrió también hacia el investigador, en este sentido, Rodríguez Gallardo, al exponer un punto de vista sobre “La investigación bibliotecológica”, presentado en las *VIII Jornadas de Biblioteconomía* en 1977, mencionó que se debe proporcionar “orientación sobre materiales y servicios”.⁸⁵ De esta manera se trataba que, independientemente del tipo de usuario, éste debería obtener una orientación por parte del bibliotecario, para conocer las instalaciones y recursos documentales de la biblioteca.

En las *VIII Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*, también participó T. C. de Sáinz con el trabajo “Sugerencias para la planeación de servicios a base de materiales no impresos en bibliotecas universitarias”, en el cual mencionó que “El usuario promedio necesita ser entrenado en el manejo de cada herramienta bibliográfica que se cree”,⁸⁶ en estas palabras tan resumidas se acreditaba una gran importancia al entrenamiento en el uso de la información. En otra parte de la exposición dijo: “la educación será más eficiente en cuanto que el usuario haga un uso más equilibrado de todo tipo de material informativo”.⁸⁷

Por su parte, A. Flores, en su ponencia: “La planeación del servicio bibliotecario nacional a mediano y largo plazo”, enfatizó el término “programa” para educar al usuario, en la cual mencionó: “hacer un análisis en el que se puedan ubicar

⁸⁵ Rodríguez Gallardo, A. (1977). La investigación bibliotecológica. *VIII Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. del 1º al 6 de mayo. Guadalajara: AMBAC. p. 33

⁸⁶ C. de Sainz, T. (1977). Sugerencias para la planeación de servicios a base de materiales no impresos en bibliotecas universitarias. *VIII Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. del 1º al 6 de mayo. Guadalajara: AMBAC. p. 91

⁸⁷ Ibid. p. 92

diferentes programas de educación de usuarios”,⁸⁸ con esto se pensó en realizar la planeación de actividades encaminadas a la educación del usuario.

3.3. Aportaciones del período

Los bibliotecarios en México, continuaron buscando soluciones a esas inquietudes de participar en la educación del alumno, surgieron ideas que se exponían y que daban muestras de avances, porque si bien es cierto que en el período anterior, se mostraban ideas sobre adiestrar, instruir, capacitar y “educar al usuario”, en esta década, se hace más notoria la necesidad y se usa con más frecuencia el último término.

Si bien las Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, continuaban siendo el principal evento donde se exponían las experiencias de los bibliotecarios, también surgieron otros eventos que recogieron las ideas que estaban prevaleciendo sobre la educación de usuarios. Asimismo, se tenía que era necesario ofrecer cursos sobre la biblioteca a alumnos de primer ingreso, aportando ideas y/o experiencias sobre estudiantes de nivel licenciatura principalmente.

Surgieron otros trabajos en diferentes eventos, donde se expresaron nuevos términos que no se habían presentado y que le dieron un significado diferente a ese auxilio que se buscaba ofrecer al usuario, de esta manera, con el transcurso del tiempo se observó que poco a poco, el avance se empezó a traducir en algo más sólido, algunos autores, empezaron a mencionar la palabra “formación”.

Otro aspecto favorable que se presentó en estas fechas, fue la creación de programas de orientación, dando importancia a la biblioteca a través de conferencias y con material de apoyo para reforzar la exposición, y definir los tiempos máximos de la orientación a través de la visita guiada, dieron muestras

⁸⁸ Flores Valderrama, A. (1977). La planeación del servicio bibliotecario nacional a mediano y largo plazo. *VIII Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. del 1º al 6 de mayo. Guadalajara: AMBAC. p. 101

que el pensamiento bibliotecario estaba consciente del desarrollo de este tipo de actividad.

No se localizó en este período, ningún documento de la Universidad Iberoamericana, que reportara algún curso de manera oficial. Pero las ideas de los bibliotecarios tenían la intención de adiestrar al usuario en el uso de la información, asimismo, quedó planteado que se debía incluir un curso de instrucción, para enseñar al usuario el acceso al material documental de la biblioteca, esto último, ya tenía un significado, comparado con la teoría que fundamenta a la formación de usuarios.

Hubo interés por conocer quienes habían realizado alguna actividad referente a cursos sobre la biblioteca, y se dio a conocer la poca participación de instituciones interesadas en desarrollar dichas acciones, con ello se mostraba que a pesar de que no había apoyo institucional suficiente, se presentaron trabajos para llegar a establecer la tarea de formar usuarios.

En este período los términos y conceptos que se presentaron en los documentos analizados fueron: orientación, hábitos, adiestramiento, educación, formación de usuarios, capacitar, programa de orientación, visita guiada, enseñanza-aprendizaje, instrucción, entrenamiento y habilidades para el manejo de la información.

Los contenidos que se presentaron en este período fueron: orientación sobre el uso de los servicios, hábitos y problemas de información, identificar hábitos, adiestrar en el uso de la información, instruir al usuario, cursos a nivel licenciatura, taller de redacción e investigación, información química bibliográfica, análisis de información científica, métodos y técnicas de la consulta bibliográfica, seminario de sistemas de información, elaboración de fichas bibliográficas.

Los apoyos para realizar el proceso de formación fueron: cursos introductorios a la biblioteca, curso de instrucción, uso de las obras de consulta y la biblioteca,

trabajo en grupos, conferencias, visitas guiadas, manuales, guías, cursos de bibliografía, proyectos audiovisuales, periódico y memoranda, pizarrón, salón de clase, cinta o casete, diapositivas, guión escrito, fotografías, cámara fotográfica, grabadora.

Como se puede observar, los bibliotecarios mexicanos dieron énfasis a la idea de “educar al usuario”, para ello, apoyaban sus inquietudes en ver al bibliotecario en el papel de docente, por medio de cursos que ofrecía la biblioteca a estudiantes de nuevo ingreso de nivel licenciatura.

IV. Período 1978-1989

4.1. Contexto

En este período, las reuniones de bibliotecarios se realizaron regularmente, surgieron nuevos eventos y publicaciones que se utilizaron para expresar sus ideas.

4.2. Trabajos y estudios

En 1978, en el Centro de Documentación de la Facultad de Ciencias Política y Sociales de la UNAM, se publicó la “Guía para el uso de los índices hemerográficos que se encuentran en la FCPyS”, la presentó I. de la Teja Angeles. El documento proporcionaba los diferentes índices que se encontraban en dicha institución y cubrían en lo esencial el área de ciencias sociales, estaba incluida una breve síntesis de su contenido y una guía para usarlos,⁸⁹ pues según la autora, algunos eran de manejo complicado.

La guía antes mencionada, marca la primera experiencia de este período, ofreció al usuario una opción para aprender cómo usaría los índices hemerográficos. Esta guía daba una alternativa impresa para la formación del usuario.

En ese mismo año, Barquet Téllez presentó la tesis de maestría titulada “La capacitación de usuarios en bibliotecas especializadas”, en la cual proporcionó diferentes opciones para el uso y manejo de la información. La introducción de la tesis plantea lo siguiente: “En los últimos años, las bibliotecas le están dando mayor importancia a la capacitación del usuario que acude a ellas, ya que anteriormente, únicamente se le tomaba en cuenta como mero dato estadístico,.... No se preocupaban por el usuario que llegaba a la biblioteca en busca de información y que muchas veces, se iba, quizás frustrado por no haber encontrado

⁸⁹ Teja Angeles, I. de la. (1978). *Guía para el uso de los índices hemerográficos que se encuentran en la FCPyS*. México: Centro de Documentación, FCPyS, UNAM. 55p.

lo que necesitaba, y no es que no lo hubiere, sino simplemente no sabía buscar en el catálogo público...”,⁹⁰ con esto, no sólo los profesionales de la biblioteca tenían en la mente preparar al estudiante con cursos, también salieron a la luz las inquietudes de los estudiantes de la bibliotecología, realizando trabajos de tesis sobre la capacitación al usuario.

Barquet determinó como contenidos de un programa de capacitación al usuario los siguientes:

1. Introducción a la biblioteca
2. Manejo del catálogo público
3. La colección de obras de consulta
4. Manejo de índices y resúmenes analíticos
5. Arreglo físico del acervo
6. Redacción de referencias bibliográficas
7. Evaluación⁹¹

También, en 1978, R. M. Ojeda presentó un trabajo de tesis bajo el título “Educación de usuarios”, donde mencionó que “el usuario adulto, no está capacitado para aprovechar en forma adecuada la información y servicios que la biblioteca ha preparado para él. Es por tanto innegable la urgente necesidad que tienen los usuarios de recibir alguna clase de capacitación, misma que en la mayoría de los casos sería el punto de partida de la relación usuario biblioteca”.⁹²

⁹⁰ Barquet Tellez, C. (1978). *La capacitación de usuarios en bibliotecas especializadas*. México: ENBA. Tesis de Maestría. p. 1-2

⁹¹ Barquet Tellez, (tabla de contenido)

⁹² Ojeda Trejo, R.M. (1978). *Educación de usuarios*. México, ENBA. Tesis de Maestría. p. 3

El aporte de esta tesis radica en que expone el interés por educar al usuario, para ello la autora apuntó “La importancia de la educación de usuarios es indiscutible, dado que representa la única forma en que éste podrá hacer uso efectivo de la información que para ellos ha reunido la biblioteca”,⁹³ y “el objetivo final de la educación de usuarios, es sin duda, capacitar al usuario para lograr el máximo de utilización de las fuentes bibliográficas y servicios de la biblioteca, que le permitan manejar la información en forma selectiva.”⁹⁴

Como se observa en las dos investigaciones que se presentaron en la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía [ENBA], manejaron el término “capacitación al usuario”, concepto que fue retomado del primer seminario de tesis organizado por la ENBA, bajo el tema “Los recursos humanos en las bibliotecas y la capacitación de usuarios”, dirigido por el profesor Adolfo Rodríguez Gallardo.

En el trabajo de la tesis de Ojeda, se plantearon de manera específica programas de educación de usuarios para: a) Escuela elemental, b) Escuela secundaria, c) Escuela preparatoria, d) Nivel universitario y e) Biblioteca pública. Además expuso los siguientes “métodos de educación de usuarios”: a) Instrucción programada, b) Visita guiada, c) Conferencia y d) Cursos formales de bibliografía.⁹⁵

Durante 1978 se realizaron las *IX Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*, en ellas, Filiberto Martínez, presentó su trabajo titulado “Análisis de la opinión de diversos sectores sociales en relación con las bibliotecas”, donde expuso una problemática que necesitaba considerarse para poder ofrecer beneficios a aquellas personas que acudían a una biblioteca, lo argumentó de la siguiente forma:

- Falta de educación para el uso de las bibliotecas.

⁹³ Ibid, p. 16

⁹⁴ Ibid, p. 20

⁹⁵ Ibid, índice

- Es bien sabido que en la mayoría de nuestras bibliotecas no se imparten cursos de educación de usuarios, como lo comprueban los resultados de una pregunta planteada en esta encuesta, donde un 60% de la gente declaró que aprendió a usarla sola; 30% por medio de maestros y 10% a través de los bibliotecarios.
- Lo anterior era causa de que la gente no acudía a las bibliotecas, puesto que al aprender a usarlas por sí solos, no conocían todos los aspectos y servicios que la biblioteca podía brindarles; por lo tanto, era importante enseñar a la comunidad a utilizarlas, a través de la aplicación de programas de educación de usuarios, comprendiendo éstos desde la educación elemental hasta el nivel de educación superior. Capacitando al usuario, podrá utilizar los recursos de la biblioteca en beneficio de su aprendizaje.
- ... al planear un sistema bibliotecario, es necesario tener en cuenta los cursos de educación de usuarios, pues de nada sirve tener bibliotecas si no enseñamos a utilizarlas.”⁹⁶

De lo anterior se observa que en este período, no se expresaron soluciones a la situación presentada, en cambio, surgieron focos de alerta y parece que el “educar”, fue cada vez mayor, y que se requería de algo específico para tratar el problema. Hasta aquí, no se habían planteado propuestas concretas, pero sí floreció un interés por usar el término de *educación*.

Posteriormente, cuando se llevaron a cabo las *XI Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*, del 5 al 9 de mayo de 1980 en la Ciudad de México, el tema central fue “el usuario”. En este foro se presentaron trabajos relacionados con la educación de usuarios, la mayoría de los autores no lograron aún enmarcar este pensamiento como una actividad que se debía llevar a cabo en la biblioteca, como

⁹⁶ Martínez Arellano, F. (1978). Análisis de la opinión de diversos sectores sociales en relación con las bibliotecas. *IX Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. 8 al 13 de octubre. Mérida, Yucatán: AMBAC, Universidad de Yucatán. p. 19

un programa específico que diera la posibilidad de enseñar al usuario el manejo de la información, y solo se exponían ideas aisladas, pero con una tendencia de brindar apoyo al usuario.

La ponencia que presentó Casa Tirao, titulada “El niño en edad escolar como usuario de los servicios de información”, expuso: “El programa de la biblioteca escolar deberá comprender todas aquellas actividades destinadas a familiarizar al alumno con los servicios...” y continuó “Los procedimientos habituales para el adiestramiento del niño como usuario serán más sencillos y resultarán más fluidos si se sortea con éxito esta primera etapa de integración del escolar con la biblioteca que se abre a él.”⁹⁷

Casa (al igual que como lo consideró Shepperd en el pasado), reflexionó que se debía empezar con la formación, desde los primeros niveles educativos en el aula escolar, y no dejaba de considerar al profesor y al bibliotecario como partes importantes para el desarrollo del niño, para ello mencionó:

“El bibliotecario escolar es, entonces, orientador y guía del alumno a través del fondo de la colección. El es el encargado de que el niño acuda a la biblioteca en la confianza de que allí encontrará respuestas a sus dudas, apoyo para sus tareas, entretenimiento para sus momentos libres.”⁹⁸

La educación del niño se estableció con fundamentos pedagógicos, donde se utilizaban conceptos que dejaban por sentado un proceso para que el alumno, en este caso el usuario de los servicios de información, empezara a conocer y utilizar la biblioteca.⁹⁹ Esta idea, Casa la expresó en el sentido de orientar y guiar: “El

⁹⁷ Casa Tirao, B. (1980). El niño en edad escolar como usuario de los servicios de información. *XI Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. 5 a 9 de mayo. México: Asociación Mexicana de Bibliotecarios. p. 58

⁹⁸ Ibid, p. 58

⁹⁹ En 1916, Loera y Chávez también planteó servicios bibliotecarios para niños y jóvenes, véase: Añorve Guillen, M. A. (2002). *El despertar de la vocación biblioteconomica de Juana Manrique de Lara (1897-1922) en el marco de las instituciones bibliotecarias de su tiempo*. México: UNAM, FFyL-División de Estudios de Posgrado. Tesis de Maestría. 306 p.

programa de la biblioteca escolar deberá comprender todas aquellas actividades destinadas a familiarizar al alumno con los servicios...”, algo que resultó adecuado para todo el planteamiento anterior fue: “Los procedimientos habituales para el adiestramiento del niño como usuario serán más sencillos y resultarán más fluidos si se sortea con éxito esta primera etapa de integración del escolar con la biblioteca que se abre a él”¹⁰⁰

No se dejó de lado la participación e interacción del bibliotecario profesional, lo cual quedó plasmado de la siguiente forma: “Por lo tanto, las escuelas deberán ser centros de información y experimentación en los cuales los alumnos, orientados por la labor siempre integrada de maestros profesionales de la información, vayan adquiriendo paulatinamente su autonomía intelectual y humana. Esta concepción del centro de información reemplazando a la escuela tradicional, responde a la necesidad cada vez más urgente de que el individuo aprenda a buscar el conocimiento por sí mismo”,¹⁰¹ dicho planteamiento reflejó una idea clara del bibliotecario profesional, de intentar cambios para establecer un proceso donde el usuario de la información, en este caso alumnos de educación básica, tuvieran todas las posibilidades de elegir con plena conciencia, la información que necesiten. Casa Tiraó abundó:

“La formación del pequeño usuario en este contexto deberá estar orientada hacia el empleo de la investigación documental para alcanzar los niveles necesarios de profundidad en la obtención del conocimiento, sin poner como prioridad la cantidad de información sino más bien la posibilidad de conocer un asunto desde distintos puntos de vista, lo que favorecerá la formación del espíritu crítico del niño y evitará el aprendizaje memorístico y la visión parcial o restringida. Por lo tanto, la formación del usuario estudiante deberá estar complementada con la adquisición de la capacidad para analizar la información que obtiene, lo que le permitirá comparar

¹⁰⁰ Ibid, p. 58

¹⁰¹ Ibid, p. 59

versiones, organizar el conocimiento obtenido y llevarlo al plano de la discusión con sus compañeros de grupo.”¹⁰²

La presentación de Casa resultó de vital importancia al establecer “la formación del usuario estudiante”, ya que además de mencionar lo anterior dijo algo que vinculó su ponencia con el proceso de formación, lo que quedó expresado en la forma siguiente:

“...buscar una metodología pedagógica que reemplace los procedimientos tradicionales para la formación de usuarios de la información entre niños en edad escolar y los prepare para la nueva situación”¹⁰³

El concepto “*formación de usuarios de la información*” adquirió la connotación de un proceso que quedó perfectamente enmarcado en la enseñanza-aprendizaje de un individuo, sólo faltó elaborar, aplicar y evaluar un programa con esta visión.

En 1981, en la revista **Amigos de la Biblioteca**, apareció la “Bibliografía sobre educación de usuarios”, elaborada por D. Añorve,¹⁰⁴ con esta herramienta se ofreció apoyo a los bibliotecarios mexicanos para fundamentar la tarea de “educar al usuario”, la lista de obras son casi en su totalidad extranjeras, excepto por la tesis de Barquet Téllez, a pesar de ello, les dio a los bibliotecarios bases a seguir para la “educación de usuarios”.

Pero el interés por el uso de la información siguió acentuándose sin ser resuelta con la prontitud y celeridad que se requería. En 1982 se realizó el “Primer encuentro de bibliotecarios de la UNAM”, bajo el tema “Perspectivas de la biblioteca universitaria”, donde varios miembros del personal adscrito al sistema de bibliotecas de la UNAM expusieron los conocimientos, las habilidades, las experiencias y los talentos que hicieron posible el acceso a la información

¹⁰² Ibid, p. 60

¹⁰³ Ibid, p. 60

¹⁰⁴ Añorve Aguirre, D. 1981. Bibliografía sobre educación de usuarios. *Amigos de la biblioteca*. 7(1), 1-20

documental, en los diferentes y variados núcleos de la Universidad, para su formación profesional y actualización,¹⁰⁵ y específicamente en el tema de formación se mencionaron varios aspectos.

En el trabajo que presentó Castells, bajo el título “Sistema planeación de servicios”, expresó lo siguiente: “Es importante decir que hay una labor que se desarrolla día a día y es la de orientar, informar y educar a nuestros usuarios. No es tarea fácil, pues ésta abarca la recomendación de bibliografía, cómo tratar el material y cómo comportarse dentro de las instalaciones; ésta última quizá debiéramos nombrarla ‘educación de lo que es, cómo es y para qué es una biblioteca’.... Cada año escolar, programamos la bienvenida para los nuevos alumnos del plantel, no es precisamente una fiesta, sino una primera visita a lo que después deberá ser familiar; con esto buscamos evitar el desconocimiento absoluto de lo que es una biblioteca, qué hay en ella y para qué va a servirles ya que no les había servido antes.”¹⁰⁶

En sus conclusiones la autora indicó: “Con respecto a los usuarios y concretamente a los alumnos, nuestro reto es educarlos y formarlos para que valoricen en o qué es una biblioteca. En el sistema y en la sociedad mexicana no es valorado en cuanto debiera, la función de las bibliotecas y mucho menos del bibliotecario. Es necesario enseñar a los bachilleres a utilizar los instrumentos que guarda una biblioteca; es necesario enseñar a los que vienen.”¹⁰⁷

Con otra participante, Guerrero Valle en su trabajo “La función social de la biblioteca” expuso un apartado sobre educación de usuarios, en el cual mencionó lo siguiente:

¹⁰⁵ *Primer encuentro de bibliotecarios de la Universidad Nacional Autónoma de México: Prospectiva de la biblioteca universitaria.* (1982). Ponencias. México: UNAM, DGB, Palacio de Medicina. 4-6 de octubre. p. 1-2

¹⁰⁶ Castells Rivera, M. G. C. (1982). Sistema planeación de servicios. *Primer encuentro de bibliotecarios de la Universidad Nacional Autónoma de México: Prospectiva de la biblioteca universitaria:* Ponencias. México, Palacio de Medicina, UNAM-DGB. 4 a 6 de octubre. p. 193.

¹⁰⁷ *Ibid.* p. 194

“La educación del usuario es una idea aceptada hasta hace relativamente poco tiempo, quizá unos veinte años. En la actualidad, se reconoce que la capacidad de utilizar los recursos de la información es básica para el proceso permanente de autoeducación, y que dicha habilidad debe formar parte de todo proceso educativo desde la primaria. En México hay mucho por hacer en este campo, creo personalmente que esta formación debería darse desde las primeras fases en todos los niveles de la educación.”¹⁰⁸

Guerrero Valle, expresó una vez más lo que bibliotecarios mexicanos ya habían considerado como una actividad bibliotecaria, la educación del usuario, pero además de ello, también dejó establecido que el formar al estudiante debería ser desde la primaria, situación que coincide con otros bibliotecarios que ya habían presentado dicha propuesta.

En la parte de las conclusiones expuso: “deben desarrollarse nuevas técnicas de educación de usuarios destinados a motivarlos para la óptima utilización de los servicios al público”,¹⁰⁹ de nueva cuenta lo anterior sólo quedó como propuesta, no se encontró algún documento que registrara un programa o una experiencia aplicada.

En este año (1982), se llevaron a cabo las *XII Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*, allí se presentó el trabajo “La biblioteca infantil de la Universidad Iberoamericana: Tres años de servicio”, la experiencia de los expositores se desarrolló en una Biblioteca Infantil, proveniente del Centro de Información Académica de la Universidad Iberoamericana. Su biblioteca daba servicio a la comunidad, se ofrecían servicios bibliotecarios para niños a los que se trató de formar.

¹⁰⁸ Guerrero, E. M. (1982). La función social de la biblioteca. *Primer encuentro de bibliotecarios de la Universidad Nacional Autónoma de México. Prospectiva de la biblioteca universitaria*. Ponencias. México: Palacio de Medicina, UNAM-DGB. 4 a 6 de octubre. p. 386-387

¹⁰⁹ Ibid, p. 388

“Partiendo de la importancia que tiene el proporcionar buen material de lectura a un niño en un lugar adecuado para abrirle las puertas de la cultura y de su propio desarrollo, la Universidad Iberoamericana quiere colaborar directamente con la comunidad en este campo educativo para ello se cuentan, entre otros, con los siguientes objetivos indirectos:

- a) capacitar gradualmente a los niños en el uso de una biblioteca de nivel superior
- b) crear conciencia en el niño de los recursos de una biblioteca y las ventajas de su uso¹¹⁰

El servicio de la biblioteca preuniversitaria de la UIA, se inició como un programa de complementación y formación de usuarios desde las primeras etapas de su desarrollo, en vista de las deficiencias que presentaban los alumnos de secundaria y preparatoria quienes acudían en un principio exclusivamente en busca de material para realizar sus tareas escolares. Estos alumnos demandaban mucha atención del personal de consulta, orientación y vigilancia, debido a la edad, falta de disciplina y desconocimiento del uso de la biblioteca”¹¹¹

El planteamiento de la UIA es claramente social, aportó un servicio bibliotecario a un sector específico de la población, niños de 4 a 12 años, entre los servicios que se ofrecían en la biblioteca infantil estaban la:¹¹²

Orientación mediante pláticas y visitas guiadas a la biblioteca

Un año después, en noviembre de 1983, se realizó el “**Segundo encuentro de bibliotecarios de la Universidad Nacional Autónoma de México**”, enmarcado bajo el título: “Significado y alcance de la biblioteca universitaria en la sociedad

¹¹⁰ Muggenburg, M. E. [et al.]. (1982). La biblioteca infantil de la Universidad Iberoamericana: Tres años de servicio. *XII Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. Memorias. 4 a 8 de mayo 1981. San Luis Potosí, S.L.P.: Asociación Mexicana de Bibliotecarios. p. 168

¹¹¹ Ibid, p. 168-169

¹¹² Ibid, p. 173

mexicana”, una de las ponencias fue presentada por C. Vélez y M. A. Torres, en ella expusieron un trabajo titulado “Educación a usuarios en la Red de Bibliotecas del área Q-M-B de la UNAM”, donde mencionaban que:

“La educación de usuarios servirá para contribuir a optimizar el uso de la información científica, lo cual redundará en el incremento de la investigación en todos los campos del conocimiento humano y contribuirá en el desarrollo de la sociedad. En países desarrollados se tiene conciencia de la importancia de la educación y formación de los usuarios desde los niveles escolares elementales, lo que determina que en los niveles superiores se enfatice en la formación práctica, puesto que los usuarios ya están conscientes del valor de la información; es decir, han sido educados y están motivados. En México, el sistema educativo nacional no contempla la educación de los usuarios. Esta falta de tradición trae como consecuencia que, la mayor parte de los estudiantes universitarios carezcan de una conciencia acerca del valor e importancia de la biblioteca y sus recursos. De aquí que la biblioteca universitaria debe retomar la tarea de educar y formar a los usuarios.”¹¹³

El trabajo de las autoras antes mencionadas, tenía la intención de establecer la metodología para la planificación de programas de educación de usuarios -algo similar se dio en 1978 en el estudio de Barquet Téllez-, tomando en cuenta que las trece bibliotecas integrantes de la Red Químico-Médico-Biológica no tenían contemplado este tipo de educación en forma sistemática, lo anterior marca un adelanto en lo referente a la formación de usuarios de la información en México.

Del estudio realizado por Vélez y Torres, a manera de diagnóstico se encontró que de las 13 bibliotecas (tabla 1):

¹¹³ Velez Salas, C., Torres V., M. A. (1983). Educación a usuarios en la Red de Bibliotecas del área Q-M-B de la UNAM. *Memoria de segundo encuentro de bibliotecarios de la Universidad Nacional Autónoma de México*. México: UNAM. 14 a 16 de noviembre. (Superación bibliotecaria 3). p. 88

- Existen únicamente esfuerzos para la educación a usuarios dentro de las facultades.
- En las Facultades de Medicina Veterinaria y Zootecnia y Química, existen además, cursos formales que integran o forman parte del programa curricular.
- En los institutos y centros de investigación, la orientación e instrucción se dan sólo de manera no formal, por medio de demostraciones e instrucción individual, y a petición de los usuarios.
- A excepción de cinco bibliotecas, las demás no utilizan, en forma sistemática, ningún medio auxiliar de enseñanza.¹¹⁴

¹¹⁴ Ibid, p. 88-89

*Inventario acerca de la educación a usuarios en la red de bibliotecas del Área Químico-Médico-Biológica*¹¹⁵

| BIBLIOTECA | TIPO DE EDUCACIÓN | TÉCNICA DE ENSEÑANZA | MEDIOS AUXILIARES |
|--|--------------------------|---|---|
| Instituto de Biología | No formal | Demostraciones e instrucción individual | |
| Instituto de Investigaciones Biomédicas | No formal | Demostraciones e instrucción individual | |
| Instituto de Ciencias del Mar | No formal | Demostraciones e instrucción individual | |
| Instituto de Química | No formal | Demostraciones e instrucción individual | |
| Centro de Investigación en Fisiología celular | No formal | Demostraciones e instrucción individual | |
| Centro de Investigaciones sobre fijación del nitrógeno | No formal | Demostraciones e instrucción individual | |
| Centro Universitario de Tecnología Educacional para la Salud | No formal | Demostraciones e instrucción individual | |
| Facultad de Medicina | No formal | Demostraciones e instrucción individual. | Visitas guiadas, guías impresas |
| Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia | Formal* No formal | Demostraciones e instrucción individual | Diaporama sonoro, guías impresas |
| Facultad de Psicología | Formal | Demostraciones, talleres e instrucción individual | Diaporama sonoro, guías impresas, flujogramas y PM. |
| Facultad de Química (Prof) | Formal* No formal | Demostraciones e instrucción individual | Diaporama sonoro, guías impresas, visitas guiadas. |
| Facultad de Química (Posgrado) | No formal | Demostraciones, conferencias e instrucción individual | Acetatos |
| Dirección General de Servicios Médicos | No formal | Demostraciones e instrucción individual | |

Figura 1

* MATERIA QUE FORMA PARTE DEL PLAN DE ESTUDIOS

¹¹⁵ Ibid. p. 94

En la presentación de Vélez-Torres, se expusieron cinco puntos para la planificación de programas de educación de usuarios que fueron:

1. Elaboración de un diagnóstico
2. Formulación de objetivos
3. Contenidos del programa
4. Implementación del programa
5. Evaluación¹¹⁶

Con relación a los contenidos del programa, las autoras decían, “Estos deberán estar en concordancia con el resultado del diagnóstico efectuado, con los objetivos planteados y con el nivel de desarrollo de la colección documental. Se pueden señalar, por ejemplo, tres niveles de educación: básico, intermedio y avanzado; y según las características de cada biblioteca, se implementará el nivel o los niveles adecuados a sus necesidades.”¹¹⁷

La propuesta que presentaron Vélez-Torres, contenía ya los elementos necesarios para identificar la actividad como un proceso de formación de usuarios, dichas autoras, le dan un fundamento teórico a su participación, dando definiciones y conceptos que identifican plenamente el proceso de enseñanza-aprendizaje, y lo que faltaba por presentar, esta autoras lo realizaron con fundamentos teóricos totalmente justificados.

En el mismo trabajo, las autoras presentan “técnicas de enseñanza”, las cuales definen como los recursos didácticos para concluir una o más fases del aprendizaje, y decían, para la educación de usuarios, las técnicas más usuales son las siguientes:

¹¹⁶ Ibid, p. 89

¹¹⁷ Ibid, p. 91

- Conferencias
- Seminarios
- Demostraciones
- Talleres
- Minicursos
- Instrucción programada
- Instrucción individual
- Autoinstrucción
- Visitas guiadas¹¹⁸

Entre los medios audiovisuales mencionaron: películas, videocintas, diaporamas sonoros, grabaciones y filminas. Los medios visuales: fotografía, periódicos murales, pizarrones, flujogramas, carteles, acetatos, rotafolios, franelógrafos. Para los impresos dijeron: Guías: bibliográficas, de fuentes específicas, de técnicas específicas y de materiales específicos; y por último los manuales de uso y servicios.¹¹⁹

En las conclusiones presentaron los siguientes puntos:

1. Es importante que los profesionales de la bibliotecología tomen conciencia de la necesidad de educar y formar a nuestros usuarios.

¹¹⁸ Ibid, p. 91

¹¹⁹ Ibid, p. 91-92

2. El personal encargado de proporcionar la educación de usuarios, además de su preparación profesional, debe poseer formación didáctica y ciertos rasgos de personalidad como entusiasmo, creatividad, paciencia y capacidad para relacionarse.
3. Para la planificación de programas de educación a usuarios, se debe adoptar una metodología apropiada a los objetivos y necesidades de cada biblioteca.¹²⁰

Con este documento, los bibliotecarios dieron un paso importante, al tener un soporte que fundamentara la actividad a realizar en la biblioteca, además de que, como se mencionó con anterioridad, la inquietud de profesionales de la bibliotecología de ofrecer educación a sus usuarios, era algo que ya se tenía y mantenía como algo inherente a las actividades de la biblioteca.

Vélez, en otro trabajo publicado en el *Segundo Encuentro de Bibliotecarios*, fue: “Programa de educación de usuarios del Centro de Documentación de la Facultad de Psicología de la UNAM”, en el cual expuso el siguiente objetivo:

“Educar a los usuarios para que adquirieran un nuevo concepto acerca del valor de la información y las destrezas en el uso y manejo de las colecciones bibliográficas que guarda en su acervo el Centro de Documentación para el óptimo aprovechamiento de la información científica en beneficio del avance de la psicología”¹²¹

Para lograr lo anterior se realizó un programa que en su estructura contenía los siguientes “subprogramas”:

1. Orientación sobre el Centro de Documentación: materiales y servicios.

¹²⁰ Ibid, p. 93

¹²¹ Velez Salas, C. (1984). Programa de educación de usuarios del Centro de Documentación de la Facultad de Psicología de la UNAM. *Memoria de segundo encuentro de bibliotecarios de la Universidad Nacional Autónoma de México*. México: UNAM. 14 a 16 de noviembre. (Superación bibliotecaria 3). p. 351-352

a) Objetivos específicos

- El usuario conocerá el funcionamiento del Centro de Documentación.
- El usuario identificará los diferentes tipos de material que posee el Centro de Documentación.
- El usuario conocerá los servicios proporcionados por el Centro de Documentación.

b) Actividades

- Diaporama titulado "Cómo utilizar el Centro de Documentación."
- Este diaporama se proyecta a los alumnos que cursan las prácticas de laboratorio, debido a que es cuando empiezan a hacer trabajos de investigación experimental, es decir a utilizar los servicios del Centro de Documentación.
- Visita guiada al Centro Documentación.
- Para esta actividad se elaboró una guía para que la visita pueda ser proporcionada por el personal, bajo un orden establecido.

2. Manejo de fuentes hemerobibliográficas.

a) Objetivo específico

- El usuario usará cada una de las fuentes secundarias que analizan la literatura más relevante dentro de la psicología y áreas afines, en forma correcta.

b) Actividades

- Taller sobre el manejo del Psychological Abstracts

Esta actividad se implementó debido a que el Psychological Abstracts es una herramienta fundamental para el acceso a la literatura científica en la psicología. Está apoyado en un diaporama sobre el uso del Psychological Abstracts.

El adiestramiento para el manejo de esta herramienta se apoya, además, en medios visuales: un periódico mural, un flujograma y acetatos para ejemplificar el proceso de búsqueda.

- Instrucción sobre el manejo de otras fuentes.

Se da como instrucción individual y a petición del usuario. También existe una descripción de cada una de las fuentes secundarias en el Catálogo de Publicaciones Periódicas del Centro de Documentación.

3. Investigación documental y redacción.

a) Objetivo específico

- El usuario utilizará las técnicas documentales y de redacción para la elaboración de trabajos de investigación.

b) Actividades

- Taller de Investigación Documental y Redacción.

Este taller tiene los siguientes apoyos: un manual de "Técnicas de Investigación Documental", un folleto sobre los lineamientos propuestos por la Asociación Americana de Psicología (APA) para la

elaboración de referencias bibliográficas, de lo cual se hizo una traducción, y acetatos que ejemplifican las técnicas documentales.¹²²

El Centro de Documentación tenía contemplado realizar la evaluación correspondiente del programa, lo que daría la posibilidad de encontrar errores, corregirlos y avanzar en los objetivos trazados.

En el mismo Encuentro de Bibliotecarios de la UNAM, N. Lonngi Rojas, presentó su trabajo: “Instrucción programada para usuarios de bibliotecas universitarias: una alternativa”, en el que mencionó “Para que los usuarios puedan aprovechar los materiales y servicios que les ofrece la biblioteca, es necesario que aprendan a manejar los instrumentos y fuentes de información que pueden auxiliarlos en sus investigaciones”.¹²³

En su exposición presentó un panorama sobre el cual fundamentaba su idea, incluía datos de otros países, y para el caso de la UNAM, indicó “la instrucción de usuarios en nuestra Universidad debe incluirse en nuestros planes de estudio e impartirse como cátedra regular y obligatoria en las escuelas y facultades.”¹²⁴

También se presentó el trabajo “La importancia de ser bibliotecario, su formación académica, sus labores y funciones como apoyo a la investigación y educación” por J. Vargas González, en lo que se refiere a la educación de usuarios, habló sobre “El bibliotecario como apoyo al profesor e investigador”, diciendo:

“Al profesor lo apoyamos primeramente en la educación del estudiante respecto al buen uso y aprovechamiento de los recursos y servicios que les brindamos, tales como: búsqueda de información en los ficheros bibliográficos, de materia, autores y títulos; les mostramos el manejo de los índices, abstracts, bibliografías, y fuentes de información retrospectiva; los

¹²² Ibid, p. 352-353

¹²³ Lonngi Rojas, N. (1983). Instrucción programada para usuarios de bibliotecas universitarias: Una alternativa. *Memoria de segundo encuentro de bibliotecarios de la Universidad Nacional Autónoma de México*. México: UNAM. 14 a 16 de noviembre. (Superación bibliotecaria 3). p. 207

¹²⁴ Ibid, p. 210

instruimos en el arreglo y localización del material bibliográfico y hemerográfico en los acervos, y también les indicamos cuales servicios les brindamos, cómo deben de solicitarlos tanto en nuestra biblioteca como en otras, a algunos les proporcionamos ayuda para la ordenación de una bibliografía o recopilación de ellas, bien sea del material utilizado o por utilizar en sus materias, tareas o investigaciones.”¹²⁵

Abordó el papel del bibliotecario como docente, en este punto decía “Es evidente que la participación activa del bibliotecario enseñando y orientando al alumno y, proveyendo de información al maestro e investigador, son actividades docentes de incalculable valor”.¹²⁶ Asimismo, dijo que la biblioteca tiene la tarea importante de apoyar a su usuario, lo mencionó de la siguiente manera:

“Por su parte la biblioteca como integrante de toda institución educativa, tiene entre sus funciones principales la de proporcionar la orientación e instrucción que permitan al estudiante, al maestro e investigador a utilizar los conocimientos contenidos en las diversas fuentes de información.”¹²⁷

También tocó puntos que estaban planteados con anterioridad y que cada vez se reforzaban más:

“Proporcionar instrucción y orientación a los estudiantes, bien sea en grupos o a nivel individual, dar a conocer los documentos, libros y otros materiales existentes en la biblioteca sobre la materia de su interés. Para instruir al usuario de nuevo ingreso o novato en el uso de la biblioteca se pueden utilizar algunas técnicas, por ejemplo: por medio de conferencias, charlas combinadas con recorridos breves por la biblioteca e invitando a los mismos a que nos visiten con frecuencia y observen las tareas y rutinas que se desarrollan en la biblioteca, así como la atención a usuarios y la prestación de servicios. Otras formas pueden ser el establecimiento de

¹²⁵ Ibid, p. 338

¹²⁶ Ibid, p. 340

¹²⁷ Ibid, p. 340

cursos formales incluidos en el Plan de Estudios, en el que se dé especial atención al conocimiento de la utilidad de la biblioteca, a las fuentes de información y a la metodología y técnicas de investigación bibliográfica.”¹²⁸

En 1987, Pérez Paz escribió el artículo “Bibliotecas y educación”, en el que mencionó conceptos relacionados con la formación de usuarios, tomando como eje la educación y el proceso que se desarrolla en el aprendizaje de los alumnos:

“En México, los servicios bibliotecarios han sido tradicionalmente marginados en el proceso educativo, a pesar de que juegan en él un papel determinante. Su participación en la formación de sus usuarios da las bases para garantizar y proporcionar una educación permanente capaz de dar respuesta a los requerimientos que la época plantea.”¹²⁹

Con lo anterior, el autor sugirió que para proporcionar servicios bibliotecarios, y que éstos tuvieran impacto en el proceso educativo del estudiante, se deben desarrollar y cumplir algunas funciones:

- Apoyar al educando, facilitándole los recursos necesarios para la realización de sus trabajos escolares en cualquiera de los grados, tipos y modalidades educativas.
- Enseñarle a desenvolverse con seguridad y confianza en el ambiente de la biblioteca.
- Familiarizarlo con los recursos documentales en todas sus variantes
y

¹²⁸ Ibid, p. 210

¹²⁹ Pérez Paz, N. (1987). Bibliotecas y educación. *Revista Patria*. 3(1), 3 febrero

- Fomentarle los hábitos de la lectura y de investigación documental.¹³⁰

Pérez Paz, además dijo que “sin los servicios bibliotecarios se descuida un aspecto irremplazable para el logro de los fines de la educación, ya que éstos tienen como propósito extender los beneficios de la educación sistemática, elevar su calidad y formar al lector que sabrá aprovechar las oportunidades que los servicios bibliotecarios le ofrecen para el esparcimiento, la extensión y la especialización de la cultura”¹³¹

En el mismo número de la **Revista Patria** en el que escribió Pérez Paz, apareció el artículo “La biblioteca escolar”, de Casa Tiraó, en él indicaba que la educación tenía una relación entre el proceso de enseñanza-aprendizaje y la biblioteca, lo mencionó así: “... es patente que la formación en la biblioteca es una base fundamental para el usuario”. En forma específica se refirió al estudiante de educación básica, con la intención de que tuviera la posibilidad de contar con elementos para el uso de las colecciones de una biblioteca “A través de la orientación que reciba, el estudiante adquirirá la capacidad para localizar la información en este tipo de material (obras de consulta). Cabe recordar en este punto que el bibliotecario escolar, más que ningún otro, es verdaderamente un maestro que ejerce la docencia a través de la biblioteca.”¹³²

En ese año de 1987, no sólo se presentaban inquietudes por parte de profesionales de la biblioteca, también, surgió una tesis de licenciatura de C. Vélez Salas, cuyo título fue “Metodología para el diseño del programa de educación de usuarios de bibliotecas universitarias”,¹³³ en la cual presentó algo similar al trabajo que expuso en el *II Encuentro de bibliotecarios de la UNAM* en 1983, con lo cual

¹³⁰ Ibid, p, 3

¹³¹ Ibid, p. 4

¹³² Casa Tiraó, B. (1987). La biblioteca escolar. *Revista Patria*. 3(1), 6 febrero

¹³³ Velez Salas, C. (1987). *Metodología para el diseño de programas de educación de usuarios de bibliotecas universitarias*. México: FFyL, Colegio de Bibliotecología. Tesis de Licenciatura.

quedaban plasmadas experiencia y teoría, que aportaban elementos para la elaboración de un programa de educación de usuarios.

En 1989 Hernández Aguilar, elaboró un trabajo de tesis, bajo el título “Anteproyecto de un programa piloto de educación de usuarios en bibliotecas públicas del Estado de Tamaulipas”,¹³⁴ dicha investigación daba muestras del interés del estudiante de bibliotecología por realizar actividades sobre la “educación de usuarios”, el aporte de la tesis fue que presentó un programa para bibliotecas públicas.

El Instituto Mexicano del Petróleo, en 1989, impartió los cursos-talleres de investigación bibliográfica, lo anterior dio inicio a una actividad en el Programa IMP de capacitación de usuarios. El objetivo del taller fue el siguiente:

- Dar a conocer al usuario los recursos bibliográficos y documentales que dispone el Centro de Información Petrolera en apoyo a la investigación documental que requieren los proyectos del IMP.

Dichos cursos-talleres fueron impartidos en las instalaciones del Centro de Información Petrolera (CIP), con duración de dos horas diarias durante una semana y el grupo no debería de exceder de 10 personas por sesión,¹³⁵ las cuales en conjunto completaron 5 sesiones que se desarrollaron de la siguiente manera:

¹³⁴ Hernández Aguilar, D. (1988). *Anteproyecto de un programa piloto de educación de usuarios en bibliotecas públicas del Estado de Tamaulipas*. Tesis de licenciatura. México, UNAM. p. 34

¹³⁵ Camargo León, C. (1992). Formación de usuarios: un programa integral del centro de información petrolera del IMP. *IV Seminario IIE-IMP-ININ sobre especialidades tecnológicas*. 15 de julio. México: Centro Nuclear Salazar. p. 4-6

| | TEMAS |
|---------------------------|---|
| SESIÓN I | <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos y políticas del CIP - Manejo de catálogos y del sistema de clasificación utilizado por la literatura petrolera - Publicaciones periódicas - Sistema biblioteca en tiempo real |
| SESIÓN II | <ul style="list-style-type: none"> - Se dedica a la importancia que tiene para el investigador la adquisición de la información y la necesidad de estar actualizado - Pequeña introducción a las técnicas de investigación documental - Se analiza y actualiza la estructura del Chemical abstracts |
| SESIÓN III, IV y V | <ul style="list-style-type: none"> - Se presentan los más importantes bancos de datos impresos en la especialización de la industria petrolera |

“Este programa fue objeto de un trabajo de evaluación”, con esto el bibliotecario profesional le daba un carácter formal a la formación de sus usuarios, llevando a cabo tareas específicas para que el investigador resolviera en gran medida sus problemas de información, la autora no proporcionó datos estadísticos que serían de gran utilidad debido a que una vez terminado el proceso del programa y el realizar su evaluación, cerraba un ciclo donde se pudo observar el aprendizaje de

cada uno de los asistentes. Lo anterior revistió importancia, debido a que era un programa dirigido a investigadores.

4.3. Aportaciones del período

Los bibliotecarios mexicanos habían utilizado diferentes conceptos para poner énfasis a ese proceso de “educar” al usuario, buscaron cómo darle soporte a esa tarea que se estaba haciendo cotidiana, empezaron a estructurar y fundamentar esas ideas, hasta adoptar el término formación. Asimismo, emplearon diferentes alternativas de apoyo, como videos, guías, visitas guiadas, entre otras, con la finalidad de reforzar los nuevos aprendizajes del usuario.

En este período, persistió la necesidad de continuar con la figura del bibliotecario-docente, lo reforzó la intención de participar en la educación del alumno, para enseñarle el uso de la información de manera óptima. Las tareas del bibliotecario se desarrollaron en: visitas guiadas, orientación, instrucción entre otras. Para ello, dicha actividad se empezó a sistematizar por algunos bibliotecarios, apoyándose en teorías pedagógicas y llevada a cabo por medio de un programa.

Otros profesionales durante el período 1978-1989, expusieron que en el ámbito bibliotecario, faltaba establecer una educación en el uso de la biblioteca, indicando que no se impartían cursos de educación de usuarios. El concepto de “educar” se hizo cada vez más frecuente, cuando surgía la intención de ayudar al usuario a obtener información por si solo.

Se desarrolló la idea de llevar a cabo, programas que englobaran las actividades a realizar para “educar al usuario”, pensamiento de algunos bibliotecarios y de otros “formar”. El planteamiento de instrumentar programas dejó pautas para que el bibliotecario de esta época, empezara a relacionar y fundamentar con teorías pedagógicas, para que la formación fuera vista como un proceso de enseñanza-aprendizaje en la relación entre bibliotecario-usuario, el cual se debía proporcionar a través de cursos en la biblioteca.

La idea de formar al usuario se ofreció principalmente en bibliotecas universitarias, en muy pocos casos, se expusieron ideas de preparar a estudiantes de nivel primaria, de esto último, no se localizaron datos de alguna actividad que se hubiera desarrollado para apoyar a alumnos de primarias.

Cuando Casa Tiraó mencionó “le permitirá comparar versiones, organizar el conocimiento obtenido y llevarlo al plano de la discusión con sus compañeros”, lo cual si se compara con la teoría, es la transformación que realiza el estudiante, interiorizando el saber, confrontándolo con su acervo de conocimientos existente y reacomodando este acervo, lo anterior queda establecido y fundamentado, situación que daba sustento a lo que se decía en esta época.

Los términos planteados, también reflejan una visión sobre la formación de usuarios, que quedó expresada como: capacitación de usuarios, programa, educación para el uso de bibliotecas, educación de usuarios, programas de educación de usuarios, orientar, adiestramiento, formación del usuario estudiante, formación de usuarios de la información, técnicas de enseñanza, instrucción.

En este período los contenidos para llevar a cabo la formación fueron: introducción a la biblioteca, manejo del catálogo público, la colección de las obras de consulta, manejo de índices y resúmenes analíticos, arreglo físico del acervo, redacción de referencias bibliográficas, evaluación, cursos formales de bibliografía, familiarizar al alumno con los servicios, investigación documental, elaboración de un diagnóstico, formulación de objetivos, manejo de abstracts, bibliografías y fuentes de información retrospectiva, uso y aprovechamiento de los recursos y servicios, búsqueda de información en los ficheros bibliográficos, ordenación de una bibliografía o recopilación de ella, fomentar los hábitos de lectura y de investigación documental, sistema de clasificación, publicaciones periódicas.

Por lo que respecta a las técnicas y/o herramientas se mencionaron las siguientes: guías impresas, instrucción programada, visita guiada, conferencia, programa de bienvenida a alumnos, orientación mediante pláticas, demostraciones, instrucción individual, instrucción programada, talleres, acetatos, diaporama sonoro,

flujograma, seminarios, minicursos, autoinstrucción, películas, videocintas, grabaciones, filminas, fotografía, verídicos, murales, pizarrones, carteles, rotafolios, franelógrafos, manuales.

Por lo tanto, en éste período los bibliotecarios mexicanos continuaron con la tendencia de ofrecer cursos sobre la biblioteca para formar al estudiante. Lo anterior se hace evidente al plantear fundamentos basados en teorías pedagógicas que apoyaban a las actividades de orientación y/o instrucción, y que realizaban de manera continua en la biblioteca.

V. Evolución de la Formación de Usuarios

Los trabajos publicados por los bibliotecarios mexicanos que en capítulos anteriores fueron presentados, ofrecen el panorama de lo que ha sido la evolución de la *formación de usuarios* en México durante 1958-1989, donde se expusieron ideas, propuestas y experiencias que han sido utilizadas para el desarrollo de la temática que se da en la presente investigación.

Algo evidente es que, a lo largo del desarrollo de la disciplina bibliotecológica en México, se ha tenido la necesidad de considerar estudios bibliotecológicos de otros países, principalmente de los Estados Unidos, para adaptarlos a las actividades de bibliotecas mexicanas de manera constante. No siempre con los mismos resultados obtenidos en el exterior, circunstancia que se presenta debido a las diferencias culturales y a la actitud de las personas.

Durante el período comprendido entre 1959 a 1989, se exponían prácticamente descripciones de experiencias a situaciones particulares, sobre cómo los bibliotecarios mexicanos se enfrentaban a la tarea de auxiliar al usuario en el adecuado manejo de la información.

Los profesionales de la biblioteca, se dieron cuenta que existía falta de preparación en el uso de la información, lo que daba por resultado que el usuario se encontrara en desventaja frente a la cantidad de documentos disponibles. Así, cuando surgió la idea de adiestrar a alumnos y maestros en el uso de la información en 1959, se dio en una situación clara de emprender un proceso de enseñanza-aprendizaje con la finalidad de atender y satisfacer necesidades de información.

Lo anterior quedó justificado, en el sentido, de que dicho adiestramiento se realizaba con “cursillos”, que aportaban al usuario los elementos necesarios para acceder a los recursos con que cuenta una biblioteca. Asimismo, se presentó la

necesidad de utilizar herramientas para auxiliar al bibliotecario, con la clara intención de ofrecer, además del adiestramiento, algunos materiales de apoyo, como fueron los folletos y las guías impresas, con el propósito de ayudar al usuario que va a requerir de un proceso de enseñanza en el uso de la información. Se mencionó que se debe conocer la disposición de la biblioteca, sus departamentos, reglamentos, etcétera, y se proporcione instrucción en el uso de los catálogos.

De acuerdo con el marco teórico la formación es un proceso para realizar diversas actividades relacionadas con el uso de la información, y le ofrece al sujeto que lo requiera la posibilidad de adquirir nuevos aprendizajes, el análisis de los documentos permitió establecer que esto se realizaba desde 1959, aunque de manera empírica porque ningún bibliotecario aportó el fundamento que sostuviera la idea o propuesta expresada en ese momento.

Resulta importante el hecho que poco a poco, se van desarrollando las bases sobre la *formación de usuarios*, en el sentido de que en los trabajos realizados por bibliotecarios mexicanos, apareció el término “instrucción”, con el sentido de proporcionar un aprendizaje.

La terminología que se presentó en los diferentes trabajos de los profesionales, fue una aportación propia de cada período, y que se reflejó sobre la idea de que el usuario hiciera uso de los recursos documentales de la biblioteca.

Asimismo, se consideró que la biblioteca tenía la función de *enseñar*, pero este concepto lo diferenciaron con claridad los bibliotecarios, dado, que la enseñanza no era del tipo que ofrece una institución docente, sino que era una cuestión que se debía llevar por un camino alterno, donde la biblioteca tenía la posibilidad de ofrecer al usuario un aprendizaje para el manejo de la información.

El término “capacitación bibliotecaria” apareció en 1960, con el cual el bibliotecario le ofrecía al usuario un adecuado conocimiento de las colecciones y su uso,

haciendo énfasis de que esto debiera darse desde los primeros años de la educación formal del niño en forma permanente, para que le fuera de utilidad en cualquier etapa, y que debía de conocer los números importantes de la clasificación decimal, el uso del catálogo diccionario, las principales obras de consulta, la construcción de un libro, sus partes y la utilidad de cada una, cómo hacer una bibliografía, cómo evaluar una obra y tomar apuntes.

Si bien es cierto que los bibliotecarios en su momento le dieron al término capacitar el sentido de un auxilio al usuario y lo ajustaron en forma práctica a la enseñanza/instrucción en el uso de recursos bibliotecarios, posteriormente el término “capacitar” fue desapareciendo hasta evolucionar a un proceso de enseñanza-aprendizaje, que involucraba al bibliotecario y al usuario.

Las ideas continuaron exponiéndose y a pesar de que una buena parte de los profesionales decían que debía darse “instrucción” o “capacitación” a alumnos en los primeros años de sus estudios profesionales, también, surgieron trabajos donde otros bibliotecarios le daban importancia a incluir en la currícula una materia obligatoria sobre la biblioteca. Surgen términos como: enseñar al alumno, instrucción formal o informal; que se van agregando a la gama de pensamientos que sobre *formación*, tenían los profesionales.

Con esto, a las ideas antes expuestas, se adicionó la de considerar al bibliotecario como un docente que podía contribuir al estudiante en su proceso de aprendizaje, para ello surgieron propuestas sobre la participación del profesional en la educación del alumno, impartiendo materias sobre la biblioteca; su aplicación se hizo práctica en 1962, en este año todavía se manejó el término adiestrar al alumno.

Se realizó un “curso de información química bibliográfica” que se incluyó en la currícula de la Facultad de Química, con ello se integraba al bibliotecario en el aspecto de la docencia, donde tenía la responsabilidad de enseñar cómo hacer uso de los recursos de información. El curso contenía todos los elementos que

requiere un programa, el cual se dividió en teoría, práctica, ejercicios y examen. El material de apoyo utilizado, fueron las diapositivas.

La importancia que resultaba de ver al bibliotecario como docente, fue que el estudiante después de desarrollar ciertas actividades académicas, tendría la capacidad para la búsqueda y recuperación de información, resolviendo sus propias necesidades en la obtención de documentos.

En 1967, la inquietud de que el bibliotecario tuviera un papel de docente, se fue haciendo más amplia, tanto en sectores de la educación pública como en instituciones privadas, primordialmente en el nivel de educación superior. La actividad principal fue el establecimiento de cursos sobre la biblioteca, los cuales tenían un valor curricular con el carácter de obligatorios, para estudiantes de primer ingreso, además se les proporcionaba un recorrido por la biblioteca acompañado de una plática sobre los servicios y colecciones de la institución.

Es posible apreciar que la idea del bibliotecario-docente, se fundamentó sobre la base de que el usuario tenía una carencia para saber recuperar y usar información, además que distraía al profesional al efectuarle preguntas que a través de un curso tendrían que quedar aclaradas, con esto el bibliotecario formaría parte del desarrollo educativo del alumno, para enseñarle las diferentes fuentes de información.

Para desarrollar lo anterior, el profesional utilizó herramientas didácticas, con las que hizo posible cimentar la idea de que la docencia era una tarea que el bibliotecario tenía que ofrecer a los estudiantes, entre estas herramientas estuvieron folletos, guías impresas, material visual y audiovisual (diapositivas). Pero el continuo crecimiento del conocimiento humano, plasmado en recursos de información, hacía difícil recuperar información de forma oportuna y relevante, lo que propició que el usuario se acercara al bibliotecario para obtener su ayuda.

Con esto, la preocupación del bibliotecario para atender a esta situación fue también en aumento, por lo que se amplió la gama de términos utilizados para renombrar alguna actividad de formación, ya que los términos no representaban puntualmente la actividad que se pretendía desarrollar.

En el año de 1973, volvió a surgir el pensamiento relativo a la “orientación sobre el uso de los servicios de la biblioteca”, que se le ofrecía al usuario que por primera vez llegaba a hacer uso de los recursos de información, para mencionarle la introducción general a la biblioteca, principalmente a colecciones, edificio y organización del material. Este concepto resultó mucho más adecuado para representar el primer contacto con la biblioteca, y se ofreció a manera de charla.

Posteriormente durante 1974, se realizó un estudio de usuarios para identificar los hábitos y necesidades de información, con ello, se empezó a relacionar a la educación/formación con los estudios de usuarios. Se decía que al usuario se debía adiestrar en el uso de la información, lo cual podía ser mediante un curso sobre la instrucción en el uso de las obras de consulta, y que debía quedar en la currícula del plan de estudios. Al mismo tiempo, surgió otro término “hábitos de búsqueda”.

En el mismo año, había ideas que todavía continuaban presentándose en los trabajos de los profesionales, éstas fueron: “capacitar científica y culturalmente”, “adiestramiento técnico en el manejo de la bibliografía”. Otro término que apareció con mucha fuerza es el de educación, el sentido que le dieron fue que una capacitación o un adiestramiento, se pueden obtener por medio de cursos obligatorios a nivel licenciatura, para que el bibliotecario y el maestro coadyuven al proceso educativo.

Así, las ideas sobre orientación y educación a usuarios se fueron presentando con mayor regularidad, para lo cual se mencionaba: “implican educar a nuestro usuario para que aproveche al máximo los servicios de información”. El pensamiento de un bibliotecario-docente rondaba en varios profesionales, y hacían mención del

uso de técnicas y herramientas didácticas de apoyo como son: conferencias, visitas guiadas, manuales, cursos de bibliografía, proyectos audiovisuales. En ese momento, se planteó un programa de orientación el cual debía estar complementado con una visita guiada en la biblioteca.

De nueva cuenta las instituciones de educación superior son las principales promotoras de la educación de usuarios ya que establecen cursos para estudiantes de nuevo ingreso. También hubo algunas propuestas en el sentido que la biblioteca pública debería considerar servicios de orientación y educación de adultos.

Algo significativo en 1974, fue que E. Barberena aportó el término de “formación de usuarios” que por primera vez apareció en los diferentes trabajos de bibliotecarios mexicanos, con la finalidad de llevar a cabo la función de docencia. Con esto se dio un paso muy importante para futuros profesionales, que les serviría como base para desarrollar programas de formación de usuarios.

De esta manera, el aporte del término *formación*, proporcionó toda la posibilidad de agrupar las actividades, que en el transcurso del tiempo los bibliotecarios mexicanos habían expresado de diferentes maneras, en este sentido, los profesionales empezaron a darle una dirección que quedó ubicada en un proceso de enseñanza-aprendizaje, considerando de nueva cuenta la labor docente del encargado de la biblioteca.

Para llevar a cabo la formación, continuaron usándose diferentes alternativas, entre las cuales se encontraban: conferencias, visitas guiadas, manuales, cursos, proyectos audiovisuales, pláticas sobre el uso de la biblioteca que se ofrecían al estudiante como una orientación en los primeros años de la carrera. Entonces, el proceso enseñanza-aprendizaje continuó presentándose en trabajos de los profesionales, en uno de ellos se afirmó que “la biblioteca se ha convertido en el centro de enseñanza-aprendizaje desde el cual se inicia el proceso educativo”, y que uno de los objetivos de la biblioteca universitaria era la participación con igual

jerarquía, en la *formación de usuarios* de la biblioteca y en la labor del cuerpo docente.

Con lo anterior, ya se tenían bases para “formar al usuario”, y en efecto fue una actividad que el bibliotecario estableció como algo inherente a las funciones que desarrollaba dentro de la biblioteca, además de que persistía la visión del papel de docente que debería realizar el profesional.

Se continuó utilizando con mayor regularidad los términos orientación e instrucción para el servicio que ofrecían, el cual se otorgaba a grupos o a individuos. Para ello, se apoyaron en el uso de técnicas, como fue la conferencia, un recorrido breve por la biblioteca (visita guiada), seminarios, instrucción programada, con esto, los bibliotecarios dieron otro avance y empezaban a desarrollar la actividad de formación con una metodología, pero aun no tenían una teoría que fundamentara dichas propuestas. La visita guiada fue una de las técnicas que más se adoptó en muchas bibliotecas, para ofrecer orientación

Un término que tiene particular relevancia fue “habilidades para el manejo de la información”, que significaba que el usuario debía desarrollar determinadas aptitudes en la búsqueda de la información. También se habló de dos técnicas para la formación del usuario: la conferencia y el curso formal.

Los resultados empezaron a surgir con programas de orientación, dando importancia a la presentación de la biblioteca a través de conferencias, y el uso de material de apoyo fue con la finalidad de reforzar la exposición; se definieron tiempos de la orientación que se efectuaba por medio de la visita guiada, con ello, el bibliotecario aportó un sello profesional a la actividad que estaba realizando.

En 1976, la visita guiada fue una técnica que siguieron varias bibliotecas. Así paso otro año más y en 1977 se dijo “el usuario promedio necesita ser entrenado en el manejo de cada herramienta bibliográfica”, el término ‘entrenado’ una vez más es

retomado, sin dejar de lado la idea de ubicar diferentes programas de educación de usuarios.

Una alternativa impresa que apareció en 1978, fueron las guías, donde el usuario tenía la opción de aprender cómo usar índices hemerográficos. En este mismo año, de nueva cuenta se considera el término capacitación y se presenta a manera de propuesta un programa de capacitación al usuario, pero cada vez la idea es menos usada en el ambiente bibliotecario, se toma con mayor frecuencia el concepto de “educar al usuario”, se plantean programas de educación de usuarios con algunas alternativas como la instrucción programada, la visita guiada, la conferencia y cursos formales, para diferentes niveles escolares.

En 1980 vuelve la inquietud de establecer programas en la biblioteca escolar, considerando al bibliotecario y al profesor como partes importantes para el desarrollo del niño, con lo que el bibliotecario debía ser orientador y guía del alumno a través del fondo de la colección, y de esta manera formar al pequeño usuario.

En este año, todavía estaba presente la palabra adiestramiento, con el siguiente significado: que los alumnos orientados por el profesional fueran adquiriendo paulatinamente su autonomía intelectual y humana, dándole un contexto de que la formación del pequeño debía estar orientada hacia el empleo de la investigación documental, no en el sentido de la creación del conocimiento sino que aprendiera a buscarlo por sí mismo.

El término formación, basado en la educación de la persona, retomó una mayor aceptación por parte de los bibliotecarios, decían que la formación del usuario estudiante estaba acompañada de un proceso de aprendizaje que le permitiría comparar versiones, organizar el conocimiento obtenido y llevarlo al plano de la discusión con sus compañeros de grupo, para ello se hizo mención de buscar una metodología pedagógica que reemplazara los procedimientos tradicionales para la

“formación de usuarios de la información”, esto último fue tratado tal y como se transcribe.

Es destacable la publicación en 1981 de una bibliografía sobre educación de usuarios, la cual fue una herramienta de gran apoyo para la actividad de formación, que el bibliotecario tenía en mente. Así un año después, 1982, los bibliotecarios mencionaban que la labor que realizaba el bibliotecario día a día era la de orientar, informar y educar a los usuarios, para ello una de las actividades que se desarrollaron fue programar la bienvenida para los nuevos alumnos, mediante una visita guiada.

De esta manera, los bibliotecarios mexicanos se dieron a la tarea de buscar bases pedagógicas, que fundamentaran los procedimientos para la educación de usuarios de la información, esta preocupación se hizo evidente ya que resultaba necesario tener un soporte pedagógico para que el bibliotecario realizara la función de docente.

Con respecto a los niños, se mencionó que era necesario capacitarlos gradualmente y crearles conciencia de los recursos de una biblioteca y las ventajas de su uso, lo cual se llevó a cabo mediante un programa de “complementación y formación de usuarios”, el cual tenía considerada la orientación del pequeño a través de pláticas y visitas guiadas a la biblioteca.

Se continuó ofreciendo el nivel de orientación, programando una visita a la biblioteca, el reto que se tenía era educar y formar al usuario para que valorara lo que era la información. En esa época, la frase “educación de usuarios” es cabalmente aceptada por los bibliotecarios, con lo que empiezan a establecer definiciones al respecto.

Un año después, la planificación de programas de educación de usuarios fue una realidad, puesto que se empezó a establecer una metodología para dicha

actividad, sobre la base de un diagnóstico que ofreció por resultado el esfuerzo referente al proceso de enseñanza-aprendizaje.

Así, en el año de 1983 se tenían diversas técnicas de enseñanza como eran: las demostraciones, instrucción individual y la utilización de medios auxiliares dentro de los cuales se reportaron las visitas guiadas, las guías impresas, el diaporama sonoro y los acetatos.

Con lo realizado por bibliotecarios mexicanos, ya se tenían elementos suficientes para identificar actividades de *formación de usuarios*, si bien se utilizaron diversos términos para hacer referencia a ella, quedando establecida hasta ese momento como educación de usuarios. Se generaron definiciones y programas para realizar dicha actividad, quedando plenamente identificada como un proceso de enseñanza-aprendizaje. También se establecieron técnicas didácticas para desarrollar una o más fases del aprendizaje, así como el uso de medios auxiliares.

Se plantearon contenidos del programa de educación de usuarios, dejando señalados tres niveles de educación: básico, intermedio y avanzado, que serían implementados de acuerdo a las necesidades de cada biblioteca. Se establecieron técnicas para realizar el programa: conferencias, seminarios, demostraciones, talleres, min cursos, instrucción programada, instrucción individual, autoinstrucción y visitas guiadas.

Con el término de educación de usuarios, el bibliotecario realizó actividades que ofrecieron beneficio al usuario para que obtuviera la información de su interés. Lo anterior quedó sistematizado con la elaboración de un programa que en su estructura contenía subprogramas (se pueden interpretar como módulos del programa).

En el mismo año de 1983, el pensamiento bibliotecario mencionó una vez más, que “la instrucción de usuarios”, debía incluirse dentro de los planes de estudio e

impartirse como cátedra. Se dijo que se apoyaba en la educación del estudiante, con una participación activa del bibliotecario, enseñándolo y orientándolo.

Poco después, en 1987 se reforzaba la visión del profesional como el docente que debía apoyar la formación del estudiante, y que esta participación tenía una relación estrecha entre el proceso de enseñanza-aprendizaje y la biblioteca.

Dos años más tarde, se impartieron cursos-talleres de investigación bibliográfica, actividad que se realizó mediante un programa de capacitación a usuarios, la estructura del programa tenía contemplada la evaluación de las sesiones que se llevaron a cabo.

De esta manera, el transcurso de las ideas que sobre educación de usuarios tuvieron los bibliotecarios mexicanos durante 31 años, han sido una semilla que fue germinando con pensamientos sobre la ayuda que debería ofrecerse a los usuarios de la biblioteca, todo ello visto desde la perspectiva de un proceso de enseñanza-aprendizaje.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los bibliotecarios de instituciones de educación superior en México se convencieron de la importancia de desarrollar actividades sistemáticas para fortalecer la conciencia de la información en los usuarios, así como para ayudarles a desarrollar sus habilidades en el manejo de este recurso. En estos esfuerzos, los bibliotecarios deberán encontrar alianzas efectivas con los profesores y las autoridades, buscando crear en colaboración un entorno de aprendizaje para los usuarios de la información.

En cuanto a la obtención del objetivo propuesto, se cumplió cabalmente, en virtud de que se exponen las diferentes expresiones de los bibliotecarios mexicanos a lo largo del período establecido, donde se presentó la evolución de la tarea de “educar al usuario”. De esta manera, se pudo apreciar que la idea del profesional siempre giró en torno a visualizar al bibliotecario como docente, con el simple propósito de ayudar al usuario en el uso de los diferentes documentos que conserva la biblioteca.

Enrique Krausse dice: “quien no conoce su pasado está condenado a repetirlo”, en este sentido, el describir hechos que sucedieron en la disciplina bibliotecológica en México, dan una fuerza y un gran apoyo, porque el reconocer el magnífico trabajo de los bibliotecarios, ofrece la posibilidad de visualizar que los términos y conceptos usados en épocas pasadas fueron muy importantes para comprender y fundamentar los que se usan en la actualidad, entre ellos lo que se conoce como formación de usuarios.

Con la finalidad de ofrecer a los usuarios de una biblioteca, la posibilidad de utilizar de manera autónoma los recursos informativos, las teorías de aprendizaje se vuelven una herramienta que deben ser usadas como soporte para el diseño de programas de formación de usuarios

La propuesta de los bibliotecarios de incluir en la currícula asignaturas que estuvieran enfocadas al uso de la biblioteca, fue algo importante para establecer la relación del bibliotecario-docente, y así intervenir de forma directa en la formación para el uso de la información del estudiante.

La mayor parte de los trabajos mencionaban o incluían la palabra orientar, instruir, capacitar, adiestrar, y contrastando lo anterior con la teoría, es posible establecer que se pretendía desarrollar un proceso de enseñanza-aprendizaje que involucraban objetivos de: orientar, instruir y educar al usuario.

La formación de usuarios es capaz de mostrar explícitamente la forma de responder a las necesidades de información de los usuarios de una biblioteca, ya sea a nivel individual y/o colectivo, así, como se mostró en el transcurso del análisis de los 31 años de las diferentes experiencias que aportaron los bibliotecarios mexicanos, la educación del usuario respondía de manera equitativa y efectiva con la finalidad de que el usuario tuviera un acercamiento a la información, para lograr su comprensión y su posterior comunicación.

Derivado de la literatura bibliotecológica analizada, se concluye que: para instrumentar un programa de educación de usuarios se debe considerar una metodología que comprende los siguientes puntos: diagnóstico, objetivos del programa, métodos y medios que se usarán para desarrollarlo y la evaluación correspondiente.

De acuerdo a los capítulos 2, 3 y 4, se pudo constatar que la evolución que tuvo el proceso de apoyar al usuario, en el uso de recursos de información a lo largo de treinta y un años, dieron las pautas necesarias para establecer con claridad que todo giró en torno a la actividad de la docencia, como una práctica que debía realizar el bibliotecario para beneficio de los usuarios, llevada a cabo bajo un proceso de enseñanza-aprendizaje.

Para la pregunta planteada: ¿cuál fue el auxilio que se ofreció a los usuarios en determinado tiempo para que conocieran la forma de hacer uso de la información?, la respuesta es la siguiente: el pensamiento del bibliotecario mexicano siempre estuvo planteado en el sentido de que una de las funciones que debe realizar el profesional, es participar en la educación del usuario, con propuestas que establecieran cursos formales incluidos en los primeros cursos de alumnos de nuevo ingreso, todo ello con la idea de que el usuario adquiriera habilidades para elegir y obtener la información que requiriera.

Otra pregunta de investigación fue: ¿se daba con base en algún programa (la educación de usuarios)?, sí, surgieron antecedentes interesantes, donde se incluía un programa específico para ayudar al usuario, estos programas principalmente fueron expuestos y aplicados en instituciones de educación superior.

El último cuestionamiento: ¿variaban los enfoques sobre la formación en cada época en que fueron presentados?, en general, la situación de los períodos analizados, presentaban variaciones que se daban paulatinamente, de tal forma que se fueron ampliando la gama de expresiones utilizadas para nombrar alguna actividad de formación, en virtud de que los términos usados en cada período, no representaban puntualmente la actividad que se pretendía desarrollar, lo que dio la posibilidad de buscar un enfoque que se basó en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

La formación de usuarios de recursos informativos es importante para apoyar las labores de docencia y la generación de nuevo conocimiento.

Como recomendaciones: es necesario que las escuelas de bibliotecología en México, incluyan contenidos sobre *formación de usuarios*, y que éstos ofrezcan la posibilidad de adquirir, por parte del estudiante, el suficiente aprendizaje en algunas teorías pedagógicas y didácticas que soporten el proceso enseñanza-aprendizaje, así como el considerar las diferentes herramienta de apoyo que

refuercen la actividad que ha estado desarrollando el bibliotecario profesional, para ayudar a ser autosuficiente al usuario en la búsqueda de la información.

Además, es preciso que cada vez que se expongan experiencias novedosas sobre formación de usuarios, se sistematicen para que otros profesionales analicen la posibilidad de aplicarlos. Para ello, es fundamental publicar los resultados y dar a conocer los procedimientos que tuvieron éxito, así como llevar a cabo la evaluación correspondiente.

Asimismo, es conveniente avanzar con nuevas metodologías, tanto con los estudiantes como con los profesores, buscando proveerles conocimientos y habilidades que sirvan de base para aprovechar los recursos documentales de la biblioteca.

Por lo tanto, los profesionales que actúan en la biblioteca deben cumplir papeles disímiles y a la vez complementarios en relación con el usuario, en el sentido de la doble condición de docente y bibliotecario para ofrecer una formación en el uso de la información, en los diferentes niveles del sistema educativo formal.

BIBLIOGRAFÍA.

- Aguirre, B. de. (1960). Función y organización de la biblioteca en la escuela secundaria. *III Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. 5 al 8 de diciembre. México: AMBAC. p. 39-44
- Almanza, J. C. (1993). El usuario en las bases de datos en disco compacto en la biblioteca central de la UNAM. *XXIV Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. 13 al 15 de septiembre. México, AMBAC. p. 109
- Añorve Aguirre, D. (1981). Bibliografía sobre educación de usuarios. *Amigos de la biblioteca*. 17(1), 2-20
- Añorve Guillen, M. A. (2002). *El despertar de la vocación biblioteconomica de Juana Manrique de Lara (1897-1922) en el marco de las instituciones bibliotecarias de su tiempo*. México: UNAM, FFyL-División de Estudios de Posgrado. Tesis de maestría. 306 p.
- Arellano Rodríguez, J. A. (1994). *Guía para la formación de usuarios de la información*. México: SEP, ENBA. (Guías para las bibliotecas universitarias). 122 p.
- Barberena Blásquez, E. (1974), Formación de usuarios: aspectos prácticos en bibliotecas universitarias. *VI Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía* del 17 al 22 de noviembre. Guanajuato, Gto.: AMBAC. p. 237-238
- Barberena, E. (1967). Curso de introducción a uso de la biblioteca impartido en la Universidad de las Américas, A. C. *Bibliotecas y Archivos*. p. 50-60
- Barquet Tellez, C. (1978). *La capacitación de usuarios en bibliotecas especializadas*. México: ENBA. Tesis Maestría. 101 h.
- Blake, M. [et. al]. (1996). *Teaching the new library: a how-to-do-it manual for planning and designing instructional programs*. New Cork: Neal-Schuman publishers. (How-to-do-it manual, 70), p. 34
- Bopp, R. E., Smith, L. C. (1995). *Referente and information services an introduction*. (2a. ed.). Colorado: Libraries Unlimited. (Library science text series). xxiv, 626 p.
- C. de Sainz, T. (1977). Sugerencias para la planeación de servicios a base de materiales no impresos en bibliotecas universitarias. *VIII Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. del 1º al 6 de mayo. Guadalajara, Jal.,: AMBAC. p. 83-94
- Camargo León, E. (1992). Formación de usuarios: Un programa integral del centro de información petrolera del IMP. *IV Seminario IIE-IMP-ININ sobre especialidades tecnológicas*. 15 de julio. México: Centro Nuclear Salazar.

- Carrión, G. (1974). El bibliotecario como administrador y docente. Su preparación profesional. *1ª. Reunión de directores y bibliotecarios del sector salud*. San Luis Potosí: Escuela de Medicina. s.e. 6-8 de junio. h. 1
- Carrión, G. (1974). El sistema nacional bibliotecario. *VI Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. Guanajuato: AMBAC. p. 3
- Casa Tirao, B. (1980). El niño en edad escolar como usuario de los servicios de información. *XI Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. 5 a 9 de mayo. México: Asociación Mexicana de Bibliotecarios. p. 58
- Casa Tirao, B. (1987). La biblioteca escolar. *Revista Patria*. 3(1), 5-6 febrero
- Castells Rivera, M. G. C. (1982). Sistema planeación de servicios. *Primer encuentro de bibliotecarios de la Universidad Nacional Autónoma de México: Prospectiva de la Biblioteca Universitaria*. Ponencias. México: Palacio de Medicina, UNAM-DGB. 4 a 6 de octubre. p. 183-194
- Cordoba González, S. (1998). *La formación de usuarios con métodos participativos para estudiantes universitarios*. *Artigos*. 27(1), 61-65. jan/abr
- Cunnigham, N. A. (2000). Collaborating with faculty: Do they undertand us? Do we undertand them? Do we share the same objectives. *Desarrollo de habilidades informativas en instituciones de educación superior*. Ciudad Juárez: UACJ. p. 9-14
- Educating the public library user*. (1983). (comp. and ed. John Lubans Jr.). Chicago: ALA. viii, 145 p.
- Enciclopedia general de la educación*. (2001). España: Credimar, Editar, Océano. 3 v.
- Enciso Carvajal, B. (1997). *La biblioteca: bibliosistémica e información*. (2ª. ed.) México: El Colegio de México. 152 p.
- Escamilla de los Santos, J. G. (1998). *Selección y uso de tecnología educativa*. México: Trillas. 153 p.
- Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano*. (2005). (coord. Edilma Naranjo Vélez). Medellín: CICINF-EIB-UDEA, CUIB-UNAM. 289 p.
- Feria Basurto, L. (1997). Los usuarios de la información. *Servicios y Tecnologías de información: una experiencia latinoamericana*. México: Universidad de Colima. p. 139-149.
- Fjallbrant, N., Malley, I. (1984). *Users education in libraries*. (2ª. ed.) Londres: Clive Bingley. 251 p.

- Flicí Soto, A. M. (1989). El rol de la facultad en el programa de instrucción. Publicación conmemorativa, parte. Vigésimo aniversario escuela graduada de bibliotecología. Puerto Rico: Universidad de Puerto Rico. p. 35-41
- Flores Valderrama, A. (1977). La planeación del servicio bibliotecario nacional a mediano y largo plazo. *VIII Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. del 1º al 6 de mayo. Guadalajara, Jal.: AMBAC. p. 101
- Flores, R. (1974). La biblioteca como centro de recursos para la enseñanza-aprendizaje. *1ª. Reunión de directores y bibliotecarios del sector salud*. San Luis Potosí: Escuela de Medicina. s.e. 6-8 de junio. h. 3
- Guerrero, E. M. (1982). La función social de la biblioteca. *Primer encuentro de bibliotecarios de la Universidad Nacional Autónoma de México. Prospectiva de la Biblioteca Universitaria*. Ponencias. México: Palacio de Medicina, UNAM-DGB. 4 a 6 de octubre. 379-388 p.
- Hernández Aguilar, D. (1988). *Anteproyecto de un programa piloto de educación de usuarios en bibliotecas públicas del Estado de Tamaulipas*. Tesis de licenciatura. México, UNAM. iv, 114 p.
- Hernández Salazar, P. (1993). Sistematización del proceso de formación de usuarios de la información. *XXIV Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*, 13 al 15 de septiembre. México: Secretaría de Cultura del Gobierno del Edo. de Jalisco, Universidad de Guadalajara, AMBAC. p. 189-202
- Hernández Salazar, P. (2001). La producción del conocimiento científico como base para determinar perfiles de usuarios. *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*. 15(30), 32. ene/jun
- Hernández Salazar, P. (2004). *Modelo para generar programas sobre la formación en el uso de tecnologías de información*. México: UNAM-CUIB. 108, [34] p. (Sistemas bibliotecarios de información y sociedad)
- Jaramillo, O., Montoya Ríos, M. (2001). Incidencia de la biblioteca pública en los jóvenes. *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*. 15(30), 9-28
- Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. (1956). *I Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía del 2 al 7 de diciembre de 1956*. México:, AMBAC. 273 p.
- Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. (1959). *II Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía del 12 al 15 de abril de 1959*. San Luis Potosí, SLP.: AMBAC, Asociación de bibliotecarios y bibliotecas de universidades e instituciones de enseñanza superior. 95 p.
- Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. (1960). *III Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía del 5 al 8 de diciembre*. México: AMBAC. 382 p.

- Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. (1974). *VI Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía del 17 al 22 de noviembre de 1974*. Guanajuato, Gto.: AMBAC. 541 p.
- Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. (1977). *VIII Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía del 1º al 6 de mayo de 1977*. Guadalajara, Jal.: AMBAC. 541 p.
- Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. (1978). *IX Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía del 8 al 13 de octubre de 1978*. Mérida, Yucatán: AMBAC, Universidad de Yucatán. 229 p.
- Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. (1979). *X Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía del 29 de abril al 4 de mayo de 1979*. Monterrey, N.L.: AMBAC, Universidad de Nuevo León. xv, 209
- Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. (1981). *XII Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía del 4 al 8 de mayo de 1981*. San Luis Potosí, SLP: AMBAC. 251 p.
- Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. (1982). *XIII Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía del 3 al 7 de mayo de 1982*. Hermosillo, Son.: AMBAC, Universidad Autónoma de Sonora. 498 p.
- Licea de Arenas, J. (1974). Análisis de los hábitos y problemas en el uso de la información por parte de los profesores de las escuelas de medicina veterinaria y zootecnia. *Sobretiro del Anuario de bibliotecología archivonomía e informática*. 2, 73-161
- Licea de Arenas, J. (1974). El bibliotecario como docente y administrador. *Primer seminario sobre bibliotecas de facultades y escuelas del sector salud*, 6 al 8 de junio. San Luis Potosí: Escuela de Medicina de la Universidad Autónoma de S.L.P. 7 h.
- Lonngi Rojas, N. (1983). Instrucción programada para usuarios de bibliotecas universitarias: Una alternativa. *II Encuentro de Bibliotecarios de la UNAM*. México: UNAM. 14 a 16 de noviembre. (Superación bibliotecaria 3). p. 207-212
- Martínez Arellano, F. (1978). Análisis de la opinión de diversos sectores sociales en relación con las bibliotecas. *IX Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía del 8 al 13 de octubre*. Mérida, Yucatán: AMBAC, Universidad de Yucatán. p. 19
- Mesa redonda Usuarios de la información*. (2003). (comp. P. Hernández Salazar, J. J. Calva González). Memoria, 13 de octubre al 13 de noviembre de 2002. México: CUIB. (Seminarios de investigación. Seminario usuarios de la información 1) ix, 34 p.
- Muggenburg, M. E. [et al.]. (1982). La biblioteca infantil de la Universidad Iberoamericana. Tres años de servicio. *XII Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*.

Memorias. 4 a 8 de mayo de 1981. San Luis Potosí, S.L.P: Asociación Mexicana de Bibliotecarios. p. 164-177

Novelo Peña, R., Diosdado Barrona, M. (2001). La formación de usuarios a través de las visitas guiadas: la experiencia de la Biblioteca Daniel Cosío Villegas. *Desarrollo de habilidades informativas*. p. 101-107

Ojeda Trejo, R.M. (1978). *Educación de usuarios*. México: ENBA. (Tesis de Maestría) 104 p.

Palacios Beltrán, M. (1974). Las bibliotecas públicas como parte del sistema bibliotecario nacional. *VI Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. del 17 al 22 de noviembre. Guanajuato, Gto: AMBAC. p. 141-155

Pérez Paz, N.(1987). Bibliotecas y educación. *Revisa Patria*. 3(1), 3-4 feb.

Pombo de Sánchez, D. (1975). Anotaciones sobre el curso de información química bibliográfica de la Facultad de Química de la UNAM. *VI Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. Guanajuato, Gto: DGB. p. 214-225

Primer encuentro de bibliotecarios de la Universidad Nacional Autónoma de México. (1982). Prospectiva de la Biblioteca Universitaria: Ponencias. México: Palacio de Medicina, UNAM-DGB. 4 a 6 de octubre. 749 p.

Quijano Solís, A. (2002). La cooperación y los consorcios en el ámbito mexicano. *Biblioteca universitaria*. (5)2, 112 Nueva época. julio-diciembre.

V Seminario IMP-IIE-ININ sobre especialidades tecnológicas. (1990). mesa 15 sistemas y servicios de información. Cuernavaca, Mor.: Toledo Reyes, Martha Rita Capacitación a usuarios de centros de información. p. 43-56

Rader Hannelore, B. (1995). User education and information literacy for the next decade: a international perspective. *Reunión anual de la IFLA (61 : Turquía)* 10 p.

Rodríguez Gallardo. A. (1977). La investigación bibliotecológica. *VIII Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. del 1º al 6 de mayo. Guadalajara, Jal: AMBAC. 29-38 p.

Rodríguez, M. I. (1974). La biblioteca como centro de recursos para la enseñanza-aprendizaje. *Primera reunión nacional de directores y bibliotecarios del sector salud*. 6-8 de junio. San Luis Potosí: Escuela de Medicina

Ruz Menéndez, R. (1959). La biblioteca universitaria como núcleo de los trabajos de enseñanza, de estudio y de investigación en la universidad. *II Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía y Bibliografía y Canje*.: 12 al 15 de abril. San Luis Potosí, S.L.P. p. 52-57

- Segundo encuentro de bibliotecarios de la Universidad Nacional Autónoma de México.* (1984). Significado y alcance de la biblioteca universitaria en la sociedad mexicana: Ponencias. México: UNAM-DGB. 14 a 16 de noviembre de 1983. 364 p. (Superación bibliotecaria 3)
- Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios.* (coord. Patricia Hernández Salazar). México: UNAM-CUIB. 85 p. (Memorias 11)
- Shepperd, E. (1960). Función y organización de la biblioteca en la escuela primaria. *III Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía.* 5 al 8 de diciembre. México: AMBAC. p. 30-38
- Teja Angeles, I. de la. (1978). Guía para el uso de los índices hemerográficos que se encuentran en la FCPyS. México: Centro de Documentación, FCPyS, UNAM. 55p
- Toledo Reyes, M. R. (1990). Capacitación a usuarios de centros de información. *V Seminario IMP-IIE-ININ sobre especialidades tecnológicas.* Mesa 15 sistemas y servicios de información. Cuernavaca, Mor: p. 43-56
- Valverde Ogallar, P., Carrasco García, E., Muñoz Aguirre, J.M. (1997). *La biblioteca, un centro-clave de documentación escolar. Organización, dinamización y recursos.* Madrid: Narcea. 276 p.
- Velez Mediz, R. (1959). Comentario al trabajo presentado por el Lic. Rodolfo Ruz Menéndez, la biblioteca universitaria como núcleo de los trabajos de enseñanza, de estudio y de investigación de la universidad. *II Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía y Bibliografía y Canje.* 12 al 15 de abril. San Luis Potosí, S.L.P.: AMBAC. p. 58-61
- Velez Salas, C. (1987). *Metodología para el diseño de programas de educación de usuarios de bibliotecas universitarias.* México: FFyL, Colegio de Bibliotecología. Tesis Licenciatura.
- Velez Salas, C., Torres V., M. A. (1983). Educación a usuarios en la Red de Bibliotecas del área Q-M-B de la UNAM. *Segundo encuentro de bibliotecarios de la Universidad Nacional Autónoma de México.* México: UNAM. 14 a 16 de noviembre. p. 88-89 (Superación bibliotecaria 3)
- Verdugo Sánchez, J. A.. (1993). Hacia un concepto de formación de usuarios y propuesta de un programa. *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información.* México: 7(15):14. (jul. dic.)