



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
PROGRAMA DE MAESTRÍA Y DOCTORADO EN PEDAGOGÍA  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ARAGÓN**

**FORMACIÓN DE USUARIOS EN EL CENTRO DE INFORMACIÓN “JESÚS REYES HEROLES”  
DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ARAGÓN**

**T E S I S**

**QUE PARA OPTAR POR EL GRADO DE MAESTRO EN PEDAGOGÍA**

**P R E S E N T A**

**ENRIQUE AVILA ASCENCIÓN**

**TUTOR PRINCIPAL**

**DR. VÍCTOR MANUEL ALVARADO HERNÁNDEZ  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ARAGÓN**

**COMITÉ TUTORIAL**

**DR. EMILIO AGUILAR RODRÍGUEZ  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ARAGÓN**

**DR. LUIS GABRIEL ARANGO PINTO  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ARAGÓN**

**DR. ANTONIO CARRILLO AVELAR  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ARAGÓN**

**DR. RAMIRO MACÍAS ORTIZ  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ARAGÓN**

**MÉXICO, ENERO 2016**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



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

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

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

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

## DEDICATORIA

Gracias de corazón a mis tutores, los Doctores: Víctor Manuel Alvarado Hernández, Emilio Aguilar Rodríguez, Antonio Carrillo Avelar, Luis Gabriel Arango Pinto, y Ramiro Macías Ortiz. Gracias por su paciencia, dedicación, motivación, criterio y aliento, han hecho fácil lo difícil. Ha sido un privilegio poder contar con su guía y ayuda.

Gracias a las personas que, de una manera u otra han sido claves en mi vida profesional, y por extensión en lo personal, a mis compañeros y amigos del centro de información “Jesús Reyes Heróles” y de la Fes Aragón.

Y por encima de todo y con todo mi amor, gracias a mi familia por estar incondicionalmente conmigo durante estos años. Gracias por todo.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO 1. MARCO CONTEXTUAL DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN EL CENTRO DE INFORMACIÓN “JESÚS REYES HEROLES” DE LA FES ARAGÓN.4</b>	
1.1 LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN EL MARCO INTERNACIONAL.....	4
1.2 LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN MÉXICO.....	16
1.3 LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN LA UNAM.....	18
1.4 EL CENTRO DE INFORMACIÓN DE LA FES ARAGÓN.....	26
<b>CAPITULO 2. LA FORMACIÓN DE USUARIOS.....</b>	<b>38</b>
2.1 FORMACIÓN DE USUARIOS.....	40
2.2 FORMACIÓN DE USUARIOS EN LOS CENTROS DE INFORMACIÓN UNIVERSITARIOS.....	50
2.3 SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO.....	63
2.4 TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), TECNOLOGÍAS DEL APRENDIZAJE Y EL CONOCIMIENTO (TAC).....	75
2.5 CENTROS DE INFORMACIÓN Y REPOSITORIOS EN ENTORNOS DIGITALES.....	86
<b>CAPITULO 3. METODOLOGÍA.....</b>	<b>90</b>
3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	90
3.2 JUSTIFICACIÓN.....	91
3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	92
3.4 INSTRUMENTOS.....	94

<b>CAPITULO 4. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>103</b>
4.1 PROPUESTA.....	113
CONCLUSIONES.....	123
FUENTES DE CONSULTA.....	126
CIBERGRAFÍA.....	130
ANEXOS.....	132

## INTRODUCCIÓN

La idea de la formación de usuarios nace cuando me invitaron a participar dentro del Programa Desarrollo de habilidades informativas, en los talleres de Búsqueda y Selección de Información, coordinado por la División de Humanidades y Artes, de la entonces Escuela Nacional de Estudios Profesionales Aragón, en el año 2002.

Se imparten dos talleres en cada semestre y uno en periodo intersemestral, dirigido a alumnos y profesores de la Escuela, con una duración de 10 horas presenciales y 5 horas de trabajo extraclase en el cual se da a conocer todos los recursos con los que cuenta el centro de información, y en general en la UNAM, en las cuales existe una continua renovación en los servicios que se brindan a la comunidad aragonesa, poniendo a su alcance tecnología de vanguardia y materiales que coadyuven en su formación académica, en la página de la Dirección General de Bibliotecas. A través de ella es posible adentrarse en un amplio mundo de información digital, que permitirá al usuario localizar materiales impresos en las diferentes bibliotecas de la UNAM, así como tener acceso a texto completo a libros, revistas, tesis, bases de datos, etc. Materiales que es posible revisar dentro del campus universitario, o desde cualquier punto de internet a través de una clave de acceso remoto.

La formación de usuarios se ha convertido hoy en día en uno de los principales campos de actuación de los centros de información y a su vez, en uno de los más importantes entre los profesionales del área.

El énfasis reciente en estas competencias es un resultado de la explosión informática de las últimas dos décadas, que ha hecho evidente su importancia y exige su desarrollo de cara a los retos enfrentados por los estudiantes universitarios.

Es importante notar que este conjunto de competencias no se reducen al uso de herramientas informáticas. Sino principalmente de desarrollar habilidades de pensamiento y aportar conocimientos con base en el uso creativo de la información, como lo explicaremos más adelante.

Tampoco se trata de una moda, sino de requerimientos para estudiantes y profesores que van a permanecer a la par que las tecnologías de información que se vayan desarrollando.

El desarrollo de estas competencias contribuye a capacitar al individuo para que aprenda a aprender, es decir, que pueda continuar educándose más allá de las aulas y puede mantener su actualización, a través del tiempo, en el campo profesional.

La dimensión de este currículum rebasa al centro de información, extendiéndose a la actividad académica general de la universidad y requiriendo la colaboración entre los diversos participantes del proceso educativo, tanto alumnos como profesores.

El centro de información colabora en el proceso educativo por medio del desarrollo de sus colecciones, basado en una política clara de atención a las necesidades académicas; y la labor de asesoría bibliográfica personalizada, con un énfasis en la formación de usuarios adecuadamente capacitados en el uso de la información y sus tecnologías, presenciales y en línea.

En el primer capítulo se menciona el devenir histórico de la formación de usuarios en los diferentes ámbitos en los que está se desarrolló a nivel internacional, nacional, y como institución, en la Facultad de Estudios Profesionales Aragón.

El segundo capítulo abarca, los conceptos de formación no como un concepto acabado, sino el resultado de un proceso histórico, dialéctico y en constante movimiento, pues nace y se desarrolla con el hombre. De igual manera se presentan algunas consideraciones teóricas a través de diversos autores como: Hegel, Gadamer, Honore, Ferry.

El término usuario presenta una compleja conceptualización y denominación que dificulta su comprensión, sobre todo por la diversidad de definiciones existentes. El vocablo más frecuente para designar a este individuo es usuario, que es el que utilizamos en este trabajo. Aunque también se conoce como: destinatario, receptor de información, cliente, consumidor de información, etc.

Para una mejor comprensión del término desde una perspectiva etimológica la palabra usuario procede del latín *usuarius*. La raíz del término proviene a su vez, del término *usus* (uso), participio de *uti* (usar). El sufijo *ario* es una forma de nombrar a la persona a cuyo favor se realiza algo. El diccionario de la Real Academia Española define al usuario como aquello que usa ordinariamente una cosa.

Y la formación de usuarios que se define como una actitud permanente con la que el centro de información busca crear situaciones de comunicaciones con el usuario, con el objeto de informar y educar en el uso óptimo de los recursos que ofrece y conseguir así un mayor aprovechamiento de sus servicios y unos usuarios informados y críticos.

En el capítulo tercero se aborda la metodología utilizada que se trabajó en esta investigación, empezando con el planteamiento del problema, desde el cual se deriva el desarrollo del proyecto, los objetivos, la justificación, el tipo de investigación. Los instrumentos y posteriormente el análisis e interpretación de los datos obtenidos.

En el cuarto capítulo se describe la propuesta de esta investigación en la cual se aborda la imperiosa necesidad en formar a los estudiantes universitarios en el manejo y uso de

la información con respaldo académico en ambientes virtuales, y se hace la propuesta de ofrecer un curso titulado: Búsqueda y selección de información en los recursos electrónicos en la UNAM.

Cuyo objetivo es ofrecer una metodología enfocada al diseño e implementación de actividades de aprendizaje significativo y cooperativo entre la comunidad estudiantil. Se necesita entonces que todo usuario adquiera y desarrolle habilidades, competencias y conocimientos que le permitan solucionar problemas y desempeñar en su andar diario.

Es de esta manera como la formación de usuarios debe brindarse para que las personas, a partir de sus intereses y necesidades, aprendan para toda la vida, a detectar necesidades de información y a utilizar las TIC, lo cual les exige aprender a aprender y a aprehender esas habilidades, competencias y conocimientos para tener un acceso rápido y efectivo a la información pertinente, y por ello el propósito de la investigación es de formar a los usuarios en el uso de las herramientas y en el desarrollo de habilidades de información que les permitan ser personas aptas en el acceso y el uso de la información.

# **CAPITULO 1. MARCO CONTEXTUAL DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN EL CENTRO DE INFORMACIÓN “JESÚS REYES HEROLES” DE LA FES ARAGÓN**

## **1.1 LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN EL MARCO INTERNACIONAL**

En esta época en la que se habla de la sociedad de la información, los miembros de la sociedad están buscando y produciendo más información en todos los medios, formas y soportes que les sea posible con el fin de lograr una comunicación que facilite la adquisición del conocimiento y el desempeño de la vida académica, laboral, profesional y cotidiana. Situación que implica que estas personas deben conocer y saber cómo encontrar la información y utilizarla de acuerdo con sus intereses y necesidades.

*“Una sociedad basada en la creación e innovación permanente se expresa a su vez en procesos educativos que actualizan en forma permanente nuevas competencias (habilidades y destrezas) o conocimientos (teorías y esquemas interpretativos)”... (Rama, 2005).*

Los centros de información procuran aumentar su validez cada vez más como las principales y mejores fuentes de información para los usuarios y responder así a la misión y visión propuestas como sistemas al servicio de éstos.

Entre tanto las personas en búsqueda de información encuentran dificultades para acceder en forma efectiva y eficaz a ella, debido al todavía incipiente desarrollo de las habilidades y competencias que poseen y que se requieren para la búsqueda, localización, selección y evaluación de la información pertinente para resolver su necesidad en forma manual o con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y así realizar las actividades anteriores, especialmente en momentos en los cuales se presenta un aumento permanente en la producción de nueva información.

Competencia proviene del verbo latino petere que significa pedir; a este verbo se le añade una preposición cum, que significa compañía, acompañamiento, y que al castellano pasó como la preposición con lo cual genera la idea de establecer acción conjunta. La competencia conceptualizada a partir de su sentido etimológico, es una exigencia impuesta a un sujeto, exigencia que proviene de fuera: se refiere a “algo” que es solicitado que cumpla una persona, “o cosa”, por alguien ajeno al sujeto mismo.

se necesita entonces que todo sujeto social adquiera y desarrolle habilidades, competencias y conocimientos que le permitan solucionar problemas y desempeñar en su andar diario.

Es de esta forma como la formación debe brindarse para que las personas, a partir de sus intereses y necesidades, aprendan para toda la vida , a detectar necesidades de

información y a utilizar las TIC, lo cual les exige aprender a aprender y a aprehender esas habilidades, competencias y conocimientos para tener un acceso rápido y efectivo a la información pertinente, y por ello los profesionales de la información están en la obligación de formar a los usuarios en el uso de las herramientas y en el desarrollo de habilidades de información que les permitan ser personas aptas en el acceso y el uso de la información.

*“La revalorización del concepto de educación permanente es uno de los eventos más importantes ocurridos en la historia de la educación en las últimas décadas al cambiar el enfoque tradicional de estudiar para obtener un título y ejercer para siempre su vida laboral con ese saber, por un nuevo escenario marcado por prácticas de educación permanentes”*(Rama, 2005).

El término formación de usuarios es uno de los utilizados para referirse al conjunto de actividades orientadas hacia el desarrollo de habilidades, competencia y conocimientos en los miembros de una sociedad para que logren hacer uso de la información en cualquier lugar donde este se encuentre, y en cualquier formato y soporte. Es un término frecuentemente usado en América Latina y Francia. Como dicen Miguel Ángel Arenas, Martha Elba Gutiérrez y Fausto Figueroa, 1998. Con él el mundo bibliotecario se refiere:

*“al conjunto de habilidades de aprendizaje permanente en relación con el conocimiento y uso óptimo de las fuentes de información o los recursos documentales para responder a necesidades específicas”.*

Mientras que los Estados Unidos de acuerdo con la traducción de los términos a la lengua española hablan de “educación de usuarios” e “instrucción de usuarios” para denominar ese conjunto de habilidades de aprendizaje, que en otras ocasiones es denominado instrucción o educación en el uso de los centros de información o se confunde con la instrucción bibliográfica.

En una dinámica de globalización la Organización de cooperación para el desarrollo económico (O.C.D.E.) se involucra a nuestro país desde un enfoque particular que se refiere a las competencias en el ámbito laboral. En el terreno educativo y de capacitación laboral, el uso del término competencia manifiesta la pretensión de que los procesos de aprendizaje estén determinados por y se ajusten a la petición o exigencia de satisfacer un requerimiento externo al de la instancia educadora. Se pretende que los procesos de enseñanza-aprendizaje sean definidos desde las exigencias laborales, ya sea de las empresas o de las autoridades educativas concordantes con ellas.

Las competencias para la vida tienen las siguientes características:

- Tener capacidad de decidir y actuar con juicio crítico.
- Actuar con tolerancia hacia la diversidad cultural.

- Manifestar una conciencia de pertenencia a la cultura.
- El individuo tiene que respetarse.

Ser competente es manifestar en la práctica los diferentes aprendizajes, que satisfacen de esta manera las necesidades y los retos que tienen que afrontar en los diferentes contextos donde interactúan los alumnos y alumnas.

La noción de competencia, referida inicialmente al contexto laboral, ha enriquecido su significado en el campo educativo en donde es entendida como un *saber hacer* en situaciones concretas que requieren la aplicación creativa, flexible y responsable de conocimientos, habilidades y actitudes.

Aprender a conocer, Aprender a hacer, Aprender a convivir se convierte en tres pilares de la educación para hacer frente a los retos del siglo XXI y llevar a cada persona a descubrir, despertar e incrementar sus posibilidades creativas, permitiéndole que aprenda a ser.

*“Las competencias, son un enfoque para la educación porque solo se focalizan en unos aspectos específicos de la docencia, del aprendizaje y de la evaluación como son: La integración de los conocimientos, los procesos cognitivos, las destrezas, las habilidades, los valores y las actitudes en el desempeño ante actividades y problemas”.* (Tobón, 2004).

La formación laboral y profesional, es una contribución muy importante del enfoque de competencias porque permite diseñar los planes de estudio con el componente laboral, buscando que los estudiantes se conecten en el mundo del trabajo.

El enfoque de formación basado en competencias, pretende en otras palabras, orientar la formación de los seres humanos, hacia el desempeño idóneo en los diversos contextos, culturales y sociales, y esto requiere hacer del usuario un protagonista de su vida, y de su proceso de aprendizaje, a partir del desarrollo y fortalecimiento de sus habilidades cognoscitivas, la capacidad de actuación y el conocimiento y regulación de sus procesos afectivos y motivacionales.

De esta manera, el aprendizaje permanente, implica la posibilidad de aprender, asumir y dirigir el propio aprendizaje, a lo largo de la vida, así como de movilizar, los diversos saberes culturales, lingüísticos, sociales, científicos, y tecnológicos para comprender la realidad.

*“La formación básica y universal deberá ser capaz de dotar a los ciudadanos de los instrumentos y de las competencias cognitivas necesarias para un desempeño ciudadano activo”* (Tedesco, 2000).

La llamada sociedad del conocimiento, que abarca ámbitos tan dispares como complejos, ha puesto el énfasis en que los conocimientos son el factor más importante en los procesos tanto educativos, como económicos o sociales en general.

Por lo cual estamos ante la aparición de nuevas formas de organización social y económica basada en los profundos cambios tecnológicos. Las nuevas tecnologías han liberado mano de obra en los trabajos tradicionales para dedicarla a las tareas superiores del pensamiento.

La globalización de la educación es un nuevo término para un gigantesco proceso promovido por gobiernos, impulsado por intereses comerciales y acelerado por las comunicaciones electrónicas y la educación a distancia.

*Según Casas (2005), "la virtualización es un proceso y un resultado, al mismo tiempo, del tratamiento de la comunicación mediante ordenadores, y de datos, información y conocimiento"*

Es decir la virtualización puede comprender la representación de procesos y objetos asociados a actividades de enseñanza y aprendizaje, investigación, extensión y gestión, así como objetos cuya manipulación permite al usuario realizar operaciones a través de Internet, tales como aprender mediante la interacción con cursos electrónicos, inscribirse en un curso, consultar documentos en un centro de información, comunicarse.

*"Por eso ahora el concepto de moda es el capital intelectual, entendiendo por tal la capacidad de generar nuevo conocimiento en cualquier ámbito del saber humano" (Cantón, 1999).*

Desde 1833 puede verse el interés de algunos bibliotecarios por resolver las dificultades existentes entre el usuario y la información; este interés se refleja en el Informe Anual de la Universidad de Columbia, (Bopp y Smith, 2000).

Al sugerir en este documento el inicio de:

*"una instrucción sistemática que inicie a los alumnos en los métodos correctos para que en el resto de sus vidas el trabajo en los centros de información pueda producirles el mayor rendimiento posible" (López, 2003).*

En educación esta revolución tecnológica se debe basar sobre todo en los cambios de la metodología y en los contenidos de la enseñanza.

La posibilidad de convertir en números diversos modos de comunicación y de conocimiento humano, ya que esto permitió procesarlos, almacenarlos y transmitirlos en la distancia.

El concepto de "sociedad de la información" hace referencia a la creciente capacidad tecnológica, que permite replantear la estructura de las relaciones sociales, económicas, culturales y políticas, de acuerdo a los desarrollos existentes en la infraestructura de

telecomunicaciones con el fin de obtener o compartir cualquier información de una manera rápida desde cualquier lugar y de la forma que se prefiera.

*“La noción de "sociedad del conocimiento" es conceptualizada como una innovación de las tecnologías de la información y las comunicaciones, donde el incremento en las transferencias de la información modifico en muchos sentidos la forma en que desarrollan muchas actividades en la sociedad moderna”.* (Drucker, 1994)

Fue utilizada por primera vez por el filósofo de la gestión empresarial Peter Drucker, sus ideas fueron decisivas en la creación de la Corporación moderna, quien previamente había acuñado el término "trabajador del conocimiento" y hoy es considerado el padre de la gestión, como disciplina.

Las sociedades de la información emergen de la implantación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en la cotidianidad de las relaciones sociales, culturales y económicas en el seno de una comunidad, y de forma más amplia, eliminando las barreras del espacio y el tiempo en ellas, facilitando una comunicación ubicua (espacio), y asíncrona (tiempo).

La noción de "sociedad del conocimiento" surgió en 1974 cuando Peter Drucker escribió el libro "La sociedad post-capitalista" en donde destaca la necesidad y su enfoque es bien claro a generar una teoría económica de colocar al conocimiento en el centro de la producción de la riqueza, y a su vez señalaba que lo más importante no era la cantidad del conocimiento, más bien su productividad. El libro es empleado particularmente en medios académicos como alternativa al concepto de "sociedad de la información". La UNESCO, en particular, ha adoptado la expresión "sociedad del conocimiento", o su variante "sociedades del saber", dentro de sus políticas institucionales. Ha desarrollado una reflexión en torno al tema, que busca incorporar una concepción más integral, no en relación únicamente con la dimensión económica.

La sociedad del conocimiento debe ser considerada como una nueva era, la cual promete cambios principalmente en instituciones educativas que deben encontrar la forma de incorporar tecnologías en los procesos de enseñanza aprendizaje, para lograr un nuevo conocimiento.

Para entender las características básicas de esta nueva sociedad del conocimiento, será deseable establecer las bases que la configuran y enmarcan. Hemos pasado de un contexto donde la información era un recurso escaso a un contexto donde existe excesiva información, por lo tanto habría que enseñar para la selección, evaluación y aprovechamiento de la misma.

*“La aparición de la llamada sociedad del conocimiento es otro de los cambios en el contexto de la educación superior que va a ejercer mayor influencia sobre el funcionamiento de las universidades”* (Ginés, 2004).

Se ha llegado a pensar que la falta de conocimiento ya no depende de la falta de información, sino del exceso de conocimientos e información, (infoxicación). Como consecuencia, cuanto menos importancia tenga lo cuantitativo de la información, más tendrá en ella lo cualitativo. Se ha de habituar en educación, por lo tanto, a seleccionar, a filtrar, y a valorar la información.

*“La aceleración del conocimiento ha traspasado un límite; el ciclo de conocimientos fundamentales ha traspasado el ciclo de la vida: los conocimientos cambian en un espacio de tiempo más corto que la vida de una persona; de ahí que tengamos que reciclar y renovar nuestros conocimientos cada poco tiempo” (Cantón, 1999).*

Las instituciones educativas, seguirán siendo necesarias para una etapa de la vida de las personas, pero habrá que plantearse un fuerte cambio en contenidos y metodología. A esto se une la diferente concepción del conocimiento de tipo diacrónico que se alarga toda la vida y se mezcla con el trabajo. Ello ha hecho cuestionarse el valor de la educación. Por ello cobra especial importancia el aprendizaje de habilidades y actitudes, frente al de conocimientos inamovibles.

Hoy calidad de la educación se puede definir por lo que se llama los siete lenguajes de la modernidad, calidad de la educación es que todas las personas, al llegar a la terminación de su educación básica hayan logrado: Altas competencias en lectura y escritura, matemáticas y resolución de problemas, expresión escrita, capacidad para analizar el entorno social y comportarse éticamente, capacidad para la recepción crítica de los medios de comunicación social, capacidad para planear, trabajar y decidir en grupo, y el último, capacidad para ubicar, acceder y usar mejor la información acumulada.

*“El cambio tecnológico favorece el cambio social, de hecho, se prevé que el progreso tecnológico de un futuro próximo desencadene períodos de transformación social capaces de desafiar la imaginación de hoy. El cambio social y tecnológico acelerado tiene impacto enorme en la educación por ello, los actuales responsables del futuro deben prepararlos para un porvenir que trascienda nuestra imaginación” (Cobo, Moravec, 2011).*

*“La sociedad del siglo XXI requiere de algo más complejo que los meros saberes o conocimientos, requiere competencias. El viejo paradigma centraba sus esfuerzos en que las personas supieran, una buena escuela era aquella capaz de garantizar conocimientos a todos sus alumnos, hoy pedimos a la escuela no solo saberes, sino competencias” (Aguerrondo, 1999).*

En conclusión, una competencia es un “saber hacer” con saber y con conciencia, el término “competencia” hace referencia a un conjunto de propiedades de cada uno de nosotros que se están modificando permanentemente y que tienen que someterse a la

prueba de la resolución de problemas concretos, ya sea en la vida diaria o en situaciones de trabajo que encierran cierta incertidumbre y cierta complejidad técnica.

Este nuevo paradigma acuña un nuevo término llamado knowmad, el cual hace referencia:

*“a aquellos trabajadores nómadas del conocimiento y la innovación. Un knowmad es alguien innovador, imaginativo, creativo, capaz de trabajar con prácticamente cualquier persona, en cualquier lugar y en cualquier momento”. (Moravec, 2008).*

Además las tecnologías hacen posible que los trabajadores de este nuevo paradigma puedan efectuar su trabajo ya sea en una ubicación específica, de manera virtual o combinando ambas opciones. Los knowmads tiene la capacidad de volver a configurar y contextualizar su espacio de trabajo en cualquier momento; esta creciente movilidad está generando nuevas oportunidades.

Haciendo un poco de historia en donde se muestran el inicio de la formación de los usuarios, se establecen cuatro períodos para la historia de esta actividad.

Ya en 1840 Emerson se pronunciaba pidiendo que las universidades tengan un profesor de libros.

En la década de 1850 las bibliotecas desarrollaron la formación de usuarios a la par con el servicio de consulta o referencia, debido a que los usuarios no se sentían con la capacidad de hacer uso de la biblioteca y sus servicios, La historia muestra que Samuel Green, en 1876, escribió un artículo que permitió comprender la importancia de los servicios de consulta para beneficiar a los usuarios, pero consideraba que ese beneficio sería real cuando se instruyera a los usuarios, para buscar la información que necesitaba, especialmente en relación con el uso de las enciclopedias y los índices de los libros; en el mismo artículo también señalaba que las personas no sabían cómo utilizar con eficiencia una biblioteca.

#### Características desarrolladas de 1850 a 1920

Lo bibliotecarios manejaban conocimientos generales de alto rango, por eso desempeñaban el papel de docentes para atender a los usuarios; esto llevó a que en 1858 se les asignara el título de profesores de libros.

Por la profesionalización y especialización de los estudios académicos los bibliotecarios universitarios se dedicaron más a la selección material bibliográfico y su respectivo análisis y su respectivo análisis, y la formación se limitó a una charla sobre los libros y el uso de la biblioteca.

En las primeras bibliotecas públicas de los Estados Unidos de Norteamérica programaban actividades para acerca a los usuarios a la lectura, y de esta manera les mostraban el valor y la importancia de la información para su desarrollo social, personal, cultural y económico.

La mayoría de las bibliotecas públicas y universitarias limitaron la formación a una charla apoyada en un módulo de consulta o referencia para los diferentes grupos de usuarios, el cual hacía alusión a los recursos de información que la biblioteca poseía.

#### Características desarrolladas de 1921 a 1979

Entre 1920 y 1930 los bibliotecarios se interesaron más por los usuarios miembros de una comunidad educativa y se dieron a la tarea de educarlos para que hicieran uso de la biblioteca, pues había empezado a interesar la expresión “la biblioteca centrada en el usuario” emitida por Louis Shores al crear el “Colegio de artes bibliotecarias”.

En 1940 Harvie Brans—Comb publicó la obra “Enseñando con libros”, ésta sirvió para apoyar la integración de la biblioteca universitaria con la misión educativa de la universidad.

*“La Royal Society of London Scientific en 1948 organizó la Conferencia sobre Información y en ésta se presentó la necesidad de diseñar cursos para el entrenamiento en el uso de la información para estudiantes universitarios” (Gómez, 2001).*

Se publica el Primer Manifiesto UNESCO para bibliotecas Públicas en una época difícil para la humanidad, pues se estaba iniciando la postguerra y se veía a la educación como medio para sobrepasar los problemas de la sociedad; de allí que se pidiera a la biblioteca pública que completara la labor de la escuela para despertar el gusto por la lectura en niños y jóvenes y asegurara el aprecio y provecho de los libros en los adultos. Además se mencionaba la idea de darles consejos a los lectores sobre la manera de utilizar los libros y de ayudarles a decidir qué pensar, y para ello debían apoyarse en debates, conferencias, cursos o películas.

En 1960 se le da a la biblioteca el carácter de centro de aprendizaje, concepto que tuvo bastante aceptación y fue un factor de peso para que:

*“Dentro de los currícula de la formación bibliotecaria se incluyera la formación de usuarios como materia clave, bajo los términos instrucción bibliotecaria, el lector y la biblioteca, entre otros”. (Giraldo y Naranjo) 2004*

Los movimientos sociales tuvieron gran influencia en el campo educativo, lo que también cobijó a los centros de información. Los profesores no se limitaron al estudio de los libros sino que además utilizaron otras fuentes y soportes. También planearon la enseñanza de tal manera que el aprendizaje estuviera más centrado en la comprensión.

En América Latina la educación superior impulsó la formación de usuarios, como ocurrió con la Escuela Universitaria de Bibliotecología de la Universidad de la República en Uruguay, que desde 1945 realiza actividades de adiestramiento y formación de usuarios. De igual manera, la Escuela de Medicina de la Universidad de Costa Rica empezó a ofrecer, en 1962 el curso de Bibliografía Médica (manejo de fuentes especializadas de información en medicina).

Se elabora y pública en 1972, el Segundo Manifiesto UNESCO para las bibliotecas públicas. Éste no hace una alusión tan directa al usuario y su formación; sin embargo, se rescata la propuesta en la que expresa que el fondo bibliográfico de la biblioteca al ser una prueba de la evolución del saber y la cultura, ayudará a la gente a tener sus propias opiniones y desarrollar su capacidad de juicio, así como a ser críticos y creadores.

En la década de los 70 el trabajo de la:

*“UNESCO a través del Programa UNISIST (United Nations Information System in Science and Technology) de Cooperación en el campo de la Información Científica y Tecnológica y del Programa General de Información (PGI) a usuarios de Ciencia y Tecnología; la Asociación Europea de Servicios de Información (EUSIDIC); la Federación Internacional de Documentación (FIDE); y la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE)”. (Hernández, 1996)*

Dejaron ver la importancia que se le estaba dando a la formación de los usuarios al programa seminarios y congresos bibliotecario alrededor del tema.

Una de las propuestas de UNISIST fue la creación de espacios y el intercambio de actividades para la discusión; así en 1976 se llevaron a cabo dos seminarios en Bangkok y en Roma.

Se elaboraron instrumentos, directrices y publicaciones para aportar otros elementos en la formación de los usuarios; se recuerdan las Directrices para el planeamiento y la ejecución de un plan nacional de formación y enseñanza para el uso de la información.

Se publicó en 1977 la guía para docentes del programa UNISIST, Educación y formación de usuarios de la información científica y tecnológica.

Durante la década de los años 70, países como Argentina, Brasil, Cuba y Colombia incursionaron en la formación de usuarios de la información, como una medida que les permitiría a los estudiantes estar en condiciones de buscar y usar la información que requieran como futuros investigadores.

## Características desarrolladas durante la década de 1980

Se habla de instrucción bibliográfica y casi todas las bibliotecas apoyan este tipo de instrucción como un servicio de la biblioteca.

El consejo de la Asociación Bibliotecaria de Estados Unidos presentó una política en la que expresa que la instrucción bibliográfica debe iniciarse en los primeros años de la infancia y continuar en años avanzados para lograr así un usuario autónomo en la recuperación de la información, actividad esencial para su desempeño profesional. De igual manera en 1980 en consejo afirma que es esencial que las bibliotecas de todos los tipos acepten la responsabilidad de proporcionar a la gente las oportunidades para entender y comprender la organización de la información. La declaración continúa y apremia a todas las bibliotecas para incluir la instrucción en el uso de las bibliotecas como una de las metas prioritarias del servicio.

En 1982 se lleva a cabo la Reunión de Caracas y de allí surge la Declaración de Caracas en la que se establecen los derroteros para crear y prestar servicios de información en América Latina; en esta Declaración se admite la importancia de formar un lector crítico, selectivo y creativo de la información, como manera de contar con un miembro activo de la sociedad. Además, considera de gran valía la creación variada de materiales de lectura que cubran los intereses de los usuarios de las bibliotecas.

En Colombia se implementó la formación de usuarios en este periodo, con el desarrollo de un programa auto instructivo para usuarios de la información bajo el auspicio del ICFES (Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior) El programa fue ofrecido por bibliotecólogos, quienes se desplazaban hacia las diferentes ciudades del país y formaban a los docentes de las Universidades, con el objetivo de que éstos replicaran en sus estudiantes lo aprendido. Se habla de la necesidad de evaluar los programas de formación de usuarios debido a los cambios ocurridos en la educación con los modelos pedagógicos de la década.

Incursionan con gran aceptación las Tecnologías de la Información y lo gran que se incluya esta herramienta en la instrucción bibliográfica como recurso para recuperar información. En las Normas para Bibliotecas Universitarias promulgadas en 1986, la IFLA destaca el deber que tienen éstas de orientar sus servicios al usuario. La ALA (American Library Association) señala en 1989 la biblioteca debe orientarse al futuro, asegurar la accesibilidad óptima de los servicios y realizar formación para el uso de recursos y servicios creados para los usuarios.

## Características desarrolladas hasta finales del siglo XX

Periodo caracterizado por la presencia de la literatura profesional en el área y durante el cual se cubren aspectos teóricos, históricos y metodológicos de la formación de usuarios dados a conocer en eventos académicos como seminarios, congresos y reuniones, generalmente producto de las investigaciones desarrolladas por especialistas de la información, como ocurre en América Latina con el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas de la UNAM (CUIB) el Centro de Investigaciones en Ciencia de la Información (CICINF) de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquía en Colombia, o con la Escuela de Bibliotecología, Ciencias de la Información en la Universidad de Costa Rica o el centro de Investigaciones Bibliotecológicas de la Facultas de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires (Argentina).

Los bibliotecarios encargados de la formación de los usuarios han desarrollado nuevos conocimientos y habilidades para desempeñar su labor y respondido así a las exigencias de la sociedad, la economía y la política internacional. Las condiciones actuales de la sociedad rodeadas por las tecnologías de la información exigen que sus miembros desarrollen nuevas habilidades para acceder a la información y responder a las exigencias cambiantes del medio.

Los centros de información, en su mayoría automatizadas, deben formar a los usuarios en el uso de las herramientas y responder a sus inquietudes y necesidades tanto de información como de formación. Conceptos relacionados con la formación de usuarios, como desarrollo de habilidades informativas, alfabetización informacional o cultura informacional, empiezan a tomar fuerza en el ámbito bibliotecario y a enfatizar la presencia de las tecnologías de la información y la comunicación.

En el manifiesto de la UNESCO para Bibliotecas Públicas de 1994 se expone, en cuanto a la formación de usuarios apoyados con las tecnologías de la información y la comunicación en las bibliotecas, que:

*“Habrían de establecer programas de extensión y de formación de usuarios con objeto de ayudarles a sacar provecho de todos los recursos.” (Naranjo y Rendón, 2003).*

La Comisión Permanente de REBIUN, reunida en Girona (España) en 1997 formuló las Normas y Directrices para Bibliotecas Universitarias y Científicas y estableció que ésta gestione sesiones de formación de usuarios en forma individual o colectiva, así como desarrollar programas para la formación continuada, pues se considera que el éxito de los programas de formación de los usuarios en las bibliotecas depende directamente de la integración de la biblioteca con los planes y programas de estudios de la universidad a partir de su función informativa y formativa.

El PGI(Programa General de Información) de la UNESCO, adoptó en 1998 el Manifiesto de la Biblioteca Escolar UNESCO/IFLA; éste fue aprobado en la 30° Conferencia General IFLA en 1999 y en él se presenta una relación directa entre docentes y bibliotecarios para el mejoramiento de la lectura y la escritura, al igual que en el uso de las tecnologías de la información para lograr la alfabetización, el acceso a la información y a largo plazo, el desarrollo económico, social y cultural de las naciones.

En consonancia con el Manifiesto de la UNESCO para las Bibliotecas Públicas, se presenta en 1999 la Declaración de la IFLA sobre las bibliotecas y la libertad intelectual:

*“En la que se muestra a los centros de información (bibliotecas) como los espacios que permiten el acceso al conocimiento, al pensamiento y a la cultura; además de ser un apoyo esencial para el aprendizaje a lo largo de toda la vida y permitir la toma de decisiones en forma autónoma” (IFLA/FAIFE, 1999).*

En el país, la formación de usuarios se ha manifestado de distintas maneras. Ello ha reflejado distintas causas y efectos: en el primer caso podemos observar que muchos de los recursos de información que proporcionan nuestros centros de información, no son utilizados al máximo por los usuarios.

En este tenor, muchas pueden ser también las razones de tal situación; una de ellas es, sin lugar a dudas, la escasa formación que el estudiante universitario recibe con respecto a la información, sus procesos, importancia, formas y modos de obtenerla.

Otra causa importante que refleja de manera sistemática la comunidad estudiantil universitaria, es el escaso hábito a la lectura que ha logrado desarrollar desde edad temprana, lo cual trae como consecuencia un limitado uso de la información que albergan los distintos centros de información. Parte de lo que veremos en el siguiente apartado.

## 1.2 LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN MÉXICO.

En México también se dio un gran impulso a la formación de usuarios con la facultad de química Farmacéutica de la Universidad Nacional Autónoma de México:

*“allí los bibliotecarios de la Dirección General de Bibliotecas y los profesores de la Facultad ofrecieron capacitación a los estudiantes en el uso del Chemical Abstracts, dada la complejidad del uso de este material bibliográfico que entregaba nota aprobatoria y créditos dentro del plan de estudios” (Hernández, 1997).*

En 1967 la Universidad de las Américas ofrece el curso de introducción al uso de la biblioteca, curso con valor curricular y de carácter obligatorio.

Lo anterior invariablemente se observa en aquellos estudiantes que solamente acuden al centro de información a consultar materiales que únicamente ayudan a resolver un trabajo escolar. Como efecto de estas causas, ya localizadas se ha determinado una serie de actividades encaminadas hacia la formación del usuario. En tales actividades encontramos una diversidad de enfoques: desde aquella denominada de orientación, pasando por otras como son la instrucción, capacitación, formación, hasta la determinada como educación. Cualquiera que sea el término que la identifique, el grueso de sus objetivos y contenidos se enmarca en lo que ahora podemos determinar cómo formación de usuarios.

En términos generales, la formación de usuarios debe ser considerada como una actividad necesaria e importante para la vida académica del estudiante, por un lado, y por el otro, debe estimarse que con ella el centro de información, está promoviendo los servicios de información de manera amplia y masiva, así como el hábito a la lectura en la comunidad universitaria.

Paradójicamente, y pese a que los centros de información, contempla algún tipo de actividad para ayudar al usuario en la recuperación de la información, son escasas aquellas instituciones que han realizado un programa formal a la formación de usuarios.

Pese a su relevancia dentro de los sistemas de información, el usuario no ha encontrado en los centros de información la satisfacción plena de sus necesidades de información. Muchos argumentos se han esgrimido al respecto: destacan las limitaciones económicas, la carencia de personal especializado, las colecciones limitadas etc.

No se puede negar la influencia de estos señalamientos minimiza la satisfacción del usuario que desea y busca algún tipo de información. Pero también lo es el hecho de que el usuario ha tenido poca oportunidad de ser orientado correctamente en el uso y manejo de las fuentes y herramientas que los sistemas de información ponen a su disposición.

Resulta sumamente importante que el usuario, no sepa y conozca todos aquellos elementos mínimos necesarios que le permitan encontrar por sí mismo lo que requiere, ya sea que se trate de un lugar específico (el centro de información) o un tipo de material (un libro, enciclopedia, diccionario, revista, diario, índice) o bien en el formato que sea (audio, video, material impreso, cartel, disco compacto).

En cuanto a los programas de formación de usuarios en los centros de información universitarios, su establecimiento e inserción en la vida académica ha sido un hecho en varias instituciones educativas, aunque naturalmente, no cubren la totalidad de la geografía nacional. Su necesidad se ha reiterado en escenarios de divulgación. Como los encuentros internacionales de Desarrollo de Habilidades Informativas en la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez y los trabajos del Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas de la UNAM (hoy Instituto de Investigaciones bibliotecológicas y de Información de la UNAM) y allí mismo se han dado a conocer experiencias concretas sobre el tema.

En México parece tratarse de acciones aisladas y prácticamente voluntarias, se observa una importante contribución al desarrollo de la literatura relacionada con el tema: así el Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información (IIBI) antes CUIB de la UNAM es la institución donde se adelantan un mayor número de estudios de investigación, como veremos a continuación, en el siguiente apartado.

### **1.3 LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN LA UNAM**

El Sistema Bibliotecario y de la Información de la Universidad Nacional Autónoma de México, (SBIUNAM) está íntimamente ligado al origen y evolución de la Dirección General de Bibliotecas (DGB); a los trabajos realizados durante el período 1973-1990, respecto a la creación del marco jurídico para su operación, y las iniciativas de dicha Dirección en torno a la organización de los Centros de Información existentes en la institución.

A partir de 1990, con la aprobación del Reglamento General de parte del Honorable Consejo Universitario y su adición al Estatuto General de la Universidad, el sistema quedó formalmente conformado y desde 1991 en el sistema se estableció que un acervo para convertirse en Centro de información debería tener mínimamente las siguientes características: a) contar con 1,000 volúmenes de materiales documentales y/o suscripción a publicaciones periódicas; b) contar por lo menos con una persona contratada o asignada exclusivamente para atender y realizar las actividades propias de un centro de información; c) proporcionar los préstamos interno y externo; d) tener sus materiales procesados técnicamente; e) contar con un catálogo; f) disponer de un local ex profeso para las colecciones, y g) tener un presupuesto específico para la compra de material bibliográfico.

De acuerdo con el Artículo 6 del capítulo II del Reglamento General del Sistema Bibliotecario y de la Información de la Universidad Nacional Autónoma de México el Sistema está conformado por: El Consejo del Sistema Bibliotecario y su Comité Asesor, la Dirección General de Bibliotecas, las Bibliotecas de la UNAM y sus Comisiones de Biblioteca.

En el Artículo 2 del capítulo I del mismo Reglamento, el Sistema Bibliotecario se define como el conjunto funcional constituido por los centros que proporcionan servicios bibliotecarios en las diferentes dependencias de la UNAM y por los organismos que coordinan y apoyan la gestión de dichos centros.

Las bibliotecas, consideradas base del Sistema, están organizadas en cinco subsistemas: Bachillerato, Licenciatura y Posgrado, Investigación Científica, Investigación en Humanidades y el de Dependencias de Extensión y Administración Universitaria, los cuales reflejan la organización de la Universidad y sus diferentes tipos de usuarios, problemas y necesidades de información.

Debido al permanente cambio y expansión de la UNAM, el número de Centros de Información también se modifica ya sea porque se fundan, fusionan o desaparecen. Por ejemplo, durante el período 1976-1985 algunos ranchos, estaciones experimentales y laboratorios fuera del Distrito Federal contaron con su propio centro de información y con la creación del Colegio de Ciencias y Humanidades y de las Escuelas Nacionales de

Estudios Profesionales en la década de 1970 y principios de los años de 1980 (estas últimas ahora Facultades de Estudios Profesionales), se dio pauta a la creación de treinta nuevos centros de información.

Es importante señalar que aparte de los centros de información formalmente establecidos, (con sus 131 bibliotecas distribuidas en todo el país) hay otros pequeños acervos que se identifican en el sistema como colecciones, las cuales al no cumplir con las características mínimas para constituirse en centro de información, no se les considera como tales aunque provean información al personal académico o administrativo de las dependencias que las poseen.

Los recursos documentales de los centros de información de la UNAM son seleccionados, adquiridos y desarrollados con base en las características y los servicios bibliotecarios y de información que requieren los diferentes usuarios que atienden. Por tal razón, los cinco subsistemas cuentan con diferentes materiales que pueden constituir colecciones generales o muy especializadas.

Algunas bibliotecas del Sistema, son únicas en México debido a su valor histórico, al tamaño de sus colecciones documentales o a su alto grado de especialización. A la par del desarrollo tecnológico los centros de información han ido incorporando documentos en diversos soportes; así no sorprende que durante los años de 1990 hayan crecido las colecciones electrónicas, y que el Sistema Bibliotecario haya trabajado para brindar acceso a las más prestigiadas revistas académicas, bases de datos y libros electrónicos.

En el Sistema podemos encontrar libros, obras de consulta; revistas técnicas, científicas, académicas o de difusión, bases de datos especializadas referenciales o de texto completo; diapositivas, folletos, fotografías, mapas, microfichas, partituras, películas, planos, videocasetes, C.D, y DVD, entre otros.

Los materiales documentales adquiridos por las bibliotecas son procesados técnicamente por la DGB con el sistema de clasificación de la Biblioteca del Congreso de Estados Unidos (LC) y la Reglas de Catalogación Angloamericanas, segunda edición.

*“Hacia mediados de los años setentas, se dio un cambio importante en la presentación de los catálogos de colecciones en los centros de información universitarios, surge el Catálogo Público de Acceso en Línea (Online Public Access Catalog, OPAC por sus siglas en inglés), como resultado de los avances en la tecnología aplicada a la automatización de los centros de información, estos catálogos contienen los registros normalizados de las colecciones disponibles en los centros de información, el objetivo principal de un catálogo es permitir que los materiales documentales que poseen los centros de información puedan ser identificados por los usuarios a través de los datos que se señalan en el registro, y localizar su ubicación en la colección correspondiente mediante el número de clasificación asignado.”(Vergara, 2008 pág. 22)*

*“Una vez establecidos los catálogos en línea, surgieron los catálogos colectivos, un catálogo colectivo es un conjunto de registros de los materiales documentales que poseen dos o más centros de información, reunida está información en un solo catálogo. Los catálogos colectivos son fuentes significativas de información bibliográfica y una herramienta indispensable para la localización de documentos.”(Vergara, 2008 pág.27)*

La riqueza documental de cada Centro de Información puede localizarse en sus catálogos locales; no obstante a través del sitio de la DGB se puede acceder a los catálogos que reúnen los extraordinarios recursos existentes en todos los Centros de Información de la UNAM, por lo cual, este portal es una importante herramienta de apoyo para las actividades académicas que realizan los estudiantes, profesores e investigadores. (Fig.1)

(Figura 1)



Dirección General de Bibliotecas (2014) Imagen. Recuperado de <http://www.dgbiblio.unam.mx>

Los Centros de Información del sistema proporcionan servicios de préstamo interno, a domicilio e interbibliotecario, así como los servicios de búsqueda de información, obtención de documentos y referencia por vía telefónica, e-mail o de manera personalizada, entre otros.

Los servicios bibliotecarios y de información que se proporcionan, cubren las necesidades informativas tanto de los usuarios de los Centros de Información de las entidades académicas y dependencias administrativas ubicadas en el campus

universitario como de los que se encuentran en el área metropolitana, en el interior de la República y en las sedes de la UNAM en el extranjero (Estados Unidos de Norteamérica y Canadá).

Además de proporcionar servicios de información y referencia, se proporcionan los servicios de orientación e instrucción, los cuales son de gran relevancia porque a través de ellos se enseña a los usuarios a buscar, seleccionar y usar información no sólo para sus trabajos universitarios y de formación profesional sino para toda la vida.

Así en la página de la Dirección General de Bibliotecas viene un tutorial y algunos videos de cómo encontrar información y hacer búsquedas en los catálogos electrónicos de la UNAM.

La colección de recursos electrónicos incluye bases de datos, revistas, libros, tesis y mapas que se consultan a través de Internet, También se pueden encontrar desarrollados por la UNAM, adquiridos por suscripción y de acceso abierto o gratuito.

El catálogo LIBRUNAM contiene los registros bibliográficos de los libros impresos y en línea de las bibliotecas o centros de información de la UNAM Es una herramienta que permite localizar los materiales de forma rápida. Consultar el catálogo de libros es sencillo, todos los catálogos de la UNAM tiene la misma interfaz, por lo que familiarizarse con uno permite buscar en cualquier otro. Los libros se pueden buscar por autor, título y tema.

Para el caso de las Revistas en particular o un conjunto de revistas sobre un tema se recomienda el uso del catálogo de publicaciones periódicas SERIUNAM. Este catálogo describe las revistas impresas y electrónicas; una vez localizada la revista, si es impresa indica la hemeroteca que la tiene en su acervo o si se trata de una revista electrónica se puede hacer clic en su vínculo para obtener el texto completo si está en el campus universitario.

Cuando se consultan los recursos electrónicos de la UNAM desde algún lugar fuera del campus universitario se requiere de una cuenta de acceso remoto conformado por un número de usuario y contraseña.

Estudiantes, profesores, investigadores y técnicos académicos de la UNAM pueden solicitarla desde el sitio Bibliotecas UNAM en donde aparece la liga solicita tu cuenta.

Las colecciones especiales comprenden materiales que por sus características físicas requieren un tratamiento diferente al de los libros y revistas.

En las colecciones especiales se encuentran los audiovisuales, mapas, partitura, videocasetes. Materiales tridimensionales, discos compactos, libros raros y valiosos, entre otros.

Para encontrar artículos de revistas, artículos de periódicos, documentos de conferencias, reseñas de libros, libros, entre otros documentos; con resumen y en texto completo se sugiere el uso de bases de datos. El sitio Bibliotecas UNAM proporciona acceso a una amplia variedad de bases de datos, para consultarlas debe emplear un equipo de cómputo ubicado en algunos de los campus universitarios o bien poseer una cuenta de usuario de Acceso Remoto si se encuentra fuera de los mismos.

La búsqueda simultánea en los catálogos y base de datos propiedad de la UNAM, en las modalidades de búsqueda básica, búsqueda libre y búsqueda Avanzada.

En el taller de formación de usuarios de la Biblioteca Central ha puesto a disposición de la comunidad universitaria el programa “desarrollo de habilidades Informativas”, a través del cual se busca capacitar a los usuarios en el uso eficiente de los recursos de la biblioteca. Es un taller que se ofrece a petición de grupos de alumnos o de un profesor para sus alumnos sobre un tema de interés.

Los objetivos que persigue, son dar a conocer los servicios y recursos electrónicos de información que la UNAM ha adquirido Para la comunidad universitaria, y desarrollar en los usuarios las habilidades para la localización expedita de la información que requieran.

El programa se estructura en tres módulos los cuales son los siguientes:

Módulo 1. Cómo utilizar los catálogos electrónicos del Sistema Bibliotecario y de la Información de la UNAM.

- LIBRUNAM (Catálogo de libros de las bibliotecas de la UNAM)
- TESIUNAM (Catálogo de las tesis de egresados de la UNAM y de instituciones incorporadas)
- CLASE (Catálogo de artículos publicados en revistas latinoamericanas en ciencias sociales y humanidades)
- PERIODICA (Catálogo de artículos publicados en revistas latinoamericanas en ciencia y tecnología)
- SERIUNAM (Catálogo colectivo de revistas de las bibliotecas de la UNAM y de instituciones de educación superior)

En cada uno de estos catálogos, se encuentra información de primera mano y la mayoría de las fuentes que son consultadas, están arbitradas por pares institucionales los cuales les da respaldo institucional.

Los temas que se revisarán de este módulo son: el acceso, búsqueda por campos o índice, operadores booleanos, presentación de resultados.

Módulo 2. Los recursos electrónicos de información.

- Bases de datos
- Acceso
- Tipos proveedores: Proquest, Ovid, CSA, Ebsco, SilverPlatter etc.
- Estrategias de búsqueda por sistema
- Recuperación de los documentos

#### Revistas Electrónicas

- Acceso
- Formato
- Proveedores: Elsevier, Swets, Ovid
- Estrategia de búsqueda por sistema
- Recuperación de documentos

#### Libros electrónicos

- Concepto
- Acceso
- Consulta

#### Tesis Digitales

- Concepto
- Acceso
- Consulta

En cada uno de estos recursos electrónicos el usuario tendrá la oportunidad de consultar el material en texto completo e incluso imprimir el material.

#### Módulo 3. Sesión Práctica

Uso de los recursos aplicada a la temática de cada participante. Para la realización de este módulo es preciso formar grupos mínimos de 10 personas con previa programación.

Otro de los centros de información dentro de la UNAM que han desarrollado programas de formación de usuarios es la biblioteca "Stephen A. Bastien" del Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras (CELE) de la UNAM, se establece el Programa de Formación de Usuarios (PFU) en el año 2005. El objetivo es formar a sus usuarios, que incluyen docentes, estudiantes del posgrado en lingüística, estudiantes del curso de formación de profesores de lenguas-Culturas (CFPL-C), profesores de los departamentos de lenguas y del Departamento de Lingüística Aplicada (DLA), participantes de los diferentes diplomados que imparte el CELE y estudiantes de universidades estatales donde se imparten carreras relacionadas con la enseñanza de lenguas y la lingüística.

El programa de Formación de Usuarios (PFU) tiene por objetivo, promover el desarrollo de habilidades que permitan utilizar de manera eficiente los recursos documentales impresos y digitales de las áreas de lingüística, lingüística aplicada y enseñanza de lenguas que posee la biblioteca Stephen A. Bastien. Asimismo, se busca apoyar las actividades académicas que se realizan de forma cotidiana en el CELE.

Los módulos que integran el Programa de Formación De Usuarios son los siguientes:

- 1.- Sesión inicial: búsqueda y recuperación de la información. (Tutorial)
- 2.- Módulo para el curso de Formación de profesores de lenguas –Culturas
- 3.- Módulo Diplomados CELE
- 4.- Módulo Posgrado en Lingüística
- 5.- Módulo Docentes del CELE
- 6.- Módulo usuarios Externos
- 7.- Módulo de Evaluación
- 8.- Módulo Autoevaluación

Un porcentaje de usuarios de la Facultad de Estudios Superiores Aragón, indican que no sólo desconoce el centro de información, sino que ignoran que existen otras fuentes de consulta además del tradicional libro de texto, y que el centro de información, representa otras posibilidades más en la búsqueda y localización de la información. (Como lo indican los resultados de la encuesta).

Después de las actividades de formación de usuarios que el centro de información ha realizado mostró algunas actividades tendientes a la formación del estudiante en el uso y manejo de la información, el comportamiento del usuario con respecto a la importancia del centro de información y sus recursos, eran altamente positiva.

En ocasiones no es cierto que el centro de información no cuenten con los materiales o con las posibilidades de hacer llegar al usuario la información requerida; se conoce que en muchos casos, se debe a que la propia facultad, no le ha enseñado al usuario las posibilidades de encontrar (dónde, cómo, cuándo y con quién, lo que él sabe que necesita).

Es la formación de usuarios un elemento que aún no hemos podido rescatar e integrar al proceso formativo-educativo del estudiante universitario; elemento que abre un abanico de posibilidades reales para el usuario como demandante, y para el especialista de la información como facilitador durante y después de los estudios profesionales.

La literatura que refleja la importancia de la información del usuario en los centros de información universitarios, establece claramente que no existen programas definidos tendientes a esta formación, por parte de los sistemas bibliotecarios. En la mayoría de los casos, los reportes que reflejan alguna actividad práctica se refieren a acciones aisladas que no están contempladas en un programa general con objetivos y metas determinadas. Tal parece que la formación del usuario así entendida, solo se da en el momento que éste requiere algún servicio o tienen ante sí una demanda (que más bien se convierte en urgencia) de información.

De esta manera llegamos a ubicarnos dentro del centro de información “Jesús Reyes Heróles” de la Facultad de Estudios Superiores Aragón en la cual convergen todas las ideas y criterios que apoyan y dan vida a este centro de información tan importante.

## **1.4 EL CENTRO DE INFORMACIÓN DE LA FES ARAGÓN**

A lo largo de 39 años de existencia, la Facultad de Estudios superiores Aragón se ha consolidado como el centro universitario más importante de la zona nororiente de la Ciudad México, en Ciudad Universitaria la concentración excesiva de alumnos que cursaban estudios en institutos, facultades, centros y escuelas, colocaba en riesgo la calidad de su enseñanza, por ello, se pensó en ejecutar el programa de descentralización educativa de la UNAM, permitiendo la creación de las cinco Escuelas Nacionales de Estudios profesionales (ENEP).

El surgimiento de esta multidisciplinaria fue aprobado el 23 de septiembre de 1975 en sesión extraordinaria del H. Consejo Universitario. Siete días después, el C.P. Nicolás Barrón Paz, entonces presidente de la junta de Gobierno, envió al Ing. Pablo Ortiz Macedo la notificación de su designación como Director de este plantel, cargo que desempeño a partir del 3 de octubre de ese año.

El 16 de enero de 1976, a las 10:00 horas, el Rector Guillermo Soberón Acevedo inauguró estas instalaciones. Instaurada en los límites del municipio de Netzahualcóyotl, la escuela inició labores el 19 de enero de 1976, Arquitectura, Derecho, Diseño Industrial, Economía, Ingeniería Civil, Ingeniería Mecánica Eléctrica, Pedagogía, Periodismo y comunicación colectiva (hoy Comunicación y Periodismo), relaciones internacionales y sociología, fueron las primeras licenciaturas impartidas en este recinto.

En los edificios A1, A2, A3 y la biblioteca, alumnos y profesores comenzaron sus actividades. De 1978 a 1986 se continuó con la construcción de la mayor parte de los inmuebles que actualmente existen en el plantel.

De 1979 a 1980, el arquitecto y escultor Mathias Goeritz crea Las Torres, símbolo escultórico que le da identidad a los universitarios. Además, se crearon los laboratorios para las Ingenierías y el taller de televisión para la carrera de Periodismo y Comunicación Colectiva. Además, se inició la licenciatura en Planificación para el desarrollo Agropecuario, egresaron las primeras generaciones, el primer alumno obtuvo su título, se instituyó la División de Estudios de Posgrado e Investigación y se creó la maestría en Enseñanza Superior, que después adoptaría el nombre de Programa de Posgrado de Maestría y Doctorado en Pedagogía.

Tras la apertura de cursos en Ingeniería en Computación, la oferta educativa se amplió a 12 licenciaturas en 1981. También se impulsó el desarrollo de actividades deportivas y culturales con la creación del Gimnasio para halterofilia y el Centro de Extensión Universitaria, este último en 1985 y considerado como el único centro cultural de la zona.

En el ámbito educativo, a partir de 1986 comenzaron a impartirse las especialidades en puentes y Ciencias Penales, mientras que a la maestría en Enseñanza Superior se sumaron en 1990 las de Economía Financiera y Derecho.

A partir de la década de los 90, esta institución actualiza constantemente sus planes y programas de estudio con el objetivo de ofrecer educación de calidad. En 1991 se estableció el Centro de Educación Continua, donde los universitarios y la comunidad externa adquieren las herramientas suficientes para competir en el campo laboral a través de cursos, seminarios y diplomados.

Con el objetivo de formar profesionales que coadyuven al mejoramiento ambiental y el avance científico, el Banco Interamericano de Desarrollo contribuyó con esta institución para edificar el Centro Tecnológico Aragón, que fue inaugurado en 1996, cuya labor es apoyar el proceso enseñanza-aprendizaje, principalmente de las ingenierías mediante proyectos de investigación.

Para finales de los 90, la oferta educativa en el posgrado se amplió gracias a los doctorados en Pedagogía, Derecho y Economía.

A partir de ese momento, continuó el desarrollo de esta multidisciplinaria con la acreditación de ocho licenciaturas y la certificación de los laboratorios de las ingenierías con la norma ISO 9001:2000.

Uno de los acontecimientos más relevantes de este centro universitario fue la transición en 2005 de Escuela Nacional de Estudios Profesionales a Facultad de Estudios Superiores (FES) Aragón.

En 2006, se incrementó la oferta académica de la división de Estudios de Posgrado e Investigación, con la creación de la maestría en Arquitectura con orientación en Tecnología.

Asimismo se han promovido proyectos relacionados con Docencia, Investigación Institucional, vinculación, difusión de la cultura y el deporte. Además con la inauguración del Centro de Investigación Multidisciplinaria Aragón (CIMA) en enero de 2010, se pretende mostrar la misión que tiene la máxima casa de estudios con la educación y la cultura del país.

La filosofía de la FES Aragón:

Misión.

La Facultad de Estudios Superiores Aragón es una entidad multidisciplinaria de la Universidad Nacional Autónoma de México comprometida con la educación superior del país, formando integralmente profesionistas en los niveles de Licenciatura y posgrado; con programas académicos y procesos evaluados por pares externos. Apoyados por docentes comprometidos en la consecución de logros continuos de superación y realizando investigación multidisciplinaria vinculada a la sociedad de calidad en apoyo a las actividades académicas.

Visión.

La Fes Aragón será una institución de educación posicionada como un referente nacional e internacional en la formación integral de profesionistas a nivel Licenciatura y posgrado, a través de los siguientes aspectos: docencia, personal, académico, investigación humanística, científica y tecnológica, difusión cultural, práctica deportiva, vinculación y proyección, gestión y administración universitaria.

Valores.

Identificación plena de los valores de la UNAM como los valores de la FES Aragón. Generosidad en sus aportaciones al país. Responsabilidad en el estudio de problemas y temas nacionales. Compromiso con la sociedad mexicana. Compromiso con la formación de egresados de calidad a nivel Licenciatura y Posgrado. Lealtad a las tareas de la UNAM. Liderazgo institucional. Espíritu universitario. Respeto a la diversidad e ideologías. Compañerismo entre el personal de la Facultad.

Al frente de la dirección de esta Facultad han estado cinco hombres y una mujer visionarios, quienes han llevado a buen puerto a esta institución:

1976-1978. Ing. Pablo Ortiz Macedo, director que fundó la Fes Aragón e impulsó las tareas de organización administrativa, académica y de infraestructura de esta unidad multidisciplinaria.

1978-1986. Lic. Sergio Rosas Romero, dirigente que empujó la construcción de la mayor parte de los edificios, así como la forestación del plantel; en su administración se consolida la docencia y la extensión de la cultura.

1986-1990. Lic. Sergio Guerrero Verdejo, dirección caracterizada por el impulso a las políticas editoriales, a la vinculación con la administración central, así como por la creación y organización de la División de Estudios de Posgrado e Investigación.

1990-1998. Mtro. Claudio Carl Merrifield Castro, en cuyo periodo se reformación nueve de los doce planes de estudio y se impulsaron nuevas formas de titulación. Organizó al consejo Técnico y se creó el Centro Tecnológico Aragón y el Salón de Usos Múltiples.

1998-2001. Dr. Carlos E. Levy Vázquez, dirigente que dotó de equipo de punta y de cómputo a laboratorios y talleres de las ingenierías, así como a las áreas académico-administrativas; en este período se construyeron las canchas de fútbol rápido y de voleibol playero.

2001-2009. Arq. Lilia Turcott González, directora que emprende el proceso de conversión de Escuela Nacional de Estudio Profesionales a Facultad, además de fomentar las certificaciones y acreditaciones de los planes y programas de estudio por parte de organismos acreditados externos.

2009- a la fecha. M. en I. Gilberto Santamaría González, en su administración se están impulsando diversos programas estratégicos: Docencia, Investigación Institucional, difusión cultural y actividades Deportivas. Vinculación y proyección, Gestión y Administración Universitaria.

#### OBJETIVO Y FUNCIONES DEL CENTRO DE INFORMACIÓN.

El objetivo central del centro de información “Jesús Reyes Heróles” es satisfacer las necesidades y demandas de acceso de la información y difusión a la comunidad de profesores, investigadores y alumnos de la Facultad de Estudios Superiores Aragón en apoyo directo a los planes y programas de estudio y a las tareas académicas de docencia e investigación que se realizan en la Facultad.

Así como la conservación, organización, disponibilidad, servicio y adquisición del material bibliohemerográfico impreso y en cualquier formato de apoyo a la formación

profesional del alumno en su proceso de enseñanza-aprendizaje y en correspondencia con las actividades académicas docentes y de investigación acorde con los planes de estudio de la Facultad. Para ello, la prestación de los servicios generales que el centro de información ofrece a la comunidad de usuarios de la información, garantiza plenamente las necesidades y demandas de acceso a la información y resulta por tanto, la función central.

Las actividades que se llevan a cabo específicamente, en lo que respecta a la formación de usuarios en el centro de información "Jesús Reyes Heróles", de la FES Aragón consiste básicamente en las pláticas de instrucción dirigidos a grupos de alumnos, profesores, etc. El objetivo es ofrecer herramientas para un óptimo aprovechamiento de las diversas fuentes de información disponibles tanto dentro como fuera del centro de información.

La formación de usuarios en el centro de información "Jesús Reyes Heróles" de la Fes Aragón, se complementa con otros recursos impresos, a través de los cuales se dan a conocer los servicios que se ofrecen a alumnos como a profesores; información sobre bases de datos, trípticos sobre servicios y materiales a que se han realizado en colaboración con la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM.

## ESTRUCTURA DEL CENTRO DE INFORMACIÓN.

La estructura organizativa del centro de información se encuentra dividida en:

- 1.- JEFATURA.
- 2.-Oficina Técnica de Recuperación de Información.
- 3.-Videoteca.
- 4.-ÁREA DE ADQUISICIONES.
- 5.-Sección de Procesos Técnicos.
- 6.- SERVICIOS EXTERNOS.
- 7.- Préstamo a Domicilio.
- 8.-Préstamo Interbibliotecario.
- 9.-SERVICIOS INTERNOS.
- 10.- Sección de consulta.
- 11.-Sección de Hemeroteca.

- 12.-Sección de Tesis.
- 13.- Sección de Mapoteca.
- 14.-SERVICIOS DE APOYO.
- 15.-Cubículos.
- 16.-Fotocopiado.

## REGISTRO DE USUARIOS

Tienen derecho al acceso al centro de información todos los estudiantes, personal académico y administrativo de esta facultad, así como usuarios externos que requieran de los servicios y materiales existentes en el centro de información “Jesús Reyes Heróles”, en un horario continuo de 9:00 a 20:00 horas.

Así como al préstamo a domicilio todos los alumnos de licenciatura y posgrado inscritos en el semestre escolar en curso, así como pasantes con 100% de créditos, personal académico y administrativo de esta Facultad, mediante la exhibición de la credencial de la UNAM vigente.

Todas las credenciales tienen vigencia hasta una semana hábil antes de cada semestre. En caso de extravío de la credencial, el usuario deberá reportarla al personal de la oficina Técnica del centro de información, con objeto de proceder a su inhibición y evitar que sea utilizada por otra persona, y solicitar su reposición en las instancias pertinentes.

El servicio de préstamo a domicilio quedará cancelado por las siguientes causas:

- I.- Al concluir el alumno su ciclo completo de estudios profesionales.
- II.-Al no inscribirse al semestre vigente.
- III.-Al recibir los sellos de no adeudo y/o donación de tesis para trámite de titulación.
- IV.-Por cambio o baja de la Facultad.
- V.-Al personal administrativo y académico que haya dejado de laborar en la Facultad.
- VI.-Por encontrarse culpable de alguna mutilación de material bibliohemerográfico.
- VII.-Por mal uso del equipo de cómputo.
- VIII.-Por incurrir en actitudes violentas e irrespetuosas hacia el personal que labora en el centro de información “Jesús Reyes Heróles”.

IX.-Al ser sorprendido sustrayendo material propiedad del centro de información “Jesús Reyes Heróles”.

X.-Por mal uso del mobiliario e instalaciones del centro de información.

XI.-Por prestar la credencial de la UNAM a otro usuario en el servicio de préstamo a domicilio, se suspenderá un mes en esta ocasión.

XII.-Por reincidir en el punto anterior, se suspenderá un semestre escolar el servicio de préstamo a domicilio.

#### PRÉSTAMO Y CONSULTA DE MATERIALES.

El centro de información cuenta con el sistema de estantería abierta, por tal motivo los usuarios podrán hacer uso del servicio en el horario establecido y utilizando un máximo de tres libros a la vez. El préstamo a domicilio se proporcionará únicamente a los usuarios que exhiban su credencial de la UNAM vigente, y se aplicará exclusivamente a los libros del acervo general. Se pueden solicitar tres libros, que no sean la misma obra y el préstamo será por cinco días hábiles.

Los libros deberán ser devueltos en la fecha indicada en la papeleta o la asignada en el sistema de renovación en línea; además podrán entregarse a partir del día hábil posterior a su préstamo, regresando el material en buen estado. Para el trámite presencial no se requiere exhibir la credencial de la UNAM.

El préstamo a domicilio será prorrogable de manera presencial o en línea hasta por dos ocasiones más por el mismo lapso, siempre y cuando el préstamo no esté vencido. Para ello, los usuarios que deseen realizar el trámite de manera presencial, deberán presentarse en la fecha de devolución en el módulo de préstamo a domicilio con el libro y la credencial de la UNAM, y los usuarios que utilicen el resello en línea, deberán realizar el trámite hasta la fecha de devolución.

Los materiales de la sección de consulta y de hemeroteca sólo se prestan para su consulta en sala. Para obtener el servicio se necesita presentar una identificación oficial con fotografía. Para el fotocopiado del material de esta sala se requiere llenar una solicitud, permitiéndose tres obras para tal fin.

Los usuarios que requieran consultar los materiales de la sección de tesis, impresos o digitales, tendrán que presentar una credencial vigente con fotografía, el servicio se brindará exclusivamente en la sección y en los horarios establecidos; sólo se podrán prestar tres obras impresas a la vez.

Para el fotocopiado del material impreso de la sección de tesis, se requiere llenar una solicitud; tratándose de tesis y tesinas digitales, sólo se permitirá al usuario como

máximo la impresión de 30 hojas por cada tesis, y del equivalente a la tercera parte del total de páginas de cada tesina, respectivamente, por única ocasión, para lo cual deberá llenar la solicitud de impresión de estos documentos.

Para hacer uso de la sección de mapoteca se requiere presentar, una identificación oficial vigente con fotografía. El material sólo se presta para su consulta en la sala. Los mapas se pueden prestar para clase, siempre y cuando sean entregados en el horario de servicio, dejando en depósito la credencial de la UNAM.

Para tener acceso a la sala de video se tiene que solicitar la proyección de la película hasta con 15 días de anticipación, especificando el tiempo que será utilizado y el número de videos que se proyectarán, para un máximo de 30 usuarios. El requisito es una identificación vigente con fotografía. El material videográfico no se presta a domicilio.

a) Préstamo interbibliotecario para usuarios de la Facultad.

Mediante el convenio de préstamo interbibliotecario con otra institución, los usuarios registrados en el centro de información tienen derecho a solicitar este servicio en la administración.

Para poder hacer uso de este servicio los usuarios no deberá adeudar libros o multa, dejar en depósito la credencial de la UNAM vigente durante el tiempo que dure el préstamo, el trámite estará regido por las normas establecidas por la Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Enseñanza Superior y de Investigación (ABIESI). Asimismo, los usuarios serán responsables de recoger y devolver las obras en los tiempos establecidos por la institución prestataria. Una vez concluido el trámite es obligatorio la presentación de la forma de préstamo debidamente cancelada por el respectivo centro de información en la oficina donde realizó el trámite.

b) Préstamo Interbibliotecario para otras instituciones.

A las instalaciones con las que se tienen convenio sólo se permitirá un máximo de tres obras por usuario, por un plazo de cinco días hábiles. Los usuarios que requieran este servicio deberán localizar previamente el material bibliográfico en el acervo general y presentarlo junto con su forma para préstamo interbibliotecario debidamente llenada, en la Administración.

Los cubículos se prestan para un mínimo de tres usuarios y un máximo de ocho, y por un tiempo máximo de dos horas de servicio. Para tener derecho al servicio, los usuarios tienen que nombrar a un responsable, mismo que dejará en depósito la credencial de la UNAM. Dependiendo de la demanda se puede ampliar el horario de servicio a un máximo de dos horas adicionales.

Carta de no adeudo digital y recepción de tesis, tesina o trabajo escrito para titulación.

Para obtener la carta de no adeudo los egresados en proceso de titulación o de obtención del grado, deberán entregar en línea sus tesis o tesina en formato digital a la Biblioteca Central, y sólo las otras opciones de titulación señaladas en el Reglamento General de Estudios deberán entregar en el centro de información un ejemplar impreso de su trabajo y presentar su carta de no adeudo digital para obtener el sello de no adeudo.

El ejemplar que se entregará en formato digital o impreso deberá tener las siguientes características, según sea el caso:

a.- Encuadernación o empastado.

b.-la portada debe presentar las siguientes características:

Nombre de la institución (Universidad Nacional Autónoma de México)

Título y en su caso subtítulo

Tipo de publicación (tesis, tesina, informe, caso práctico, etc.)

Título o grado académico (Arq., D. I., Ing., Lic., Esp. Mtro., Dr., etc)

Nombre completo del autor o autores.

Nombre completo del asesor director y grado.

Lugar donde se presenta el trabajo (México).

Año en que se presenta

Escudo de la Universidad y el logotipo de la FES Aragón.

c.- En caso de tener material de apoyo, entregar un ejemplar (CD, DVD, etc.).

Los usuarios se harán acreedores a una multa de \$2.00 por cada día de atraso de los libros en préstamo. Asimismo se aplicará la suspensión del servicio de préstamo a domicilio de una semana, después del tercer atraso consecutivo.

Se suspenderá el servicio de préstamo a domicilio a los usuarios que acumulen 10 devoluciones extemporáneas en el período de un semestre, quedando inhabilitada a partir de la última devolución hasta el inicio del siguiente semestre.

Los usuarios que en el turno respectivo no regresen el material solicitado en los servicios internos, se harán acreedores a una multa de \$5.00 por material prestado.

Los usuarios que al pasar los libros del sistema bibliotecario universitario por el sistema de seguridad y éste se accione, se harán acreedores a una multa de \$2.00, quedando detenidos el material en la rampa de salida hasta que entreguen el comprobante de caja.

Los usuarios que no deslicen los libros uno a la vez por la rampa de salida y accionan el sistema de seguridad se harán acreedores a una multa de \$2.00 quedando detenido el material en la rampa de salida hasta que entreguen el comprobante de caja.

A los usuarios que se les detecte rayando o mutilando un libros, tendrán que reponer la misma obra encuadernada o una obra con un costo equivalente que determinará el responsable del centro de información, además quedará suspendido su servicio de préstamo a domicilio hasta que entregue la reposición.

Para la reposición del material bibliográfico, el usuario tiene que notificar a la Oficina Técnica en un plazo no mayor de tres días hábiles el extravío de la obra. Para la reposición del material bibliográfico el usuario tiene un plazo máximo de 10 días hábiles para realizar la misma. Es obligación del deudor reponer la obra con las mismas características de título, autor, editorial y edición de la obra extraviada. Asimismo, la obra tiene que ser entregada encuadernada. De no cumplir en los tiempos contemplados en esta disposición, se aplicará las multas y sanciones respectivas.

A los usuarios que se les detecte material documental u otro bien propiedad de la institución, sustraído ilegalmente, se procederá de la siguiente manera:

- a) Suspensión definitiva de los servicios bibliotecarios.
- b) Ponerlo a disposición de la Oficina Jurídica de la Fes Aragón.

#### DISPOSICIONES GENERALES.

Los usuarios tienen la obligación de mostrar sus pertenencias al personal de vigilancia ubicados en la rampa de salida. Como también a todos los usuarios guardar el silencio exigido en las instalaciones del centro de información, mantener una actitud cordial y deberán abstenerse de ingerir alimentos golosinas y bebidas, fumar, reunirse para tratar asuntos no académicos.

Todas las situaciones no contempladas en los presentes lineamientos quedan a consideración del jefe del centro de información.

El centro de información brindará servicio sabatino, dependiendo de las posibilidades de la Institución. Ofreciendo los servicios de préstamo a domicilio, servicios internos, sistemas de estantería abierta, en un horario de 9:00 a 14:00 horas.

El personal del centro de información cumplirá los preceptos aquí descritos y colaborará vigilando la observancia de las disposiciones que del mismo deriven.

El personal guardará el debido respeto y consideración a los usuarios y procurará mejorar la calidad de sus servicios y de los proporcionados por el centro de información, de acuerdo a los preceptos de la presente norma.

Sus disposiciones regirán todos los actos realizados dentro de las instalaciones del centro de información "Jesús Reyes Heróles", además de la aplicación de las sanciones establecidas en la Legislación Universitaria de acuerdo a la gravedad del caso.

Estas disposiciones generales cobran gran relevancia, ya que conociendo las obligaciones y derechos, a los que tenemos todos los integrantes de la comunidad universitaria, la sana convivencia dentro de la biblioteca, entre los usuarios y el personal que trabaja en ella se dinamiza las relaciones humanas existentes.

El centro de información Jesús Reyes Heróles de la Facultad de Estudios Superiores Aragón, figura por su número de ejemplares bibliográficos y hemerográficos, en el cuarto sitio en el Sistema Bibliotecario de la UNAM. Tal distinción hace tener el compromiso de que la constancia en la adquisición de materiales actuales, así como los servicios prestados a los alumnos, egresados y profesores sean de la más alta calidad.

Ante este panorama podemos mencionar que en este año (2012) se adquirieron 1,068 títulos con un número de 2,818 ejemplares, con lo cual podemos afirmar que contamos con un acervo bibliográfico de 54,204 títulos, con 304,145 ejemplares que pueden ser consultados en 14 terminales del catálogo electrónico.

A la vez, se compraron dos nuevos títulos de revistas con 24 ejemplares que sumados a los ya existentes se tienen 231 títulos con 1,985 ejemplares. Además de seis periódicos con 1,672 ediciones de los mismos.

El Centro de Información participó conjuntamente con entidades del Sistema Bibliotecario de la UNAM, en la compra de 2,575 textos electrónicos, mismos que se encuentran disponibles en la base de datos LIBRUNAM. Algunas colecciones adquiridas fueron de la editorial Springer, engineering, medicine physics and astronomy, computerscience, mathematics professional computing and web design.

Además con la Dirección General de Bibliotecas, Facultad de Ingeniería y FES Acatlán, se compraron 630 libros electrónicos de la editorial Safari Tech Book.

En relación con la atención proporcionada por el centro de información, orientada a satisfacer las necesidades y demandas de acceso a la información de profesores y alumnos de los niveles de licenciatura de ambos sistemas y de posgrado, tenemos que en este año (2012), se brindaron 914,036 servicios clasificados de la siguiente forma: 726, 100 préstamos internos; 120,595 préstamos externos, 10,774 en hemeroteca; 8,310 en mapoteca; 14,256 en sala de consulta; 18,852 en sala de tesis y 15,149 en sala de videoteca.

Asimismo se ofrecieron otros servicios a la comunidad, atendiendo a 12,326 usuarios en cubículos de estudio, 209 préstamos interbibliotecarios y se proporcionaron 502,106 fotocopias. A su vez en el aula magna Javier Barros Sierra se llevaron a cabo diversos eventos entre los que se encuentran: 67 exámenes profesionales, 7 presentaciones de libros, 8 diplomados y cursos, 24 conferencias y 18 videoconferencias. También en el área del Hall, se presentaron 14 exposiciones.

En el Programa de acceso Remoto para uso de las colecciones electrónicas de la UNAM fueron otorgadas claves de acceso a 2,887 alumnos de licenciatura, 354 académicos y 90 alumnos de posgrado. Con la finalidad de facilitar a los profesores de la licenciatura y posgrado en Derecho el acceso remoto al recurso electrónico vLex, el cual contiene información jurídica nacional e internacional, se otorgaron 400 claves. (3er. Informe de actividades dirección FES Aragón, 2012).

Como parte de las actividades de simplificación administrativa, el centro de información, generó el Alta sistematizada de alumnos de primer ingreso, reingreso, académicos, pasantes y administrativos, con lo cual el trámite de otorgamiento de vigencia del servicio de préstamo a domicilio es más rápido y sencillo. Así como el de resello de libros en línea, el cual podrán hacer en un horario de 4:00 a.m. a 23:00 p.m. del día de vencimiento del libro. Al igual se reforma el art. 8 concerniente a la devolución de libros, pudiéndose entregar ya al siguiente día hábil de su préstamo.

Otro procedimiento simplificado que ha beneficiado a los egresados es la obtención de la carta de No adeudo, para trámite de titulación, la cual se obtiene a través de la página WEB de la Biblioteca Central, aminorando notablemente el tiempo y desplazamiento de los pasantes.

## CAPITULO 2 LA FORMACIÓN DE USUARIOS

Para introducirnos en la significación real del problema, habrá que abordar y conceptuar desde varios enfoques, el término general formación. En el análisis quede algunos autores realiza Honore sobre el particular, hemos encontrado que la formación designa “algo que se tiene, algo adquirido, algo de valor para el que dispone de ello” En este sentido algunos estudiosos llaman y determinan como formación a un recorrido que siempre han seguido, aun conjunto o serie de ejercicios que con antelación han realizado; más concretamente: a una experiencia adquirida.

Considerada desde el punto de vista del individuo, del sujeto, se entiende a la formación como una característica propia y particular de la persona, donde los antecedentes de ésta son los que van a determinar la forma, el alcance y el nivel de una formación dada.

Sobre ello, L’hotellier (1974) se expresa de la formación diciendo *que*:

*“Es la capacidad de transformar en experiencia significativa los acontecimientos cotidianos generalmente sufridos, en el horizonte de un proyecto personal y colectivo”. En tal circunstancia, “no es algo que se posee, sino una aptitud o una función que se cultiva, y puede eventualmente desarrollarse”.*

De esta manera, la formación es una actividad mediante la cual se buscan, a través de otro, las condiciones para que un saber recibido del exterior, posteriormente sea sintetizado y superado e igualmente, exteriorizado y superado de nuevo, enriquecido hasta generar otra actividad; esto es, producir un ciclo cada vez con más y mejor retroalimentación.

Desde el punto de vista de la pedagogía actual, el concepto de formación connota distintas acciones: por un lado, el proceso de desarrollo en el cual se manifiesta al mundo exterior parte del mundo interior del individuo. Por otro lado, la formación forzosamente se da en un nivel de intercambio con el mundo real que rodea a cada ser. No se manifiesta como un proceso orgánico que puede efectuarse por sí mismo. Requiere necesariamente de un proceso educativo previo o simultáneo.

De esta forma, por ejemplo Menze (1981) nos invita a reflexionar cuando dice que:

*“La formación no es ni un concepto general que abarque la educación y la enseñanza, ni tampoco subordinado a estos, la conjunción y similitud de ambos términos es la que determina el quehacer de la pedagogía”.*

Como queda implícito en la literatura, el amplio y complejo uso y manejo que se ha hecho de la formación, aplicada en uno y otro sentido: como aspecto involucrado en el

proceso enseñanza-aprendizaje, o bien como apartado independiente de este proceso, no ha propiciado el establecimiento de un criterio unificado en este sentido.

En aplicación directa al ámbito de los centros de información, la formación de usuarios debe entenderse como el conjunto de actividades pedagógicas que, expresadas en términos graduales dentro de un proceso de enseñanza aprendizaje, están encaminadas a la óptima explotación de los recursos de información necesarios y suficientes para la resolución de algún requerimiento académico o de cualquier otra índole.

Entendida de esta manera, la formación proporcionará al usuario los elementos y herramientas que le permitan, determinar y localizar cualquier recurso informativo de su interés.

## 2.1 FORMACIÓN DE USUARIOS

El trabajo tiene como categoría central la noción de la formación, para tal efecto se inicia con una revisión del concepto de formación.

El concepto de formación proviene de la palabra latina *formatio*. Se trata de un término asociado al verbo *formar* (otorgar forma a alguna cosa, concertar un todo a partir de la integración de sus partes).

La formación es un proceso histórico social, el hombre se forma a medida que comprende y transforma su realidad, la formación es un proceso histórico porque se construye en correlación permanente entre el individuo y el medio, es social porque se construye entre individuos. Nos formamos recurriendo a todas las fuentes posibles de conocimiento, a través de todas las prácticas sociales.

La formación *“es un trabajo sobre sí mismo, un trabajo de sí mismo sobre sí mismo”* (Foucault 2008). Cuando uno habla de formación alude a prácticas profesionales, entonces hablar de formación es ponerse en condiciones para hacer prácticas profesionales.

Se reconoce de esta manera que el término “formación”, fuera del sentido común, no es un concepto acabado, sino el resultado de un proceso histórico, dialéctico y en constante movimiento, pues nace y se desarrolla con el hombre, con su civilización y su cultura, en donde éste, ha sido su protagonista primordial al trascender en ella.

*“De hecho la palabra formación ha tenido diferentes connotaciones a través del tiempo, tales como: aprendizaje, educación, orientación, asesoría, preparación, e inducción, empleados de manera sinónima, pero que desde su acepción, origen o por su función y aplicación empírica así como por su construcción epistemológica, que cada uno de dichos conceptos, tendrá su propio campo de aplicación”.* (Romero, 2004)

Desde el punto de vista del discurso de la pedagogía, al hablar de formación, se hace referencia a un proceso de carácter integrador, puesto que ha de formarse en el hombre, (Gadamer, 1984), el cuerpo, (Honore, 1980), el espíritu (Hegel, 1988); la razón (Kant, 1998) y el intelecto (Ferry 1998); Es por ello, que la formación como proceso educativo, debe considerar las diversas dimensiones del hombre como ser racional, social y humano, para la adquisición, el acrecentamiento y el desarrollo de la cultura.

De esta manera, la formación del hombre ha de ser aquella totalidad inmesurada que integre mediante los diversos momentos e instancias, los elementos culturales, científicos y sociales que han de permitir enaltecer el orden de su posición social, intelectual, moral, y artística; el respeto por su conciencia individual, y de ésta, a la de índole colectiva.

Esta orientación del hombre, ha de otorgarle los elementos teórico-conceptuales, para alcanzar una concepción del universo, del mundo, de la vida, de la sociedad, del hombre

y de sí mismo, por lo que se considera que la formación, es principio y fin de la educación, de esta manera, la formación ha de conducir al desarrollo ponderado de todas sus facultades.

Por lo anterior formación y educación, no significan lo mismo, pero si, ambos conceptos como procesos, existen y coexisten de manera interdependiente, hasta complementar sus fines, debido a que en primer término, la educación, ha sido entendida históricamente como la acción, el medio que induce, preestablece, condiciona y fortalece gradualmente, las potencialidades intelectuales, y motoras, mientras que la formación, representa el fin último de dicha educación, es decir, que el hombre se convierta en un ser social, dotado de principios y valores, poseedor de conocimientos que le brindan la posibilidad de vivir, crecer, aprender, crear, reproducir y transformar su medio físico, social y su cultura.

Sin embargo esta diferencia entre educación y formación no es tan simple: Así pues la formación tendrá dos aspectos básicos: crianza espiritual y crianza del cuerpo, la primera se refiere a la instrucción misma, la segunda, a las exigencias materiales del cuerpo para su crecimiento.

Etimológicamente la palabra educación es de origen latino, el cual posee dos significados: Uno fonético y otro semántico: educare que significa criar, nutrir y alimentar y ex-ducere, que significa: hacer salir, extraer, dar a luz, desde dentro hacia fuera. De esta manera, la raíz educare, se remite a una fuerza o influencia externa, el hombre es formado; ex-ducere a un desarrollo interno, esto es: el hombre se forma.

*“La educación se relaciona con un proyecto o ideal de hombre y de sociedad que se pretende formar en cada sociedad, en un tiempo y en un espacio determinado, y que de ese proyecto depende la construcción y supervivencia de ella, en donde la educación representa un proceso continuo que promueve el desarrollo de las facultades del hombre para su integración transformadora en la vida social.”* (Romero, 2004)

La formación no es una agrupación de actividades congénitas, es más bien, un proceso de reconstrucción y organización de aprendizajes, que permiten alcanzar un saber integrado e integrador del mundo, de la sociedad y de sí mismo.

De esta manera se presentaron algunas consideraciones teóricas, a través de diversos autores iniciando con:

- **Hegel**, (1988, p.205) quien atribuye gran mérito a la formación, reconociéndola como un objeto pedagógico al afirmar que el hombre es lo que debe ser mediante la formación del espíritu humano.

- **Gadamer**,(1984, p.41) que expone la idea de que la actividad principal de formación es el trabajo, pues en él se forma el hombre y quien trabaja, forma la cosa y a la vez, se forma como ser humano.
- **Honore**, (1980, p. 72) quien ve a la formación como un proceso de diferenciación y cambio que se genera al interior del sujeto, proceso de apertura hacia lo posible, como acto de pensamiento, creación y producción de elaboración de proyectos en donde se posibilita la realización y crecimiento del individuo.
- **Ferry**, (1998, p.109) quien ve a la formación como la dinámica de un desarrollo personal.

Con la finalidad de contar con distintas consideraciones teóricas que nos permitan analizar el origen, la trayectoria y el sentido que posee la formación, se reconoce que esta construcción es una tarea tan compleja como lo es el propio concepto de formación, dado que sus diferentes enfoques, provocan debates epistemológicos.

A continuación se inicia la revisión y el respectivo análisis del concepto de formación.

### **Hegel en la Formación del Espíritu.**

Hegel piensa que el hombre se forma a sí mismo y se eleva como ser humano, justamente con la formación, transformando su mundo natural, para hacer su arribo a la universalidad, donde la totalidad, el todo integrado en armonía, orden y estabilidad.

El ser, es producto de sí mismo se desarrolla en su idealidad, en el modo en que el espíritu concreto determina a la conciencia.

*“En la visión del espíritu, el espíritu es contemplado como si se educa se o formase en su concepto y sus manifestaciones son consideradas, como los momentos de su producción, del mismo modo, de unirse consigo mismo; proceso por medio del cual, el espíritu se hace espíritu real.”* (Hegel, 1988 p.205)

Considera que el hombre está constituido en forma dual, por un lado es un ser natural, inestable, arbitrario y contingente y por otro, es un ser racional y espiritual. En el estado natural el hombre entra en relación con las cosas inmediatas y determina en la relación, lo abstracto por sí. En este proceso de abstraer las propiedades esenciales de la “cosa”,

el espíritu racional se manifiesta; bajo este sentido, el hombre se eleva de su dimensión natural a la universal.

En este punto, la formación absoluta se entiende como un proceso de ascenso a la universalidad y en cuyo acto, el espíritu atraviesa por diferentes estados o grados, como la certeza sensible, la percepción, el entendimiento y la autoconciencia:

Por ello, hablar de formación implica trascender lo inmediato y el cultivo de las capacidades; La formación deviene de un proceso interior de formación y conformación encontrándose en un constante desarrollo y progresión; aquí se apropia por completo de aquello en lo cual y a través de lo cual se forma.

La formación en palabras de Hegel, es formarse y modelarse de tal fin en el alma, *“ello consiste en que la idealidad, que es en sí el elemento material en general y de la corporeidad determinada, ha sido puesta como idealidad a fin de que el alma, según la determinación de su representar y querer, existe en ella como sustancia”* Hegel, 1988 p.217

Tal es la idea de la formación en Hegel, que el ser natural y el ser universal no se contraponen sino que se reconocen, en la unidad inmediata del alma con su sustancia y contenido, es la dialéctica del propio ser en ascenso a la formación del espíritu absoluto, de lo natural a lo universal, por lo tanto la formación es la penetración del espíritu hacia el entorno y hacia los demás. Esta idea de la formación, influyo notablemente en otro filósofo alemán, nacido en Marburgo, Hans Georg Gadamer, autor de una original teoría de la hermenéutica filosófica que le concedió un destacado puesto en la historia de la filosofía del siglo XX.

El pensamiento de Gadamer estuvo basado en una peculiar teoría hermenéutica, en donde el conocimiento humano está en un constante proceso de formación e interpretación, así lo manifestó en su principal obra: Verdad y Método de 1960.

*“Con Gadamer, el sentido del concepto de formación, habría de orientar mayores argumentos de orden progresista, a favor del hombre, como ese ser carnal, que nutre y enriquece su herencia cultural y espiritual, que además, como ser social, ha determinado su presente en función de su pasado, porque tiene la capacidad de retomar a la historia que él mismo ha forjado lo que a su vez, sin duda alguna le ha permitido formarse al grado de reconocerse en ella.”* (Romero, 2004)

Por su parte el filósofo francés. Bernard Honore, se advierte la consideración de mayores argumentos propios del hombre. En función de lo que éste percibe hacia su interioridad reflexiva.

## Hans Georg Gadamer y el Bildung.

En su obra *Verdad y método*. Gadamer escribió: la conceptualidad en la que se desarrolla el filosofar nos posee siempre en la misma medida en que nos determina el lenguaje en el que vivimos, y forma parte de un pensamiento honesto el hacerse consciente de estos condicionamientos previos.

*“Se trata de una nueva conciencia crítica que debe entonces acompañar a todo filosofar responsable, y que coloca a los hábitos de lenguaje y pensamiento que cristalizan en el individuo a través de su comunicación con el entorno, ante el foro de la tradición histórica a la que todos pertenecemos comunitariamente.”* (Gadamer, 1984. P. 38)

*“Gadamer rescata la palabra formación desde su historicidad, pues él considera que la formación significa “cultivo del ser” es decir; la tarea de cada ser en busca de su forma o estilo para sí, pero para que tenga sentido, es necesario considerar al mundo y a los demás, porque sin ellos, no se existe, porque necesita que los demás reflejen su imagen para con él, pues tiene que reconocerse frente a los otros, en una especie de dialéctica”.* (Romero. 2004)

Quienes tradujeron su obra al español encuentran que el término alemán Bildung, que se traduce como Formación, significa también, *“la cultura que posee el individuo como resultado de su formación en los contenidos de la tradición de su entorno”.* (Gadamer, 1984. P. 38)

Bildung es pues, tanto el proceso por el que se adquiere la cultura, como esta cultura misma en cuanto patrimonio personal del hombre culto.

Para Gadamer, formarse es reconstruirse en uno mismo, reconociendo lo extraño y apropiándose de su esencia, dado que el ser humano, no llega al mundo como debe ser, sino que para lograrlo es necesario que se forme.

La formación nos obliga a abandonar nuestro estado natural, pues como actividad esencialmente humana, tiene como finalidad convertirnos en un ser humano universal, proceder como tal, implica un proceso de inhibición de deseos y sacrificios de lo particular e inmediatez.

*“La actividad principal de formación es el trabajo, pues en él, se forma el hombre y quien trabaja, forma la cosa y a la vez, se forma como ser humano. La idea es que en cuanto el hombre adquiere un “poder” una habilidad, gana con ello un sentido de sí mismo.”*(Gadamer, 1984 p. 41)

La formación es una manera de actuar humano, se relaciona con la cultura y con el obrar del hombre, por lo tanto es una manera de proceder con base en el conocimiento y sentimientos de la vida espiritual y ética.

Por lo tanto se verá como el sentido del concepto que nos ocupa, en el filósofo francés Bernard Honore se advierte la consideración de mayores argumentos propios del hombre en función de lo que éste percibe hacia su interioridad reflexiva, para una creación innovadora de diferenciación y cambio, en donde se posibilita el crecimiento del sujeto; esto es, el concepto de formación se ha orientado con una visión mayormente compleja pero con un sentido enfocado hacia la diversidad de sí mismo y de su entorno sociocultural, en donde aún, han de existir otro tipo de argumentos como los que son revisados en Honore.

### **Bernard Honore y la Formatividad.**

La formación como objeto de estudio, se sitúa en la formática definiendo en primera instancia, el concepto de formatividad, en donde la formación se plantea, como función humana de evolución, con un carácter permanente.

En este sentido evolutivo como se entiende la formación por lo que en términos generales: La formación es *“ese paso para el hombre de lo absoluto y de lo cerrado donde se muere en lo relativo y se abre, donde se crea. En experiencia, donde la angustia engendra la esperanza, mientras que en el horizonte se descubre la infinita profundidad de los posibles.”* (Honore: 1980 p. 14).

Honore ve a la formación como un proceso de diferenciación y cambio, que se genera al interior del sujeto, proceso de apertura hacia lo posible, como acto de pensamiento, creación y producción de elaboración de proyectos en donde se posibilita la realización y crecimiento del individuo.

*“La formación es una actitud que involucra un proceso de diferenciación y activación que permite la búsqueda de los posibles estados los cuales, no se presentan como elementos aislados, sino que su interrelación constituye el propio proceso de formación. Así, los movimientos permiten al individuo tener una mirada amplia y abierta, que no homogeniza, ni uniforma; si no que marca la pauta de diferenciación y construcción de ser”.* (Romero, 2004)

Este mundo de la creación, involucra la reflexión, elemento fundamental en el proceso de formación. Para Honore, la reflexión es una actividad creativa, que, de manera continua, agrega un nuevo elemento de representación y significación. Aquí la reflexión se opone a la reacción, pues ésta, no aporta al objeto, solo lo reproduce, en cambio.

*“La actividad reflexiva es la creación de la innovación, ésta es necesariamente transformadora...Es una puesta en cuestión, una crítica a la actividad reflectante.”* (Ibídem. P. 133.)

El reconocimiento de formación, como un derecho del hombre, en donde se aprecia la necesidad de la formación permanente, la cual aparece a partir del entorno social en donde se vive.

La formación es una condición del desarrollo económico y social en donde se plantea que los rápidos avances tecnológicos en todas las áreas, impone una actualización de los conocimientos, tanto profesionales, como sociales, de esta manera, la formación continua, debe adaptarse a los aspectos socioeconómicos del contexto.

Consecuentemente, aparece la idea de la existencia de dos concepciones de formación; una derivada del aspecto social que plantea los contenidos y métodos, como la aportación de conocimientos y técnicas relacionadas, con las categorías de trabajo y del rendimiento, y otras derivada de lo económico en donde la educación tiene como principal objetivo; el promover la igualdad de oportunidades de los individuos, de acuerdo a la autonomía económica.

El carácter del concepto de formación, ahora revisado en Ferry ha de ser bajo una visión más como producto del hombre, dentro de su desarrollo personal, en concordancia con su interior social y dentro de ésta a través de los medios que éste se procure.

A continuación veremos por qué Ferry aborda esta idea de formación, con la finalidad de enriquecer los aspectos teóricos del concepto de formación, que hasta el momento ya se tiene.

### **Gilles Ferry una Experiencia de y para la Formación.**

Ferry ve a la formación como la dinámica de un desarrollo personal. Por lo que, una formación no se recibe, nadie puede formar a otro. El individuo se forma, es él, quien encuentra su forma, quien se desarrolla es decir, se forma solo y por sus propios medios.

Ferry señala que la formación es algo que tiene que ver con la forma:

*“Formarse es actuar para reflexionar y perfeccionar esta forma ponerse en forma, como el deportista, ponerse en forma. La formación entonces es completamente diferente de la enseñanza y del aprendizaje, o sea que la enseñanza y el aprendizaje pueden entrar en la formación, pueden ser soportes de la formación, pero la formación, su dinámica, este desarrollo personal que es la formación consiste en encontrar formas para cumplir con ciertas tareas para ejercer un oficio, una profesión, un trabajo”* (Ferry: 1998 p. 52).

Si el sujeto está haciendo un trabajo profesional, se trabaja para otros. Tal es el caso del profesor, imparte clases para los alumnos, en este ejemplo, el profesor no se forma, aunque desarrolle su experiencia, puesto que ella, no va a ser formadora para él, solo lo será, si en un momento y tiempo dado, trabaja sobre sí mismo, lo que implica; pensar, tener una reflexión sobre lo que se ha hecho, para buscar otras maneras para hacerlo, pero no se hacen las dos cosas al mismo tiempo, por lo que resulta una falsedad pensar en formarse haciendo.

Aquí, se establece una distancia entre la formación y la realidad, puesto que uno se desprende de la realidad para representarla, es decir, presentar la realidad en la que se tuvo que ver de manera directa, pero en un espacio y tiempo de la formación, se retira de ella y la realidad queda figurada por representaciones. Cuando se está en un lugar o espacio de la formación, se trabaja sobre las representaciones, no se trabaja sobre la realidad.

Ante este proceso, Gilles Ferry, enmarca que el espacio transicional juega un papel preponderante en donde la formación se da fuera de un tiempo y un lugar para ser aprovechado como espacio de la formación, en la cual uno representa y se representa el rol que va a tener esa profesión. Ese es el espacio y tiempo de la formación. Lo que bien se puede entender como formación inicial.

De esta manera Ferry dice:

*“Formarse no puede ser más que un trabajo sobre sí mismo, libremente imaginado deseado y perseguido, realizado a través de medios que se ofrecen o que uno mismo se procura”.* (Ferry: 1998, p.52)

Al haber realizado un recuento teórico en torno a la formación del hombre, en los diversos autores revisados durante el presente trabajo, se puede señalar, que el concepto de formación, se nos presenta como un fenómeno diverso y complejo, con distintos sentidos y enfoques, que dificulta definirlo.

Por su parte Hegel llega a brindarnos la visión individual de la formación, al considerar que, es el hombre, quien se forma así mismo, transformando su mundo natural, para arribar a la universalidad, lo que representa un proceso de ascenso, en donde su espíritu a traviesa diferentes estados, que van desde la certeza sensible, la percepción, el entendimiento y la autoconciencia. Razón por la cual la formación implica el trascender lo inmediato y cultivar las capacidades que de ello se derive, siendo la educación, el medio que ofrece todos los recursos para lograrlo.

Gadamer como en Hegel considera que la formación conlleva al cultivo del ser, en donde el hombre requiere que los demás reflejan su imagen en él y de él ante los demás en una especie de reciprocidad dialéctica e incorpora dentro del sentido del concepto de formación, el papel que juega la tradición como un elemento que contribuye y avanza gradualmente, cuya historia, no se interpreta como algo estático, ni acumulable, sino

como un precedente de relaciones objetivas esto es; El Bildung, que no es sinónimo de formación, ya que éste es el resultado final de ese proceso, llegando a la conclusión, de que la formación es el reconstruirse en uno mismo, reconociendo lo extraño para apropiarse, para llegar a concebirlo -como parte de sí mismo. Por lo tanto, la formación se da a partir del trabajo pues en éste, el hombre se forma adquiere poder, habilidades y capacidades con lo cual gana un sentido de sí mismo. De esta manera se reconoce que el hombre, se forma a partir de su individualidad y de sus propios medios.

Honore, incorpora a esta visión conceptual, el término formatividad, en donde la formación se plantea, como una función de evolución humana, con un carácter permanente, la cual se extiende a todas las dimensiones del hombre, que implica un proceso de cambio y diferenciación del ser, generados en su interior y a su vez de apertura hacia lo posible, como un acto de pensamiento y producción de proyectos en donde se posibilita la realización y crecimiento del individuo, lo que le permite tener una mirada amplia y abierta, que no homogeniza, ni uniforme.

A diferencia de Gadamer Dentro del discurso teórico de Honore, son las relaciones interpersonales los marcos donde se realiza toda actividad formativa, pues en éstas se reconoce la existencia de infinitud de sentidos y significaciones personales, en donde a partir de una confrontación reflexiva y de semejanza, se puede transformar o añadir algo nuevo al objeto en cuestión, siendo por esta razón, que las actividades de formación se basan en el reconocimiento del otro.

Honore sostiene que el proceso de formación tiene dos partes importantes; la exterioridad y la interioridad, de las cuales se puede deducir, que la formación es considerada, como un fenómeno social, cuyo significado, se puede apreciar desde el concepto de práctica.

*“En tal sentido, la formación depende de la posibilidad de interrogación, de diálogo tal como lo expresa Hegel, se supone la existencia y reconocimiento del otro, por lo que la formación refleja su carácter dialéctico. Por ello, la formación humana está potenciada por la reflexión, como práctica social, que le permite al hombre, adquirir conciencia de sí mismo, como consecuencia del reconocimiento del otro”.* (Romero. 2004)

Ferry considera que en la formación, como en los juegos infantiles, se copian las actitudes, gestos y ejercicios de los profesionistas, lo cual, significa el hecho de anticiparse sobre situaciones reales, a través de representaciones mentales, para encontrar actitudes, para impregnarse de y en esa realidad, lo que permitirá prepararnos para cumplir con los roles sociales y profesionales, preparación, que es parte importante de la formación

En este sentido, Ferry (1998) clasifica a la formación, en inicial y continua:

*“La primera de éstas, hace alusión al conocimiento del entorno, por medio de las interrelaciones del sujeto con su medio social, mientras que la formación continua, es aquella que se ejerce profesionalmente, en donde incluso, se abre la viabilidad de*

*abandonar esa última etapa formativa, para adoptar etapas intermedias y transicionales, como tiempos y espacios de formación”.*

*“Cabe señalar que es precisamente la Pedagogía, la que tiene por objeto de estudio a la educación, en sus diversas dimensiones y manifestaciones, de las cuales se deriva toda práctica social, como proceso formativo dado única y exclusivamente en el hombre como ser racional, a través de un sin número de mediaciones, de las cuales su estudio se guía por el conocimiento científico y normas sustentadas en las disciplinas que obedecen a esta secuencia y que han de indagar su explicación, frente a las trabas que han de enfrentarse para alcanzar esa formación, dentro de la cual, participan varias instancias”.*  
(Romero, 2004)

Como conclusión referente al concepto de formación, desde un punto de vista pedagógico se puede decir que:

- La formación es un fenómeno complejo en el que se involucran aspectos inherentes a la naturaleza humana y a su relación con el entorno social.
- La educación en sus diversos tipos y modalidades, contribuyen al proceso de formación, individual y social.
- La formación es principio y fin de la educación.
- Aún existen problemas de orden epistemológico para concebir un concepto de formación integradora, en el que se pretenda abarcar la generalidad de esa formación, como proceso totalizador independientemente del enfoque teórico-conceptual, con el que se aborde, debido, no a su complejidad estructural, sino más bien, porque en esa estructura, existen niveles y dimensiones, ámbitos y espacios grados y direcciones, dentro de los cuales, el hombre, a lo largo de su vida, se forma, lo que en su conjunto bien puede ser entendido como formatividad y que difícilmente se ha podido llegar.
- La Pedagogía tiene por objeto de estudio, los aspectos teórico-conceptuales, metodológicos e instrumentales que intervienen en el desarrollo de la educación, como fenómeno histórico-social en sus diferentes directrices, así como el papel que juega en la preservación y acrecentamiento de la cultura, en el orden técnico, artístico, científico y humanístico, del hombre y de la sociedad.

## 2.2 FORMACIÓN DE USUARIOS EN LOS CENTROS DE INFORMACIÓN UNIVERSITARIOS.

El diccionario de la Real Academia Española (Real Academia Española, 1995) dice que *“usuario es quien usa ordinariamente una cosa”*. En el mundo de la información se encuentran personas tanto productoras como consumidoras de información independientemente del lugar donde se encuentren y del soporte en que ésta esté presentada; a estas personas se les denomina usuarios y desde la década de los 30, se les ha considerado como el centro y razón de ser de las unidades de información.

El término formación ha sido utilizado indistintamente para referirse a educación, instrucción u orientación; e inclusive en algunos casos ha sido relacionado directamente con la alfabetización, sin embargo existen autores como Hegel, Rousseau y Gadamer entre otros, que han tratado de darle explicación al término, y éste es tan abstracto que se usa en campos tan diversos como el de la estética (formación estética), la moral (formación moral), la literatura (formación literaria), la social (formación social), entre otras, de allí que se dé la posibilidad de retomarla al campo de la bibliotecología con los usuarios de la información.

Cabe señalar aquí la definición de (Hernández, 1998) la cual define al usuario, *“como Aquel individuo que utiliza los servicios de una biblioteca”* por su parte los autores (García y Díaz 2001) menciona los diferentes tipos de usuarios que acuden a una biblioteca:

*“Niños, Jóvenes, Adultos, Adultos mayores, Personas y grupos con necesidades, Personas y grupos con necesidades especiales: Personas de culturas diferentes y de grupos étnicos, Personas con alguna discapacidad, como los invidentes, o que tienen una visibilidad reducida o problemas de audición, Personas recluidas en instituciones en como hospitales o prisiones.”*

Sin embargo ha sido común que sea en los centros de información donde nos preocupemos por formar al usuario pues nos enfrentamos allí a la situación de explicarles en varias ocasiones, el uso y explotación de los recursos que ella ofrece. Es en ese nivel donde se nos vuelve indispensable trabajar con un usuario conocedor del manejo de los instrumentos de búsqueda de información.

Nuestro esfuerzo se ha caracterizado más por la instrucción que por la educación de usuarios, sin lograr que éstos lleguen a estar conscientes de las ventajas que les ofrece el uso y la explotación de los recursos informativos.

La deficiencia de nuestros centros de información, las escasas acciones que se ponen en práctica para promocionar la lectura o la información en edades tempranas, la poca importancia que se le ha asignado al usuario en la formación del especialista en

información y la prevalecía de métodos educativos tradicionales que ponen énfasis en la memorización, la pasividad y la actitud bancaria contribuyen al poco uso de la información.

Como lo dice Córdoba Saray: *“Esta complejidad a su vez nos permite observar claramente un cometido insoslayable en las acciones que emprendamos, como lo es la necesidad de enfatizar en la toma de conciencia de los usuarios acerca de la importancia de la información en todas las actividades que emprendan, y no sólo en su entrenamiento para el uso de los instrumentos de búsqueda”*. (Córdoba, 1996).

Llegar a un usuario convencido de que la información es un recurso cuya tenencia genera poder, cuya explotación acarrea múltiples ventajas, por lo que hay muchas razones en las que reside su valor y se justifica su utilización.

En el siglo XIX las bibliotecas desarrollaron la formación de usuarios a la par con el servicio de consulta o referencia, debido a que los usuarios no se sentían con la capacidad de hacer uso de la biblioteca y sus servicios.

En las primeras bibliotecas públicas de los Estados Unidos de Norteamérica programaban actividades para acercar a los usuarios a la lectura y de esta manera les mostraban el valor y la importancia de la información para su desarrollo social, personal, cultural y económico. La mayoría de las bibliotecas públicas y universitarias limitaron la formación a una charla apoyada en un módulo de consulta o referencia para los diferentes grupos de usuarios, el cuál hacía alusión a los recursos de información que la biblioteca poseía.

La historia muestra que se escribió un artículo que permitió comprender la importancia de los servicios de consulta para beneficiar a los usuarios, pero consideraba que ese beneficio sería real cuando se instruyera a los usuarios para buscar la información que necesitaban, especialmente en relación con el uso de las enciclopedias y los índices de libros; en el mismo artículo también señalaba que las personas no sabían cómo utilizar con eficiencia una biblioteca.

Dewey afirmaba: *“Que había llegado el tiempo de que la biblioteca, el bibliotecario, un maestro y el visitante se convierta en un lector que utiliza los libros como los que manejan una herramienta”*. (Gómez, 2002) Teniendo en cuenta los datos anteriores que muestran el inicio de la formación de los usuarios, se establecen cuatro etapas para la historia de esta actividad, que destacan el papel de los tres Manifiestos de la UNESCO para las bibliotecas Públicas y sus aspectos relacionados con la formación de los usuarios de la información.

En la Primera etapa, los bibliotecarios manejaban conocimientos de alto rango, por eso desempeñaban el papel de docentes para atender a los usuarios; esto llevó a que

después se les asignara el título de profesores de libros; por la profesionalización y especialización de los estudios académicos los bibliotecarios universitarios se dedicaron más a la selección del material bibliográfico y su respectivo análisis, y la formación se limitó a una charla sobre los libros y el uso de la biblioteca; el bibliotecario Azariah Root, quien trabajaba en el Oberlin College, desarrolló y dirigió un programa de instrucción de usuarios en el cual les mostraba a los estudiantes los recursos de información, el sistema bibliotecario, y la historia de las obras impresas. Las bibliotecas públicas le dieron una atención personalizada a los usuarios para poder habilitarlos en el uso de la biblioteca y su información.

En la segunda etapa los bibliotecarios se interesaron más por los usuarios miembros de una comunidad educativa y se dieron a la tarea de educarlos para que hicieran uso de la biblioteca, pues los había empezado a interesar la expresión *“la biblioteca centrada en el usuario”* (Boop y Smith, 2000) emitida por Louis Shores al crear el “colegio de artes bibliotecarias”.

En la tercera etapa, se habla de instrucción bibliográfica y casi todas las bibliotecas apoyan este tipo de instrucción como un servicio de la biblioteca. También se lleva a cabo la Reunión de Caracas y de allí surge la Declaración de Caracas, en la que se establecen los desafíos para crear y prestar servicios de información en América Latina; en esta Declaración se admite la importancia de formar un lector crítico, selectivo y creativo de la información, como manera de contar con un miembro activo de la sociedad.

En los 40, Harvie Brans –Comb publicó la obra “Enseñando con libros” ésta sirvió para apoyar la integración de la biblioteca universitaria con la misión educativa de la universidad. *“La Royal Society of London Scientificen 1948 organizó la conferencia sobre información y en ésta se presentó la necesidad de diseñar cursos para el entretenimiento en el uso de la información para estudiantes universitarios”*. (Gómez, 2002).

Se publicó el Primer Manifiesto UNESCO para la Biblioteca Pública en una época difícil para la humanidad, pues se estaba iniciando la postguerra y se veía a la educación como medio para superar los problemas de la sociedad para despertar el gusto por la lectura en niños y jóvenes y asegurara el aprecio y provecho de los libros en los adultos. Además se mencionaba la idea de darles consejos a los lectores sobre la manera de utilizar los libros y de ayudarles a decidir qué pensar, y para ello debían apoyarse en debates, conferencias, cursos o películas.

En los 60, se le da a la biblioteca el carácter de centro de aprendizaje, concepto que tuvo bastante acogida y fue un factor de peso para que *“dentro de los currícula de la formación bibliotecaria se incluyera la formación de usuarios como materia clave, bajo*

*los términos instrucción bibliotecaria, el lector y la biblioteca entre otros*". (Lozano, Y Villegas 2004).

Los movimientos sociales tuvieron gran influencia en el campo educativo, lo que también cobijó a las bibliotecas de información. Los profesores no se limitaron al estudio de los libros sino que además utilizaron otras fuentes y soportes. También planearon la enseñanza de tal manera que el aprendizaje estuviera más centrado en la comprensión. Se da un gran apoyo a la investigación, lo cual exigió mejor preparación en el uso de las fuentes y la información.

Se elabora y publica el Segundo manifiesto Unesco para las bibliotecas públicas. Éste no hace una alusión tan directa al usuario y su formación.

El consejo de la Asociación Bibliotecaria de Estados Unidos presentó una política en la que expresa que la instrucción bibliográfica debe iniciarse en los primeros años de la infancia y continuar en años avanzados para lograr así un usuario autónomo en la recuperación de la información, actividad esencial para su desempeño profesional. De igual manera en 1980, el consejo afirma que es esencial que las bibliotecas de todos los tipos acepten las responsabilidades de proporcionar a la gente las oportunidades para entender y comprender la organización de la información. La declaración continúa y apremia a todas las bibliotecas *"para incluir la instrucción en el uso de las bibliotecas como una de las metas prioritarias del servicio"*. (Boop y Smith, 2000)

En la cuarta etapa se caracteriza por la presencia de literatura profesional en el área y durante el cual se cubren aspectos teóricos, históricos y metodológicos de la formación de usuarios dados a conocer en eventos académicos, como seminarios, congresos y reuniones, generalmente producto de las investigaciones desarrolladas por profesionales de la información, como ocurre en América Latina con el Centro Universitario de investigaciones Bibliotecológicas de la UNAM (CUIB), EL Centro de Investigaciones en Ciencia de la Información (CICINF) de la Escuela interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia en Colombia, entre otras.

Las condiciones actuales de la sociedad rodeadas por las tecnologías de la información exigen que sus miembros desarrollen nuevas habilidades para acceder a la información y responder a las exigencias cambiantes del medio.

Las unidades de información, en su mayoría automatizadas, deben formar a los usuarios en el uso de las herramientas y responder a sus inquietudes y necesidades tanto de información como de formación.

Se ha presentado en forma breve una parte de la historia de la formación de usuarios, sin embargo no es suficiente para entender las características que validan la existencia de este programa, de esta manera se intentará ahondar más en este concepto.

El termino formación (bildung) es una vieja palabra alemana “[...] su aplicación, su contenido significativo y su peso como concepto central [...] desde hace largo tiempo se usaba casi exclusivamente por personas que se tenían como “cultas” es decir, por escritores y lectores”. (Vierhaus, 2002)

Ahora acudiremos a la Pedagogía para caracterizar la formación de usuarios, al observar al hombre como un ser en desarrollo y formación permanente tanto en el campo intelectual como en el espiritual y el afectivo; formación que se logra desde el interior mismo del sujeto, quien se muestra como un ser autónomo y libre que cultiva la razón y la sensibilidad influenciadas por la cultura, la sociedad y el aprendizaje. De allí que haya una identificación con Rafael Flórez Ochoa cuando dice que:

*“Los conocimientos, aprendizajes y habilidades son apenas medios para formarse como ser espiritual. La formación es lo que queda, es el fin perdurable [...] el hombre no es lo que debe ser como decía Hegel, y por eso la condición de la existencia humana temporal es formarse, integrarse, convertirse en un ser espiritual capaz de romper con lo inmediato y lo particular, y ascender a la universalidad a través del trabajo y de la reflexión filosófica, partiendo de las propias raíces”.* (Flórez, 1994)

Se pretende que los usuarios presenten una actitud positiva para aprovechar, tanto sus propios recursos mentales, 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 permitirán realizar un proceso de búsqueda completo y acorde con sus carencias cognoscitivas.

Cuando el usuario ha recibido una formación que ha tenido significado para él, El centro de información, es más factible obtener un uso óptimo tanto de los servicios y recursos como de la información en general. De igual manera se pueden crear situaciones de comunicación con ellos, ya que pueden considerarse personas informadas y críticas en cuanto a las habilidades requeridas para desenvolverse en un centro de información.

De acuerdo con lo que dice Lhotellier la formación:

*“es la capacidad de transformar en experiencia significativa los acontecimientos cotidianos generalmente sufridos, en el horizonte de un proyecto personal y colectivo [...] No es algo que se posee, sino una aptitud, o una función que se cultiva, y puede eventualmente desarrollarse”* (Flórez, 1994).

Es importante ver cómo la UNESCO, por medio de Tocatlían presenta su propia definición del concepto; sin embargo, la definición involucra tanto la educación como la formación del usuario de una misma manera (es genérico) “[...] se entiende por “educación” la actividad destinada a inculcar valores, actitudes y motivación, en tanto que la “formación” consiste en la capacitación práctica y concreta”. (Tocatlían, 2000).

Por eso es una tarea bibliotecaria que debe verse como un proceso a largo plazo, y mucho mejor si se hace en forma ininterrumpida, para lo cual es fundamental la actitud asumida por el usuario; esta última característica hace que el proceso se considere optativo y de allí que para muchos no sea una condición necesaria. Asimismo se aspira a que las personas lleguen a actuar en forma autónoma y estratégica dentro de cualquier unidad y servicios de información, puesto que en el transcurso de su vida se enfrentarán a situaciones y contextos cambiantes.

Sin duda en esta época en la que se habla de la sociedad de la información, los miembros de la sociedad están buscando y produciendo más información en todos los medios, formas y soportes que les sea posible con el fin de lograr una comunicación que facilite la adquisición del conocimiento y el desempeño de la vida académica, laboral, profesional y cotidiana.

Los centros de información procuran aumentar su validez cada vez más como las principales y mejores fuentes de información para los usuarios, y responder así a la misión y visión propuestas como sistemas al servicio de éstos.

Entre tanto las personas en búsqueda de información encuentran dificultades para acceder en forma efectiva y eficaz a ella, debido al todavía poco desarrollo de las habilidades y competencias que poseen y que se requieren para la búsqueda, localización, selección y evaluación de la información pertinente para resolver su necesidad en forma manual o con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y así realizar las actividades anteriores, especialmente en momentos en los cuales se presenta un aumento permanente en la producción de nueva información.

Podemos entender por TIC al conjunto de tecnologías que sirven para la adquisición, producción, almacenamiento, procesado, comunicación, y recuperación de información en forma digital.

El impacto de las TIC, sobre las apreciaciones de los usuarios de los centros de información, no afecta solamente el conjunto de habilidades y destrezas, que estos ya poseían para buscar y localizar información, sino a la capacidad para desarrollar habilidades y un pensamiento creativo y analítico para discriminar y seleccionar la información de su utilidad.

Las tecnologías están presentes en la vida de las nuevas generaciones y han modificado sus relaciones sociales, su manera de obtener información y su forma de afrontar el aprendizaje.

La educación actual, tiende a ser más centrada en el aprendizaje, con escenarios personalizados abiertos y colaborativos. Ante la abundante información de recursos de

las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), se impone el uso de la creatividad y las inteligencias múltiples, para establecer andamiajes que promuevan construcción de conocimientos atractivos e integrales.

Es de esta forma como la formación –concebida como un proceso que requiere un compromiso de todos los miembros de la sociedad- debe brindarse para que las personas, a partir de sus intereses y necesidades, aprendan, “para toda la vida” a detectar sus necesidades de información y a utilizar las TIC, lo cual les exige aprender a aprender y a aprehender esas habilidades, competencias y conocimientos para tener un acceso rápido y efectivo a la información pertinente, y por ello los bibliotecarios están en la obligación de formar a los usuarios en el uso de las herramientas y en el desarrollo de habilidades de información que les permitan ser personas aptas en el acceso y el uso de la información.

Existen al menos tres matices diferentes que en la práctica ha presentado el concepto de la formación de usuarios.

*“El Primero y más común, es el que tiene un objetivo utilitario -como es el caso del contenido del término instrucción- el cual se aplica cuando se desea que el usuario aprenda el manejo de las fuentes de información publicadas en formato impreso o digital, las bases de datos o el catálogo en línea (OPAC)”.* (Córdoba, 1998).

En este caso cabe señalar aquí la definición de (Saray Córdoba González, 1998) quien destaca que es: *“El conjunto de actividades de aprendizaje que permiten conocer y utilizar las fuentes de información y los recursos documentales óptimos, a fin de responder a las necesidades de información para fines de estudio, de investigación y de actualización permanente”.*

Observamos dice (Córdoba, 1998): *“que su sentido se limita a que el usuario conozca los instrumentos que tienen la unidad de información, con el fin de que sean utilizados correctamente. Así el profesional de la información economizará tiempo y esfuerzo al evitar la repetición innecesaria de la misma instrucción a diversos usuarios, durante múltiples veces. Las sesiones o jornadas a usuarios se realizan generalmente utilizando módulos de autoinstrucción, medios audiovisuales, o multimedios, y en los más comunes folletos o trípticos complementados con charlas”.*

Esta misma concepción ha evolucionado hasta llegar más recientemente a lo que algunos autores han denominado como “alfabetización en información”, aunque se diferencia de su antecesora porque ésta se inicia desde la escuela, o como lo dice (Hernández Patricia, 1996): *“provee al estudiante de conceptos y herramientas que serán útiles, no solo en conexión con sus estudios inmediatos, sino a través de toda su vida laboral”.*

No obstante, esta idea mantiene ese sentido utilitario pues no trasciende el objetivo de desarrollar una habilidad en el sujeto para que use las fuentes y los productos de información.

*“El segundo concepto es aquel que asimila la formación de usuarios con la divulgación o mercadeo de los servicios y productos que ofrece la Biblioteca (unidad de información) y que en el pasado se llamó también atracción de usuarios. Así, se distribuyen materiales impresos que contienen instrucciones e información sobre el contenido de la unidad de información”. (Córdoba, 2008)*

*El tercer concepto es aquel que tiene un objetivo más integral, permanente y profundo, al que se le ha llamado educación de usuarios y pretende que: “Los usuarios potenciales de la información, o los encargados de elaborar políticas nacionales en esta esfera, adquiera conciencia del valor de la información para actividades especializadas, adopten actitudes positivas con respecto a la necesidad de buscar información y estén motivados para utilizar o desarrollar recursos informativos”. (Wilson, 1998)*

Tratando de actualizar este concepto, se desprende que el objetivo a largo plazo de las unidades de información –sobre todo de la educación formal- ha de ser formar una cultura de información, definida como:

*“La habilidad de los individuos o grupos de hacer el mejor uso posible de la información, así se debe educar al usuario en las etapas tempranas de su vida para lograr un adulto consciente de la importancia del uso de la información y consecuentemente que esté interesado en promoverla y generarla”. (López, 1980).*

Es evidente que los últimos cambios sociales y de índole tecnológico relacionados con el mundo de la cultura, la información y la educación están modificando en gran medida la función del centro de información, cada vez más obligada a adaptarse e integrarse ante la nueva realidad sociocultural en la que se encuentra inmersa.

En el Manifiesto de la UNESCO para Bibliotecas públicas de 1994 se expone, en cuanto a la formación de usuarios apoyados con las tecnologías de la información y la comunicación en los centros de información que: *“habrían de establecerse programas de extensión y de formación de usuarios con objeto de ayudarles a sacar provecho de todos los recursos”* (Naranjo y Rendón, 2003).

De esta manera nos encontramos en un momento clave en el que debe mostrarse como una solución ante los problemas que presentan los usuarios reales y potenciales de hoy en día cada vez más necesitados de todo tipo de recursos y servicios de información.

En este sentido, la formación de usuarios puede y debe considerarse como un servicio bibliotecario idóneo para afrontar los nuevos retos que suponen solucionar los

problemas de eficacia y utilidad de la nueva cultura informacional, es decir, proporcionar habilidades y destrezas a los usuarios para la búsqueda y localización de la información, entre todo el caudal informativo y documental existente y que sea de su interés.

Así es muy importante que la formación de usuarios, sea considerada en el contexto de los servicios bibliotecarios ofertados por el centro de información de manera permanente, tal y como sucede con otros servicios propios de la misma, como la lectura en sala o el préstamo a domicilio, entre otros.

Solamente de esta forma se podrá conseguir que la formación de usuarios pase a ser considerada como un servicio básico e imprescindible en los centros de información y no como una actividad o conjunto de actividades de carácter secundario.

Existen razones suficientes para que la formación de usuarios sea un servicio permanente dentro de la gama de servicios del centro de información, entre las que destacan:

- La democratización del acceso a la lectura, a la información y a la cultura es responsabilidad, compartida con otras instituciones como las de enseñanza, en el centro de información y por tanto es su deber formar a sus usuarios en este sentido.
- Actualmente y cada vez más, los progresos en tecnologías de la información afectan a cualquier sector profesional, al desarrollo vital de las personas y es también responsabilidad del centro de información, formar en avances tecnológicos de información a sus usuarios.
- El cambio radical tradicional de biblioteca para los documentos al concepto actual de centro de información para los usuarios.
- La competencia que existe con otros centros privados de información, incluso públicos, hace que los centros de información, utilicen la formación de usuarios como estrategia de marketing que atraiga a nuevos usuarios.

Resalto la idea de que la auténtica formación de usuarios hay que considerarla como una mezcla de orientación, educación, e instrucción proporcionada al usuario. Orientación porque lo que pretende es informar al usuario sobre determinadas cuestiones puntuales, educación porque se pretende conducir al usuario a hacer uso de las técnicas bibliotecarias más básicas, e instrucción porque intentamos que nuestros usuarios consigan adquirir una serie de destrezas necesarias para la selección de información.

En consonancia se presenta la Declaración de la IFLA, en la que se muestra a estas unidades de información:

*“Como los espacios que permiten el acceso al conocimiento, al pensamiento y a la cultura; además de ser un apoyo esencial para el aprendizaje a lo largo de toda la vida y permitir la toma de decisiones en forma autónoma” (IFLA, 1999).*

*“El resultado de este proceso será un adulto educado, capaz de tomar decisiones fundamentales, capaz de explotar su propio potencial y consecuentemente, más productivo y con capacidad para aportar al desarrollo no solo personal, sino al país. Asimismo, tendrá mayor potencial mental al concentrarse en saber cómo encontrar el conocimiento dondequiera que esté, en lugar de tratar de recordar todo cuanto haya aprendido. Éste es precisamente el concepto de “aprender a aprender” que la UNESCO a promovido”. (Córdoba, 1998).*

En el Tercer Encuentro sobre Desarrollo de Habilidades Informativas, realizado en Ciudad Juárez, México, se presenta la Declaratoria de las Normas sobre Alfabetización Informativa en Educación Superior con las cuales se busca facilitar el desarrollo de las habilidades informativas en los estudiantes universitarios y así fortalecer *“su capacidad para acceder, evaluar e incorporar la información que requieren en sus procesos de construcción del conocimiento”*. (Cortés, et al., 2002).

De esta manera lo que se pretende, es que esta persona busque hacer uso de la información donde quiera que ésta se encuentre, puesto que su pretensión es modificar ese estado de conocimiento reflejado en una necesidad de información que procura satisfacer; necesidad que puede estar relacionada con diversos problemas o intereses. La información que él consume, produce y brinda debe buscarla, solicitarla, analizarla, evaluarla y además, generar nuevas ideas, conocimientos y productos.

En cuanto al contexto en el que habría que situar la formación de usuarios en el centro de información las palabras de (Sánchez –Paus, 1998) parecen muy significativas al afirmar que:

*“La biblioteca moderna (centro de información) como institución que presta servicios públicos y gratuitos de información, para ser socialmente rentable debe estar orientada al usuario, que es en definitiva quien la sostiene a través de sus impuestos, hay que buscar por tanto la identificación entre ambos”.*

La inserción del centro de información en la sociedad, se consigue persiguiendo el mayor grado de satisfacción y calidad en la prestación de los servicios de información, cultura, educación e investigación, dirigidos tanto al usuario real, presencial o virtual como mediante la captación de los que podemos denominar usuarios potenciales.

La formación de usuarios puede ser definida *“como una actitud permanente con la que el centro de información busca crear situaciones de comunicaciones con el usuario, con el objeto de informar y educar en el uso óptimo de los recursos que ofrece y conseguir así un mayor aprovechamiento de sus servicios y unos usuarios informados y críticos”*. (Ibídem, 1998)

Según (Hernández, 1995) *“La formación de usuarios se fundamenta en tres motivaciones que la sitúan en primer plano del trabajo en ellas: el desarrollo alcanzado, el creciente aumento y diversificación de la información y sus soportes, y la aparición de nuevas tecnologías, la biblioteca debe asumir una responsabilidad relevante en la medida en que se constituye en un ámbito social, quizás el único, que representa de forma integradora y complementaria el conjunto de documentos y tecnologías comunicativas del mundo actual, posibilitando en sus usuarios el desarrollo de pautas de comportamiento y uso de la información autónomos.”*

Cabe tener presente, además, la tendencia a dar al usuario una mayor autonomía en el acceso y elección del documento, espacios digitales, reduciendo en lo posible la intermediación sistemática del profesional de la información, tendencia que responde al principio ya tradicional del libre acceso al documento en los centros de información, y que hace frente también a nuevas formas de comportamiento social, sin olvidar razones de economía de recursos a medio y largo plazo.

Es muy importante que la formación de usuarios sea considerada en el contexto de los servicios bibliotecarios ofertados por el centro de información de manera permanente, tal como sucede con otros servicios ya arraigados en la idiosincrasia propia del centro de información, solamente de esta forma se conseguirá que la formación de usuarios, pase a ser considerada como un servicio básico e imprescindible en el centro de información y no como una actividad o conjunto de actividades de carácter secundario.

Al mismo tiempo, la formación de usuarios contribuye a hacer realidad la función educativa del centro de información aportando un cambio de matiz en tal sentido que lleva a convertir al centro de información de mera plataforma de apoyo en nuevo ámbito educativo, por ello se insiste en la necesidad de que centro educativos y centros de información deben abordar conjuntamente el desarrollo de la formación de usuarios.

En palabras de (Hernández ,1999) *“ya no se trata tan sólo de prestar apoyo a la educación en cualquiera de sus niveles; consiste además en asumir responsabilidades educativas directas, en convertir en docente al centro de información, a través de ofertas educativas que vengán a cubrir las nuevas necesidades que en el ámbito de al educacional informacional surgen en nuestra sociedad”*

La formación de usuarios se ha convertido en uno de los principales campos de actuación del centro de información, como consecuencia de ello en uno de los temas

más recurridos entre los profesionales de la información. Es evidente que los últimos cambios y de índole tecnológico relacionados con el mundo de la cultura, la información y la educación están modificando en gran medida la función del centro de información, cada vez más obligada a adaptarse e integrarse ante la nueva realidad sociocultural en la que se encuentra inmersa.

El centro de información debe mostrarse como una solución ante los problemas que presentan los usuarios reales y potenciales de hoy en día cada vez más necesitados de todo tipo de recursos y servicios de información. En este sentido la formación de usuarios, puede y debe considerarse como un servicio bibliotecario idóneo para afrontar los nuevos retos que suponen solucionar los problemas de eficacia y utilidad de la nueva educación informacional, es decir proporcionar habilidades y destrezas a los usuarios de la información, que les hagan más fácil su desenvolvimiento entre todo el caudal informativo, documental y virtual existente y que sea de su interés.

Para (Hernández, 1995) *“Es absolutamente necesario que la formación de usuarios comience ya desde las primeras etapas, la justificación viene dada por el papel preponderante que el uso de las fuentes informativas está adquiriendo en la educación global del alumno y ello en el marco de la reforma educativa. El alumno debería dominar las habilidades de búsqueda documental: saber dónde y cómo hallar la información necesaria para resolverlas dudas que le plantearán en su vida académica y profesional, capacitándolos para resolver problemas o tomar decisiones”*.

*“Mejorar la formación de usuarios y hacerla más habitual en los centros de información es necesaria también porque, en muchas ocasiones, las mismas se convierten en auténticos laberintos donde el usuario de la información se encuentra desorientado y desconcertado (de ahí la gran importancia de tener adecuadamente señalizados y bien distinguidos los distintos servicios y secciones que ofrece el centro de información que, en suma, pueden considerarse también, como formación de usuarios de la información) por lo que no puede sacar el máximo provecho del arsenal de información que posee, información que, sobre todo a raíz de la incorporación de las modernas tecnologías de la información, se ha vuelto cada vez más compleja y abundante”*. (García y Díaz, 2001).

La formación de usuarios se ha considerado tradicionalmente como algo esporádico, realizado en ocasiones y situaciones excepcionales y especiales y según determinadas fechas o celebraciones, o sea como una tarea secundaria, pobre e improvisada tanto en su forma como en su contenido y desarrollo.

Desde la perspectiva de la biblioteca (Hernández, 1995) ha señalado una doble dimensión de la formación de usuarios: *“El diseño y desarrollo de programas y actuaciones específicos y la redefinición o reajuste de determinados servicios y sistemas de organización bibliotecarios, especialmente afectados por la formación de usuarios se*

*encuentran, en primer lugar, los servicios de información y referencia y cualquier proceso de búsqueda documental que implique formulación de una demanda, localización, obtención y uso de información; los servicios de promoción y acogida de nuevos usuarios; los sistemas de ordenación y acceso al documento: los elementos de señalización y orientación y las instrucciones de uso, los programas de animación a la información, servicios de difusión y extensión cultural; y de forma especial, los programas de cooperación con centros educativos y otras entidades.”*

El uso de las tecnologías en el espacio universitario permite una mayor vinculación entre los profesores y el alumno, se facilita el acceso a materiales de estudio y otras fuentes complementarias de información, los usuarios tiene la oportunidad de participar en diversas comunidades educativas locales e internacionales, conectadas en el universo virtual, para compartir ideas y experiencia educativas, lo cual ayuda a promover un efectivo proceso de enseñanza y de aprendizaje.

## 2.3 SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO

El término Sociedad de la Información es una fase de desarrollo social caracterizada por la capacidad de sus miembros (ciudadanos, empresas y administración pública) para obtener y compartir cualquier información, instantáneamente, desde cualquier lugar y en la forma que se prefiera.

El factor diferencial que introduce la Sociedad de la Información es que cada persona u organización no solo dispone de sus propios almacenes de conocimiento, sino que tiene también una capacidad casi ilimitada para acceder a la información generada por los demás y el potencial para convertirse el mismo en un generador de información para otros. Lo peculiar de la Sociedad de la Información es precisamente el carácter general e ilimitado que en ella tiene el acceso a la información. La expresión Sociedad de la información designa una forma nueva de organización de la economía y la sociedad.

Este cambio en la capacidad de acceso a la información es tan importante que constituye el factor desencadenante de una serie de transformaciones sociales de profundo alcance. La disponibilidad de nuevos medios tecnológicos abre una nueva puerta hacia un mundo de posibilidades. Las tecnologías se materializan en nuevas infraestructuras con las que se mejoran los procesos con un nuevo enfoque. Se modifica las formas de actuar, es decir las herramientas. Al cambiarse muchas formas de actuar, se ve afectada la propia forma de ser. A medida que se transforman los valores y las actitudes, podemos decir que, en última instancia, están cambiando la cultura y a la propia sociedad.

En la actualidad las tecnologías habían tenido tanta presencia y significación. Y con certeza podemos decir, que si existe algún atributo distintivo de la sociedad en la cual nos desenvolvemos es su perspectiva tecnológica, en lo doméstico, en lo cultural y en lo político; uniéndose las tradicionales con las nuevas tecnologías, y donde empieza hablarse de éste ya futuro próximo, gira en torno a la convergencia de las tecnologías. Convergencia que supera la mera suma de las partes, alcanzado nuevos escenarios, y nuevos lenguajes expresivos.

La paternidad de la mención de "Sociedad de la información", se atribuye a los trabajos realizados durante la década de los setenta, tanto por el estadounidense Daniel Bell como por el francés Alain Touraine.

Su importancia es tal que la propia Organización de la Naciones Unidas (ONU) ha organizado dos Cumbres Mundiales sobre la Sociedad de la información, (CMSI) en Ginebra 2003 y en Túnez 2005, y llevo a cabo foros subsecuentes cada año, para analizar su problemática.

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), son el elemento básico para su desarrollo y potenciación. Y que este giro es tan veloz, como no había ocurrido anteriormente con ninguna tecnología.

En la sociedad del conocimiento todos tendremos que aprender a desenvolvemos con soltura en medio de la avalancha aplastante de informaciones, y también a desarrollar el espíritu crítico y las capacidades cognitivas suficientes para diferenciar la información "útil" de la que no lo es. Y ello será ineludiblemente, uno de los aspectos en los cuales deberemos de capacitar a las siguientes generaciones.

Nos encontramos en una sociedad donde el "aprender a aprender" es de máxima importancia. Estamos por tanto hablando de una sociedad del aprendizaje, que son aquellas que se refieren a un nuevo tipo de sociedad en la que la adquisición de los conocimientos no está relegada a instituciones formales de educación, así como que los períodos de formación no se limitan a un período concreto de la vida de la persona. En cierta medida ello nos lleva a tener que hablar de una sociedad de la innovación, una sociedad donde teniendo en cuenta la transformación y el cambio, y los retos que ellos originan, nos tiene que llevar a intentar ofrecer respuestas rápidas y fiables ante los nuevos. Pero el reto está, en que tales respuestas, deben ser respetuosas con las nuevas situaciones medioambientales, sociales y de diversidad con que nos enfrentamos.

La noción de Sociedad del Conocimiento emergió hacia finales de los años 90, es empleada particularmente en medios académicos. La Organización de las Naciones Unidas para la educación, la cultura y las artes. (UNESCO) en particular ha adoptado el término sociedad del conocimiento, dentro de sus políticas institucionales.

La llamada revolución digital en la que estamos inmersos y que afecta a todos los ámbitos de la actividad humana, está basada principalmente en los procesos de producción distribución y acceso a la información electrónica a través de las redes de información y comunicación, con internet a la punta.

Esta realidad está configurando un nuevo tipo de usuario de la información cada vez más acostumbrado a trabajar en entornos virtuales y que plantea al centro de información un nuevo reto formativo e informativo.

El impacto de Internet en los centros de información, así como su repercusión en la formación de los usuarios de la información ha sido analizada muy acertadamente por María de la Mano y Manuela Moro (1998) Estas autoras analizan los requisitos de contenido y formales que deben cumplir una página Web orientada a facilitar la formación de usuarios, partiendo de la aplicación que en el ámbito de los centros de información debe tener la función tridimensional de internet establecida por G. Sartori: *“una de carácter práctico, otra destinada al entretenimiento y una tercera educativo-*

*cultural. En todas ellas ésta presente la necesidad del aprendizaje interactivo y el uso virtual por parte del usuario de recursos informativos”.*

Se debe crear un nuevo modelo de centro de información en la sociedad de la información, y que para ello es imprescindible que existan instituciones que puedan garantizar la igualdad de oportunidades de acceso a la información y la cultura de todos los ciudadanos.

*“Uno de los ambientes digitales de mayor potencialidad en la actualidad son los sistemas virtuales de enseñanza a distancia (e-Learning). Estos, junto con los entornos virtuales de enseñanza aprendizaje, se han convertido en nuevos escenarios educativos que requieren una activa participación de los profesionales de la información”. (Mano y Moro, 1998)*

Según la Society of College National and University del Reino Unido (SCONUL) una institución que proporciona e-Learning tiene las siguientes responsabilidades:

- Asegurar que el acceso a información de alta calidad esté integrado al curso o módulo de estudio.
- Equipar a los estudiantes con las habilidades informacionales necesarias para explotar esa información.
- Proporcionar a los estudiantes asesoría y asistencia en la búsqueda de información.
- Enfrentar los temas relacionados con comunicaciones y costos.

En estos entornos, los centros de información y sus profesionales asumen el desarrollo de sitios web, el apoyo a las comunicaciones por correo electrónico, proporcionan acceso a bases de datos y publicaciones electrónicas y diseñan tutoriales para el desarrollo de habilidades informacionales. Según la amplia experiencia de las instituciones educativas del Reino Unido, donde se han implementado entornos de aprendizaje.

Uno de los principios básicos de apoyo a estos sistemas es la propia alfabetización informacional y según SCONUL, los profesionales de la información involucrados en experiencias de e-Learning deberían:

- Analizar cuáles habilidades informacionales requieren los estudiantes desarrollar durante su curso.
- Articular entrenamientos apropiados dentro del programa curricular en varios niveles.
- Producir cursos, libros de texto o módulos en línea de alfabetización informacional, algunos de los cuales deberían ser interactivos.
- Incluir un módulo de alfabetización informacional dentro del curso introductorio.

- Crear portales que guíen a los estudiantes hacia recursos seleccionados y validados.
- Proporcionar un acceso integrado a estos recursos dentro del entorno de aprendizaje.

En el propio diseño de entornos de enseñanza aprendizaje, los profesionales de la información podrían desempeñar una función activa, al trabajar en cooperación con otros profesionales como pedagogos e informáticos.

Como lo dice (Cortés Vera, 2005): *“Un número creciente de usuarios satisfacen sus necesidades informativas sin tener que acudir a los centros de información, utilizando para ello un acervo cada vez mayor de recursos informativos en formato electrónico, mismos que han sido puestos a su alcance por los mismos, o que ellos pueden acceder gracias a la explosión informativa facilitada con el desarrollo de internet y otras tecnologías de la información y la comunicación, como las TIC”.*

Las computadoras y la red son condiciones previas hacia un nuevo paradigma de aprendizaje. La presencia de internet en las universidades, va más allá de enseñar a los usuarios a navegar en la red, y obtener información; es importante que entiendan el objetivo de su consulta en internet, cuándo consultar, cómo manejar la información obtenida, cómo compartir información, de qué manera aprovechas los espacios de comunicación. Deben tener la habilidad de seleccionar, entre el mundo de información existente en la red.

*“Esta abundancia de información obliga a los usuarios a establecer criterios de calidad y distinguir con rapidez los elementos esenciales incluidos en un documento, con el manejo adecuado de las TIC, en el marco de un dominio del estrés que se deriva de tener que manejar grandes cantidades de información, haciendo uso ético de estos recursos”.* (Cortés, 2005)

Actualmente los centros de información, cuentan con acceso a colecciones en diversos formatos. Algunas de estas colecciones se encuentran completamente en línea, como las bases de datos que incluyen artículos en texto completo, y que el usuario puede consultar desde cualquier lugar mediante una clave.

Para que los usuarios tengan éxito como estudiantes, y después ya como profesionistas, deben tener una serie de competencias entre ellas, el manejo y aprovechamiento de la información. Es importante entonces partir de una definición de lo que se puede entender por competencia.

Competencia proviene del verbo latino petere que significa pedir; a este verbo se le añade una preposición cum, que significa compañía, acompañamiento, y que al castellano pasó como la preposición con lo cual genera la idea de establecer acción

conjunta, la competencia conceptualizada a partir de su sentido etimológico, es una exigencia impuesta a un sujeto, exigencia que proviene de fuera: se refiere a “algo” que es solicitado que cumpla una persona, “o cosa”, por alguien ajeno al sujeto mismo. De ahí que el vocablo tenga como uso una expresión de rivalidad, disputa o contienda.

Las competencias tienen un carácter más analítico que se impone desde el exterior y que muchas veces se convierte en estándares a alcanzar durante el desarrollo de acciones de un individuo, por otra parte los desempeños permiten plantear acciones evidentes en distintos ámbitos de la vida cotidiana del ser humano, por ejemplo en el ámbito escolar.

De igual manera, De acuerdo con el Tesouro de ERIC, Tesouro es la lista de palabras o términos empleados para representar conceptos y ERIC (Educational Resources Information Center), es el campo de conocimiento dedicado a lo educativo, la competencia es...

*“La capacidad individual demostrada para cumplir un determinado desempeño. Esto es la posesión de conocimientos, habilidades y características personales que se requieren para satisfacer las demandas o requerimientos especiales de una situación particular”.*

Un usuario tiene competencia informativa cuando reconoce que necesita información y posee la capacidad de localizar, evaluar, y utilizar eficazmente la información requerida.

Como puede observarse, cuando se habla de competencias se pretende enfatizar que no basta tener una serie de conocimientos, sino que éstos deben acompañarse de una serie de habilidades y estar respaldados por actitudes personales.

*“Trasladando el concepto de competencias al ámbito de la información, podríamos decir muy brevemente que una persona con competencias informativas es aquella que puede poner en juego sus conocimientos, sus habilidades y sus características personales, para sacar el mayor provecho del recurso informativo”.* (Cortés, 2005. Pág. 89)

Sin embargo, existen varias definiciones más afinadas y aceptadas internacionalmente sobre lo que significa tener competencias informativas. Para la Association of College and Research Libraries. (ACRL): *“Es una capacidad de comprender y un conjunto de habilidades que capacitan a los individuos para reconocer cuándo se necesita información y poseer la capacidad de localizar, evaluar y utilizar eficazmente la información requerida”.* (Cortés, 2005. Pág. 94)

Los conceptos de sociedad de la información y sociedad del conocimiento han tenido un desarrollo a lo largo de prácticamente cinco décadas, por lo tanto, existe una gran producción intelectual sobre esta temática. Por otro lado, no se trata de conceptos

unívocos pues han sido tratados por diversos autores, Quienes le han otorgado determinados significados. De acuerdo con Becerra:

*“Distintos objetos de análisis, focos de atención divergentes, metodologías opuestas, intenciones diferentes, conclusiones desparejas y prospectivas por momentos irreconciliables se conjugan en el elevado número de producciones que la sociedad informacional viene suscitando”. (2009)*

Es decir, las concepciones sobre estos términos son bastante variadas toda vez que ellos mismos implican distintos aspectos de la sociedad a la que hacen referencia e incluso pueden involucrar concepciones distintas de la misma. Entonces, nos encontramos ante un par de conceptos ampliamente desarrollados y discutidos, pero no significan lo mismo para todos los autores. Como sugiere de nuevo Becerra:

*“La complejidad del objeto de estudio (la sociedad informacional) impide que exista una metodología de abordaje consagrada como válida universalmente para proceder a un examen riguroso que se pretenda incuestionable. Por ello, además, a la hora de plantear temas vinculados a la sociedad de la información....”. (2009)*

El origen del concepto de sociedad de información/conocimiento suele atribuirse a (Daniel Bell, 2004) quien al hablar de una sociedad postindustrial sugirió una transformación de la economía y de la sociedad, las cuales estarían basadas en la información y el conocimiento.

Los conceptos de sociedad de la información/conocimiento surgieron a partir de la década de los sesenta y han tenido una construcción teórica que se ha desarrollado desde entonces y hasta el día de hoy.

De acuerdo con (Castells, 2006), esta fase consiste en una reconfiguración del sistema capitalista:

*“Es un proceso de reconstrucción profunda, caracterizado por una mayor flexibilidad en la gestión; la descentralización e interconexión de las empresas, tanto interna como en su relación con otras: un aumento de poder considerable del capital frente al trabajo, con el declive concomitante del movimiento sindical.”*

En el gran tema de la sociedad de la información/conocimiento existen una serie de líneas de estudio que se desprenden del mismo y que han sido tratadas o desarrolladas por diversos autores de muy distinta procedencia a lo largo de varias décadas. Ellas resumen las principales ramas del argumento de la sociedad de la información, sociedad del conocimiento, las cuales son establecidas en función de los fenómenos en torno a los cuales cada una de ellas reflexiona.

Así pues, para (Webster, 2008) existen seis formas básicas de distinguir una sociedad de la información. Nos encontramos entonces ante una serie de fenómenos que suponen un nuevo tipo de sociedad:

1. *Innovación tecnológica. Esta línea refiere las llamadas “autopistas” de la información, trazadas justamente por las tecnologías de información y comunicación (tic) y supone que la población debe ser experta para poder transitar por dichas vías.*
2. *Cambio ocupacional. La mayoría de los empleos están vinculados a la creación y utilización de información, por lo tanto, al sector terciario o de servicios. Esto implicaría el poder transformador de la información, ya que indica que la riqueza de la producción no proviene del esfuerzo físico, sino de las ideas, el conocimiento, las habilidades, el talento y la creatividad.*
3. *Valor económico. Se trata de una sociedad cuyas principales áreas de actividad económica se relacionan con la producción de bienes y servicios de información.*
4. *Flujos de información (espacio). Este aspecto se centra en las redes que acompañan a los flujos de información, las cuales impactan en la organización del tiempo y espacio, Por ello utiliza el término “sociedad red”, desarrollado por autores como (Castells, 2006).*
5. *Expansión de símbolos y señales (cultura). Esta línea es la que se ocupa del aumento de la circulación de información en la vida cotidiana. Lo que significa que nuestra cultura actual está mucho más cargada de información que las sociedades anteriores.*
6. *Conocimiento teórico. Aquí la sociedad del conocimiento sería aquella en la que el conocimiento teórico determina todas las decisiones de múltiples y variados aspectos de nuestra vida, desde las más simples a las más complejas.*

Por su parte, (Becerra, 2009) divide las líneas de reflexión en función de quienes abordan el fenómeno:

*°Postindustrialista. Esta línea propone que el capitalismo ha sufrido una transformación, que paso del modo industrial al informacional, el conocimiento y la información se transformaron en insumos productos estructurantes.*

*°El Estado. Los estados de los países centrales promueven estudios prospectivos sobre el cambio en sus estructuras de desarrollo, así surgen gran cantidad de documentos*

*basados en tres aspectos fundamentales: liberalización, desregularización y competencia global.*

*°Los tecnófilos. Esta vertiente refiere los grandes cambios tecnológicos y supone sus efectos sobre una masa presuntamente neutra e indiferenciada.*

*°política y comunicación. Se ocupa del análisis de las políticas de comunicación y de los actores que las formulan y ponen en práctica. Se trata de ver lo político de la comunicación y viceversa.*

*°Investigación crítica. Esta escuela es la del análisis a partir de la economía política, /comunicacionales e informacionales. Esta perspectiva es la más influyente en términos teórico-crítico, toda vez que construye un análisis estructural del fenómeno.*

En el tema de la sociedad de la información y del conocimiento es importante destacar la participación de la (UNESCO, 2003-2005) quien como organismo internacional no solo ha discutido ampliamente el tema, sino ha incorporado a sus políticas de desarrollo principios extraídos de la noción de sociedad de la información en tanto, promotora del desarrollo democrático de las sociedades.

Así pues, la UNESCO propone que la sociedad mundial de la información basada en el auge de las TIC sólo cobrara sentido si da pie a sociedades de conocimiento que sean fuentes de desarrollo para todos. Esto sólo puede lograrse a partir de cuatro condiciones básicas:

*1) Libertad de expresión, 2) reconocimiento de la diversidad cultural, 3) igualdad de oportunidades de acceso a la educación y 4) acceso de todos a la información.*

Por ello la UNESCO ha desarrollado una serie de proyectos encaminados a reducir la brecha digital y de conocimiento que existe entre los países desarrollados y los países pobres, Dicha brecha está determinada por múltiples factores, tales como: los recursos económicos, la geografía, la edad, el sexo, la lengua, la educación, la procedencia sociocultural y el empleo.

El papel de la UNESCO debe ser tomado en cuenta aquí pues indica que la trama de la sociedad de la información /conocimiento trascienda las fronteras académicas y se convierta en un proyecto de un organismo internacional de esta talla. Esto indica que no se trata solo de la apreciación de los teóricos sobre el momento histórico que vivimos y sobre el fenómeno, en sí sino que es una cuestión que debe ser incluida en la agenda pública.

Mediante el desarrollo de las tecnologías de la información, la educación en general y sus instituciones han buscado potenciar sus funciones en aplicaciones prácticas, una de ellas en formación E-Learning, ésta según definición de la UNESCO:

*“Es una modalidad educativa que permite el acto educativo mediante diferentes métodos, técnicas, estratégicas y medios, en una situación en que alumnos y maestros se encuentran separados físicamente y sólo se relacionan de manera presencial etc...” (2003-2005.)*

La UNESCO en la Declaración Mundial sobre la educación superior en el Siglo XXI:

Visión y Acción, en el inciso b del artículo 12 El potencial y los desafíos de la tecnología, afirmaba la necesidad de:

*“Crear nuevos entornos pedagógicos, que van desde los servicios de educación a distancia hasta los establecimientos y sistemas virtuales de enseñanza superior, capaces de salvar las distancias y establecer sistemas de educación de alta calidad, favoreciendo así en el progreso social y la democratización, así como otras prioridades sociales importantes”. (2003-2005).*

Al respecto, Sosa Ibáñez y Soria (2010) afirman que la educación bibliotecológica puede:

*“Auxiliarse de un esquema de objetos de aprendizaje, diseñados con el modelo de la formación por competencias, los que a su vez formen parte de un esquema de aprendizaje a distancia, todos los cuales se encuentren soportados en la plataforma de las distintas TIC, que serán las que permitan que dicho conocimiento llegue sus destinatarios finales”*

La formación de usuarios en línea con el apoyo de las Tecnologías de información y comunicación (TIC) en una educación en el desarrollo del aprendizaje electrónico (e-learning) y básicamente mediante el uso de las aplicaciones en Internet. La UNESCO afirma que:

*“La “Internet tiende a convertirse en el medio privilegiado de la autodidáctica, suministrando instrumentos de aprendizaje informal y facilitando la creación de aulas virtuales”. (2003-2005).*

A partir de todo lo anterior, es necesario abordar la diferencia entre información y conocimiento que son términos distintos pero que tienen una relación estrecha. Por información podemos entender un conjunto de datos organizados que proporcionan un mensaje; el conocimiento, en cambio implica una transformación de esa información a través de ciertas competencias cognitivas, en instrumentos que nos permiten resolver problemas teóricos o prácticos. Es así como lo ve la UNESCO:

*“La información es lo que se transforma con un tratamiento adecuado, mientras que el conocimiento es lo que se produce. La producción del conocimiento se basa siempre en un nivel de conocimiento y en la transformación de la información, lo que conduce a la producción de conocimiento es una forma de*

*transmutación de la información, pero el conocimiento mismo se transforma en información para poder ser tratado y producir un nuevo conocimiento. En este círculo virtuoso estriba precisamente la innovación que permite nuevos aumentos de productividad en la producción de conocimiento”. (2003-2005).*

De esta manera, autores como (Drucker, 2009) hacen referencia:

*“Al tecnoconocimiento; es decir, aquella modalidad de producción de conocimiento que acaba generando desarrollos tecnológicos e innovaciones, sean bienes, servicios, productos o procesos, por eso se habla de sistemas de I+D+I (Investigación, desarrollo tecnológico e innovación)”.*

Por último se debe mencionar el matiz ideológico de la información y el conocimiento, en virtud de que en los estudios sobre la sociedad de la información, sociedad del conocimiento de pronto se habla de ellos como si fueran elementos neutrales, que no tienen implicaciones políticas.

Evidentemente no es así, la información y el conocimiento forzosamente se relacionan con el poder, quien los posee se coloca en una mejor posición frente a aquéllos que no lo hacen. En el contexto en que nos encontramos, justamente la información y el conocimiento adquieren un papel central que en otras épocas no tenían, al menos en términos comerciales, con lo cual se vuelven partes de intereses económicos y políticos aún más complejos.

Pues, como lo expresa (Morales Campos, 2009):

*“La existencia de la información no es un hecho aislado, es un producto social; y dentro de esta sociedad existen jerarquías, principios de orden, grupos de poder”.*

Es por lo anterior que Matterlart sostiene que:

*“La noción de sociedad de la información no adquiere su sentido sino en una configuración geopolítica. Proyectos de sociedad contrastados se enfrentan y subentienden arquitecturas y usos muy diferentes de las redes de información y de comunicación a escala planetaria.” (2007)*

Como se sabe, una de las características fundamentales de esta era es el gran uso de las TIC en la vida cotidiana, no solo para fines instrumentales (laborales o comerciales) sino de ocio o recreación. Esto obviamente ha transformado la vida cotidiana; es decir, no sólo tiene que ver con la cantidad de dispositivos tecnológicos que usamos día con día y que nos ayudan a acortar distancias y tiempos, sino también con cómo eso ha impactado en la manera de relacionarnos y de entender el mundo de hoy.

Un punto nodal en este sentido es la relación entre tecnología y sociedad. De acuerdo con Castells, la tecnología no determina la sociedad y está tampoco dicta el curso del cambio tecnológico, en sus palabras:

*“La capacidad o falta de capacidad de las sociedades para dominar la tecnología y en particular las que son estratégicamente decisivas en cada periodo histórico, define en buena medida su destino, hasta el punto en que podemos decir que aunque por sí misma no determina la evolución histórica y el cambio social, la tecnología (o en su carencia) plasma la capacidad de las sociedades para transformarse, así como los usos a los que esas sociedades, siempre en un proceso conflictivo deciden dedicar su potencial tecnológico”. (2006)*

Otra característica de nuestra era es la economía basada en la información y el conocimiento, los cuales son concebidos motores del desarrollo económico pues ahora la producción está enfocada a los bienes y servicios relacionados con la información y el conocimiento; por eso se habla de industrias de la información. Para la UNESCO:

*“La economía del conocimiento pone de manifiesto la complejidad estructural y tecnológica que existen entre las nuevas posibilidades de codificación, acopio y transmisión de información facilitadas por las nuevas tecnologías, el capital humano de los trabajadores que pueden utilizarlas y una organización reactiva de la empresa que permiten la explosión más amplia posible del potencial de productividad”. (2003-2005).*

Producto de esta economía de la información el empleo también se ha transformado, o mejor dicho se han incrementado las labores relacionadas con la producción y transferencia de información/conocimiento.

Lo importante es destacar que el trabajo de una gran cantidad de la población se trasladó hacia el sector servicios y hacia las actividades relacionadas con la información y el conocimiento. Esto significa que cobro relevancia lo inmaterial, lo cual rompió con el paradigma anterior (industrialismo) en el que la materialidad (de la producción) era fundamental.

A partir de todos los aspectos anteriores (uso de tecnologías, economía y trabajo informacional) se construyeron nuevas redes entre individuos y organizaciones que trascienden fronteras sociales y nacionales. Según la UNESCO:

*“Después de los regímenes de conocimiento basados en la transmisión oral, la escritura, y la imprenta, el desarrollo digital ha propiciado la expansión sin precedente de las redes, en función de dos ejes: uno horizontal de aceleración de las transmisiones, y otro vertical de densificación de las conexiones. Entramos en una era en la que para existir, sobrevivir y no quedar al margen, es necesario comunicar cada vez más, y sobretodo cada vez más de prisa”. (2003-2005)*

Este es el primer gran cuestionamiento a la llamada sociedad del conocimiento; es decir se trata de un modelo de los países desarrollados, que no tendría mucho que ver con los países subdesarrollados, cuyos problemas sociales y niveles de desigualdad hacen que sólo una pequeñísima parte de la población sea parte de este concierto de información/conocimiento.

Por otro lado, Castells, 2006, sostiene incluso que no debe llamarse a esta etapa sociedad de la información: *“él habla de era de la información pues efectivamente la información tiene un papel primordial, pero esto no necesariamente conlleva un nuevo tipo de sociedad”*.

El autor explica la diferencia entre modos de producción como son el capitalismo o el estatismo, y los modos de desarrollo, como el industrialismo o el informacionalismo. *“Así pues la nueva estructura social estaría basada en este último como modelo de desarrollo que fungiría como reestructuración del modo de producción capitalista”*. (2006)

Por su parte (Webster, 2008) argumenta que las definiciones sobre la sociedad de la información ofrecen datos cuantitativos (sobre número de trabajadores o aparatos tecnológicos, porcentajes del PIB destinados a la información, etc.) pero que:

*“No existen bases sólidas para asegurar que es un nuevo tipo de sociedad sólo porque hay grandes cantidades de información almacenadas y circulando...”*

*“Pero él foco de atención debe estar no en la cantidad sino en la calidad de la información; es decir, desde la perspectiva cuantitativa se suele sumar el valor de las actividades de información en economía y se llega a una cierta cantidad, pero no se toma en cuenta las diferencias cualitativas cruciales dentro de la información...”* (2008)

Entonces, la propuesta de Webster, es que una verdadera sociedad de la información/conocimiento es aquella en la que el conocimiento teórico dirige todos los procesos sociales; o sea que es aplicado en todos los aspectos de la vida (economía, cultura, política, etc.) es decir en este punto de la modernidad el ser humano tiene un mayor control de la naturaleza gracias al conocimiento teórico existe una mayor flexibilidad. De actores e instituciones; en pocas palabras, el conocimiento sirve para la toma de decisiones.

Por otro lado Javier Echeverría, cuestiona la idea sociedad del conocimiento, en virtud de la propia idea de conocimiento que se desprende de ella Echeverría sostiene que:

*“Se refiere al conocimiento aplicado, aquel que genera desarrollo tecnológico e innovaciones, con lo cual dejó de lado otros tipos de conocimiento como por ejemplo, el conocimiento artístico, que siempre ha tenido un impacto social considerable y por lo tanto debería tener un lugar en una sociedad del conocimiento”*. (2010)

## **2.4 TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), TECNOLOGÍAS DEL APRENDIZAJE Y EL CONOCIMIENTO (TAC)**

Con relación al estudio de la apropiación social de las tecnologías pueden ubicarse principalmente dos dimensiones de análisis, la correspondiente a la parte instrumental de la tecnología y la correspondiente a la significación que se da en los sujetos de tal forma que el acercamiento que tienen los usuarios a las tecnologías se ve mediado y significado por formas de socialización tecnológica en distintos entornos, como el del hogar, el educativo, así como por la experiencia previa con otras herramientas cotidianas.

Esa experiencia previa, interviene de manera fundamental en las primeras imágenes proyectadas sobre esa nueva tecnología, como lo menciona (Winocur, 2007). Es por ello que la apropiación social requiere una apropiación cultural previa, como lo indica (Sagástegui, 2005). Que no está determinada únicamente por las posibilidades implícitas en el uso de la tecnología, sino también por las representaciones, valores y prácticas del sujeto compartidas con su grupo social.

Asimismo, se habla de apropiación tecnológica cuando los individuos comprenden los códigos y significados de las TIC siendo capaces de utilizarlas de acuerdo a sus propios intereses y necesidades. En este sentido, cabe hacer una diferenciación entre apropiación y uso, entendiéndose por este último el fenómeno según el cual los individuos sincronizan con las TIC sin mediar un proceso previo de reconocimiento de sí mismos y de lo otro que les permita interiorizar plenamente sus significaciones y sus utilidades.

Por lo antes expuesto, se pretende entender cómo realizan la apropiación de las TIC los usuarios a partir de un conjunto de procesos socio-culturales que intervienen en su significación, uso y socialización, esto con el propósito de hacer que dicha apropiación contribuya de manera fundamental a mejorar los procesos de aprendizaje que diseña el docente y lograr que sus estudiantes se apropien de los contenidos utilizando las herramientas y entornos proporcionados por las TIC y en especial el Internet.

La apropiación social de las tecnologías se puede estudiar desde dos perspectivas, el uso y el significado. En la primera se atiende a las diferentes características de la variable uso, y en la segunda se consideran los procesos de significación y los discursos ligados a los comportamientos de elección o rechazo sobre las tecnologías. En estas circunstancias consideramos que la pregunta es: ¿cómo apropiarse socialmente de las TIC con fines educativos? La respuesta ser hacia qué hacer para que las TIC se integren a nuestros modos de vida y sirvan para los fines de la educación, proporcionando las herramientas necesarias para que nuestros usuarios sean capaces de ejecutar las tareas que impone la modernidad como la producción, el procesamiento, la distribución y el consumo de información.

La “apropiación” como lo dice Gómez: *“es el proceso de aprendizaje que lleva a personas, a tener un control sobre los usos de las TIC en coherencia con sus entornos propios, distinguimos apropiación tecnológica cuando la tecnología llega a ser*

*transparente en su uso y apropiación social cuando la tecnología se hace transparente de la función social o económica para la que es sólo una herramienta". (2008)*

Por una parte no se puede subestimar el tamaño y la complejidad de este proceso de acompañamiento, y por otra parte, la evolución rápida y nunca acabada de estas tecnologías plantea claramente la problemática del aprendizaje a lo largo de la vida.

*"La "alfabetización informacional" (ALFIN) es el proceso de dotar a la población sujeta de conceptos y realizar prácticas para el manejo y la transformación de datos en información, en conocimiento y en decisión. Incluye métodos para la búsqueda y la evaluación de información, los elementos de la cultura de la información y sus aspectos éticos así como elementos metodológicos y éticos para la comunicación en el mundo digital". (Gómez, 2008)*

Primero tendríamos que decir que para integrar las TIC a nuestros mundos de vida es preciso transformar la relación que tenemos con la información y el conocimiento.

Se tendría que propiciar un cambio cultural profundo; la modernización tecnológica supone necesariamente la modernización cultural.

*"Se observa ya la idea de la brecha entre los miembros de la comunidad actual, donde la llamada brecha digital no es otra cosa que el reflejo de la brecha social en el mundo digital. Si bien se debe considerar que el uso de las TIC para el desarrollo humano porta oportunidades para reducir la brecha social para individuales o comunidades, existen una serie de obstáculos a superar para que el uso de las TIC permita acercar esas oportunidades a las personas y a los grupos, dentro de los cuales la existencia de una infraestructura de conectividad es sólo el primero de dos características de la sociedad actual, el desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y el aumento exponencial de la información, a su vez interrelacionadas, son los pilares sobre los que se asienta la idea de brecha digital". (Gómez, 2008)*

Las TIC hacen preciso contar con infraestructuras y medios económicos que las mantengan. Además, las nuevas herramientas requieren que se conozca tanto su funcionamiento como las posibilidades que ofrecen y su uso adecuado. Se produce así una brecha digital en dos sentidos: por un lado, entre los que disponen de medios tecnológicos e infraestructuras y los que carecen de ellos; por otro, entre los que son hábiles con estos medios y los que encuentran serias dificultades para conseguir manejarlos. En ocasiones, coinciden ambos sentidos. Y esta es otra de las interrogantes que pretendemos ubicar el nivel de uso y apropiación de los actores del proceso educativo presentes en los centro de información.

Los que hablan de brecha digital se refieren únicamente al primero de los obstáculos (infraestructuras) olvidando todos los demás (financiación, sostenibilidad, alfabetización funcional, lengua y cultura, apropiación tecnológica, uso con sentido, apropiación social, empoderamiento e innovación social).

En particular se refieren las nuevas alfabetizaciones: la alfabetización digital, la alfabetización tecnológica, el multialfabetismo, en definitiva la alfabetización informacional (ALFIN). La tecnología, diría (Castells, 2006):

*“no es buena ni mala pero tampoco es neutra”, lo que significa que tiene un signo y una carga simbólica. Y así como los medios de comunicación tradicionales (la prensa, el cine, la radio y la televisión) cambiaron para bien o para mal la cultura letrada por la cultura audiovisual, hoy las TIC están cambiando esta cultura por otras formas culturales “hipermediatizadas” que en este preciso momento están disolviendo las bases mismas de la relación que la sociedad mantiene con la información y el conocimiento”.*

El uso de TIC en la educación implica un cambio total en el rol del docente. Los procesos educativos se centran en el alumno y sus necesidades de aprendizaje, lo que da lugar a nuevas situaciones en el salón de clase. Por su parte los educandos pueden controlar su ritmo de aprendizaje por medio de las TIC, así como desarrollar múltiples habilidades cognitivas, destrezas, técnicas, y comunicativas necesarias para modernizarse y, en la actualidad, esenciales para ejercer una profesión, por lo que será tarea del docente actualizarse y ensayar múltiples canales de comunicación con sus alumnos, utilizando plataformas de aprendizaje, sitios en la red, redes sociales, o diversos otros servicios de comunicación diferida en tiempo real.

Hasta ahora, cuando hablábamos de la competencia informática o digital, nos referíamos a tecnologías de la información y comunicación (TIC), y todo el interés, especialmente de los centros de información universitarios, se centraba en dotar a los estudiantes y a los profesores de formación para dominar estas tecnologías.

Es en el entorno educativo donde aparece el concepto TAC (tecnologías del aprendizaje y del conocimiento). Dolors Reig es quien introduce el término:

*“Las TAC tratan de orientar las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) hacia unos usos más formativos, tanto para el estudiante como para el profesor, con el objetivo de aprender más y mejor”.*

Se trata de incidir especialmente en la metodología, en los usos de la tecnología y no únicamente en asegurar el dominio de una serie de herramientas informáticas. Se trata en definitiva de conocer y de explorar los posibles usos didácticos que las TIC tienen para el aprendizaje y la docencia. Es decir, las TAC van más allá de aprender meramente a usar las TIC y apuestan por explorar estas herramientas tecnológicas al servicio del aprendizaje y de la adquisición de conocimiento.

La necesidad de dotar a los usuarios de conocimientos tecnológicos puramente informáticos se está desplazando para dar mucha más importancia a la vertiente metodológica, es decir, en poner el acento en sus usos y en saber qué se puede hacer con tanta tecnología de por medio. Implica conocer la tecnología pero además saberla seleccionar y utilizar adecuadamente para la adquisición de conocimientos y en función de las diferentes necesidades y perfiles.

El tema sobre las “TIC/TAC” está creando debate actualmente en el ámbito educativo, en realidad lo que se plantea es cambiar el “aprendizaje de la tecnología” por el “aprendizaje con la tecnología”, está orientado totalmente al desarrollo de competencias metodológicas fundamentales como el aprender a aprender.

El conocimiento es una experiencia personal, ya que cierta información le resultara útil a alguien para tomar decisiones trascendentales, mientras que para otra persona, sólo servirá como parte de un acervo que, en el mejor de los casos, podrá serle de provecho práctico algún día.

En algunos entornos educativos se empieza a hablar ya del “área TIC/TAC” para referirse a ambas funciones (informática+pedagógico) interrelacionadas. Y este cambio de paradigma adquiere mucha importancia para el bibliotecario, puesto que el binomio tradicional bibliotecario+informático se amplía como mínimo con el pedagogo, sobre todo en centros de información universitarios, y especialmente en el entorno de los centros de recursos para el aprendizaje y la investigación que actualmente se están implantando y a los que los servicios pedagógicos de la universidad pueden aportar mucho.

Los centros de información tienen un objetivo muy específico, como son el empeño en la formación de usuarios bien formados e informados, que sepan desenvolverse con éxito en la sociedad del conocimiento y con competencias para el aprendizaje a lo largo de toda la vida.

Si el usuario ha de ser un “aprendiz” toda la vida, aprenderá también a través y con sus centros de información, en sus diferentes etapas y facetas vitales.

Actualmente circula mucha más información fuera del centro de información que dentro. Y también más “información y orientación al usuario” lateralmente en la red entre amigos, compañeros y conocidos, que en las consultas reales entre usuario y bibliotecario.

Y este cambio de paradigma lo están experimentando todos los centros de información. El binomio “aprendizaje y conocimiento” son actualmente dos conceptos que van ganando terreno en todas los centros de información y sustituyendo al de acceso a la información en este sentido el nuevo modelo del servicio bibliotecario que son los centros de recursos para el aprendizaje y la investigación que están desarrollándose en las universidades españolas, de nuevas formas de organización, y de sinergia entre colectivos profesionales y donde el debate TIC/TAC también tiene su espacio.

Estos nuevos enfoques de la educación superior implican una nueva relación entre los maestros y los estudiantes, así como los servicios de apoyo académico, entre los que se encuentran los servicios informativos.

Una preocupación permanente de la UNESCO y de otras instituciones relacionadas con la educación, es que los conocimientos, actitudes y habilidades que desarrollan los

estudiantes durante su formación universitaria, sean acordes con lo que necesita la sociedad y les permitan competir en el mercado laboral.

Algunas investigaciones como la realizada en Canadá y Estados Unidos, muestran que con frecuencia los conocimientos adquiridos durante sus estudios de licenciatura no son suficientes para que tengan éxito en la vida real. En la práctica, *“son ciertas habilidades y valores los que determinan el éxito de los egresados, independientemente de los conocimientos que adquieran”*. (Evers, et al 1998) Estas habilidades generales regularmente no son desarrolladas por los alumnos en su paso por la universidad.

El desarrollo de las habilidades de autoaprendizaje en los estudiantes se relaciona directamente con su capacidad para utilizar adecuadamente las fuentes de información a su alcance; es decir, con los programas de formación de usuarios. Las etapas o dimensiones por las que un estudiante universitario y cualquier otro individuo debe pasar pueden resumirse en la propuesta de la American Association of School Librarians y la Asociación for Educational Communication and Technology, en un documento llamado Standards for student learning, draft #5. (Breivik, 1998). En este documento se establecen tres niveles que idealmente debe llegar a dominar un estudiante: Alfabetismo informativo, Independencia en el aprendizaje y responsabilidad social.

Aparentemente los estudiantes no tienen problema para aceptar los cambios, pero curiosamente, hay que convencerlos de la conveniencia del mismo, pues es común que el tema les resulte novedoso a muchos de ellos, pues la mayoría de ellos han pasado por escuelas donde los sistemas de enseñanza siguen teniendo al profesor como el centro del proceso.

Por otro lado, un alto porcentaje de estos estudiantes llegan a la universidad sin haber alcanzado un nivel adecuado de habilidades en el uso de información, ya que el número de centros de información, y sus recursos humanos son insuficientes y estos no se encuentran distribuidos.

Por ejemplo en los centros de información es común que existan importantes rezagos, en el desarrollo de colecciones, automatización y control bibliográfico, rezagos que con frecuencia son considerados como más importantes y que les restan tiempo de dedicación al Desarrollo de Habilidades Informativas.

Los profesionales de la información entre los que se encuentra el bibliotecario deberán conocer cada vez con mayor profundidad cómo se realiza el proceso de transformación de la información en conocimiento, en la mente de los individuos. Su función deberá consistir en acompañar a los usuarios en este proceso y no solamente en poner materiales y recursos informativos a su alcance.

Los intereses de los usuarios y sus necesidades de información se diversificarán más, ya que los estudiantes podrán apartarse de estructuras rígidas en los elementos que considere más adecuados para ellos. Esto obligará al nuevo gestor de la información a permanecer atento y tratar de responder oportunamente y con servicios relevantes a estas necesidades.

Vivimos en una sociedad crecientemente saturada de información, lo que obliga a los individuos procesar más y más información; filtrar, discriminar, pesar, valorar, retener, combinar.

Respecto de las nuevas demandas por cambios en el contexto de información y conocimiento, puede ser significativo exponer algunos datos que permitirán dimensionar la masa informática con los que la comunidad universitaria y la sociedad se enfrentan para desarrollar sus actividades de formación, docencia e investigación.

Las actuales tendencias mundiales en el campo de la información, palpables en el incremento del documento digital, han impulsado el desarrollo y evolución de las bibliotecas digitales, las cuales pretenden dar soluciones que respondan a las distintas inquietudes, proyectos y demandas de los ámbitos académicos y profesionales relacionados con el uso, almacenamiento, y distribución de información en estos nuevos formatos.

Por ejemplo (Licea de Arenas, 2009) indica que actualmente se publican 200.000 revistas de carácter científico. Se calcula que actualmente el número de sitios Web es de 245 millones. La IDC (International Development Council) revela que en el año 2009 y en medio de la gran recesión económica, la cantidad de información digital creció en un 62% en comparación con el 2008, año en que se lograron 800 billones de gigabytes (0,8 Zettabytes) Un Zettabyte equivale a un trillón de gigabytes. La cantidad de información digital creada en 2010 alcanza 1,2 Zettabytes. Esta cantidad de información es igual a 100 años de Tweets. (IDC, 2010).

Los datos nos plantean una realidad que no podemos ignorar. La llamada revolución contemporánea de la información y el conocimiento en el entorno de las Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se encuentran en nuestra sociedad.

José Joaquín Brunner reflexiona acerca de éste tema y se refiere al mismo expresando que las universidades: *“Pierden su posición dominante en el campo de la información experta y se ven forzadas a trabajar en un entorno saturado de información”*.

Se refiere luego que al existir abundante información avanzada y de fácil acceso, existe una creciente demanda sobre las universidades para que éstas entreguen una adecuada información; es decir, la capacidad de seleccionar, interpretar y usar la información disponible.

Lo expuesto hasta ahora, nos enfrenta a una realidad concreta, tanto docentes como estudiantes coexisten con una cantidad abrumadora de información de un supuesto fácil acceso.

La integración de las TIC en los centros de información, además de facilitar los servicios enfocados al usuario, también han desempeñado una función acentuando en los sistemas de dirección y gestión del centro de información, pues han facilitado el manejo de los procesos asociados a cada uno de los servicios que se ofrecen, y a su vez favorece para la creación de otros nuevos.

La automatización de estos procesos permite generar información detallada del uso de los recursos, por ejemplo información estadística que puede ser explotada por la toma de decisiones, o mantener informados a cada uno de los departamentos sobre el uso que se hace de los centros de información.

En esta nueva visión se intenta adoptar una perspectiva más amplia del proceso de búsqueda con el fin de comprender al usuario en un contexto determinado y analizar los motivos que le llevan a buscar información; así como determinar las características, necesidades y opiniones de los usuarios tanto reales como potenciales, y contar con sistemas de información mediante los cuales se pueda atender adecuadamente las demandas de los usuarios.

La adaptación a este nuevo escenario es compleja ya que afecta todo orden establecido. Se ha pasado de una época de escasa información, costosa y de difícil acceso, a otra, cuya característica fundamental es la disposición de abundante información y en muchos casos de acceso gratuito (movimiento de acceso abierto); Esta situación demanda que el centro educativo prepare ciudadanos con competencias genéricas para hacer frente a los nuevos requerimientos que plantea el mercado laboral. Exige también, cambios en los contenidos curriculares y una transformación en la manera de educar.

Una persona analfabeta tecnológicamente queda al margen de la red comunicativa que ofertan las nuevas tecnologías. En efecto, en un futuro inmediato aquellos usuarios que no sepan desenvolverse en la cultura y tecnología digital de un modo inteligente, saber conectarse y navegar por redes, buscar la información útil, analizarla y reconstruirla, comunicarla a otros usuarios, no podrán acceder a la cultura y al mercado de la sociedad de la información y del conocimiento.

Uno de los paradigmas de la sociedad actual imprime al desarrollo de modalidades diferentes, como el éxito a partir del uso adecuado del conocimiento y de la información, por lo que el estadio actual de la humanidad es precisamente constituir una sociedad de la información y del conocimiento, o aspirar a trabajar para lograr este estatus.

Varias acciones se van realizando en el mundo para hacer accesible el conocimiento a la sociedad como un derecho. Unos países lo emprenden con acciones legales, otros lo plantean como políticas ciudadanas y educativas como lo hemos visto, y otros más lo promueven y lo sensibilizan a los grupos involucrados en el ciclo de la producción del conocimiento y su libre acceso: autores, editores, medios de comunicación científica, universidades, legisladores y gobiernos, y de manera destacada, los usuarios y los profesionales de la información quienes interactúan con todos los actores, y además de manera natural deberían ser los defensores de los usuarios de la información.

El modelo de las organizaciones que aprenden está basado en el aprendizaje y es un tema procedente del ámbito de la organización y gestión empresarial; Es en éste donde cada individuo, articulándose con los demás, “aporta un fragmento del conocimiento y cada contribución, supone una experiencia personal, una historia, en la que ha adquirido una interpretación singular de la realidad forjada con valores compartidos. Una organización que aprende está en un proceso de transformación continua” (Rola, 1998).

Las organizaciones que aprenden no sólo son capaces de aprender, sino también de aprender a aprender. En otras palabras, no sólo pueden hacerse competentes, sino también mantenerse así. Este tipo de organizaciones ha dominado el arte de adaptarse rápidamente, así como el de preservar su propia dirección e identidad, conceptos claves.

En años recientes, el término organización que aprende ha aparecido cada vez con más frecuencia y está relacionado con la creciente velocidad de los cambios tecnológicos, económicos y sociales a los que se deben enfrentar las instituciones actuales, e incluso en nuestro ámbito, los centros de información. Ahora, ya no es suficiente estar actualizados, sino también estar a la vanguardia del desarrollo.

En estos tiempos de reestructuración, las organizaciones se ven obligadas a aprender a responder a las demandas de un entorno inestable y sólo las organizaciones que aprenden de sí mismas, de sus virtudes, de sus errores, de sus éxitos y fracasos, están preparadas para adaptarse al cambiante mundo actual y sobre todo de tiempos futuros.

En este sentido el centro de información (como organización que es) deberá aprender a adaptarse a todo tipo de cambios que afectan directamente su estructura organizacional, replanteando una nueva planeación estratégica en torno a las necesidades de los clientes (usuarios) y considerando el ambiente externo de la misma, para que pueda cumplir con los objetivos institucionales y tener en mente la capacidad de innovar continuamente.

Los centros de información, que son un tipo de organización social, también están cambiando; es decir, “están transformándose internamente para responder a los cambios tecnológicos que están influyendo directamente en los procesos y servicios bibliotecarios; por tanto, ahora el papel del centro de información no únicamente es el

proceso de comunicación científica, sino que además deberá convertirse en una organización asertiva de colaboración” (Miranda, 1993).

Los centros de información se están transformando preocupados tanto en aquilatar sus potencialidades como en analizar sus fortalezas y debilidades, buscando alternativas estratégicas para establecer objetivos y metas que garanticen más que su permanencia, el cumplimiento de su misión. Dentro de este nuevo paradigma se deben dar nuevas estructuras que respondan a una organización moderna; del mismo modo trabajar en equipo para lograr establecer normas y procedimientos comunes para los diversos departamentos, de manera que toda la organización (centro de información) conozca los objetivos, las metas, los procedimientos, para lograr la calidad de los servicios por ofrecer a la gran diversidad de usuarios de la información.

Por su parte Bolívar, (2001):

*“Considera que los centros de información ahora pueden y deben contemplarse como organizaciones que aprenden con base en los mecanismos mediante los cuales se facilita el aprendizaje organizacional para concluir en la innovación de los procesos en beneficio de los usuarios”.*

Asimismo menciona que existen tres niveles de aprendizaje dentro del centro de información: individual, departamental y organizacional.

Es aquí donde entra en juego la estrategia del aprendizaje organizacional, donde los miembros del centro de información actúan como agentes aprendices para la propia institución, respondiendo a los cambios de los ambientes internos y externos para finalmente detectar y corregir errores.

Los centros de información que pretenden convertirse en organizaciones que aprenden deberán establecer que todo el personal debe participar en la identificación y solución de problemas, observando sus entornos interno y externo para obtener beneficios en cuanto a sus clientes (usuarios) y productos y servicios por ofrecer, ello permitirá que la biblioteca experimente, mejore e incremente su capacidad constantemente de modo que pueda responder satisfactoriamente a los cambios tecnológicos y sociales a los que se enfrentará cada día, sin olvidar que el centro de información debe estar en constante trabajo de anticiparse a las necesidades de cambio junto con la innovación para bien de toda la institución bibliotecaria.

Con base en la literatura en este campo, se presenta un modelo de seis factores, como grandes componentes de la organización que aprende. En el caso del centro de información pueden adaptarse de acuerdo con el contexto y según el nivel donde se encuentra la organización.

Primero. Personas como aprendices. Los empleados como conjunto están motivados para aprender continuamente, para aprender de la experiencia, y comprometidos por el autodesarrollo de la organización.

Segundo. Cultura favorecedora. Cultura que apoya el aprendizaje continuo.

Tercero. Visión para el aprendizaje. Visión compartida que incluye la capacidad de la organización para identificar, responder y ver sus responsabilidades futuras, esta visión incluye reconocer la importancia en todos los niveles de la organización para autotransformarse a sí misma constantemente, de modo que le permita sobrevivir en un contexto impredecible.

Cuarto. Incremento del aprendizaje. La organización tiene estructuras procesos y estrategias para aumentar y sostener el aprendizaje entre todos los empleados.

Quinto. Apoyo a la gestión. Los gestores creen que alentar y apoyar el aprendizaje da lugar a mejores competencias y resultados que los actuales.

Sexto. Estructura transformadora. La organización amplía las formas como está estructurada, opera para facilitar el aprendizaje entre diferentes niveles, funciones y subsistemas, y permite la rápida adaptación al cambio.

Los centros de información que sobrevivan a esta transformación, serán organizaciones conscientes y reconocidas, ya que continuamente están aprendiendo para mejorar sus actividades; igualmente incrementan el trabajo profesional del experto en información, por considerar que la clave para el éxito está en saber comunicar y compartir conocimientos dentro del centro de información.

De Acuerdo con Miranda (1993):

*“se necesita de líderes para construir nuevos paradigmas; es decir, crear centros de información sin paredes, donde los líderes trabajen con sus colegas para aprender y crecer siempre considerando las necesidades de los usuarios”.*

Esto es, la transformación también incide en dar un nuevo giro al liderazgo, donde se manifieste la colaboración entre todos los integrantes del centro de información, ya que más que dirigir o buscar poder, deben empezar por crear nuevos métodos de aprendizaje organizacional continuos que les permitan obtener nuevos conocimientos para cambiar la visión y estar preparados para el futuro.

El nuevo liderazgo debe ser horizontal donde los flujos de comunicación vayan en todos los sentidos.

Cuando los centros de información entran en la transformación, los líderes deben acudir a la planificación estratégica, a la implementación de la tecnología más nueva, programar el desarrollo de personal en colaboración con profesionales de cómputo y otros expertos. Cuando los centros de información llegan a ser firmemente implicados en la transformación, las capacidades de liderazgo son rotundamente necesarias para que los cambios se realicen.

En este tipo de organizaciones se invierte considerablemente en capacitación, lo cual proporciona abundantes oportunidades de aprendizaje.

*“Hay que capacitar a los trabajadores para que comprendan la función intrínseca del centro de información y darles el poder de tomar decisiones basadas en lo que saben”* (Garza, 2001).

Ahora los centros de información presentan un nuevo paradigma que crea un entorno distinto donde es más fácil desarrollar y utilizar nuevas capacidades y recursos: el centro de información que aprende y que además innova. Dicho paradigma se fundamenta en un concepto distinto de la persona, donde se va perdiendo la idea base de un hombre como un recurso más de la organización, ahora debe ser la parte integral, no individual sino en equipo.

Es muy importante conocer perfectamente el interior del centro de información, sus diferentes procesos y diferencias, pero no se debe dejar de lado a los individuos que lo conforman. Por tal motivo, se debe estimular iniciativas de mejora que se adapten a nuestra realidad (entorno); es decir, debemos tener presente tanto las realidades de que partimos como a dónde queremos ir.

En la actualidad la capacidad de aprender es una de las ventajas competitivas, por eso es indispensable un proceso de desarrollo organizacional continuo que se traduzca en un cambio de comportamiento, es decir la gente aprende mediante la cooperación y coopera mientras aprende: esto es en esencia, una organización que aprende.

Dentro del ámbito bibliotecológico, se debe empezar por introducir el aprendizaje organizacional con la finalidad de obtener mayores beneficios y mejores resultados en los procesos, actividades, servicios y/o productos por ofrecer al usuario; en resumen: calidad y productividad, igualmente, se debe crecer como institución que apoya el desarrollo intelectual, aumentando las habilidades y potencialidades tanto de los individuos como de la propia organización.

## **2.5 CENTROS DE INFORMACIÓN Y REPOSITORIOS EN ENTORNOS DIGITALES**

La información está disponible a través de múltiples medios, incluyendo los gráficos, audiovisuales y textuales; todo ello plantea nuevos retos a los usuarios a la hora de evaluar. Comprender y utilizar la información de manera legal y ética, tanto la calidad insegura como la cantidad en expansión de la información, plantean retos enormes a la sociedad.

La abundancia de información y de tecnología no creará por sí misma una ciudadanía más informada, sin una comprensión y capacidad complementaria para usar la información eficazmente.

El desarrollo de habilidades de información aumenta las oportunidades de aprendizaje autónomo, ya que al adquirir dichas habilidades los usuarios se sienten confiados con la utilización de fuentes de información, para ampliar sus conocimientos, plantearse cuestiones bien informadas y fortalecer su pensamiento crítico.

Al salir de la universidad los alumnos estén equipados con las aptitudes y estrategias para localizar, acceder, recuperar, evaluar, gestionar y utilizar la información en una gran variedad de campos, antes que con un cuerpo reducido de conocimientos que pronto se harán obsoletos e irrelevantes.

El Desarrollo de Habilidades informativas en el centro de información es actualmente una actividad cotidiana donde se orienta, instruye e informa a la comunidad de usuarios que acude a visitar sus instalaciones o virtualmente al hacer uso de los recursos de información presentes sus bibliotecas digitales o en sus páginas web.

El papel del profesional de la información es guiar en el mundo de información y facilitar al usuario los recursos electrónicos de información de acceso restringido, como las bases de datos o los libros y revistas electrónicos contratados; asimismo, tener identificados una serie de recursos de accesos abiertos con respaldo académico, algunos de los cuales son links a bibliotecas digitales, obras de consulta, bases de datos de libre acceso, revistas electrónicas en Open Access, (accesos abiertos), así como los repositorios y hasta los llamados acervos digitales.

Es indispensable enseñar a los usuarios a conocer y saber utilizar los diferentes recursos electrónicos de información, en los centros de información de forma general en los siguientes recursos:

## **Los catálogos**

Son el principal medio de acceso a la colección de los centros de información, los catálogos ayudan a saber si el centro de información cuenta con el material requerido que pudiera ser el libro, la tesis, la revista, entre otros, ya sea impreso o en línea.

Es importante mencionar que generalmente los centros de información, son conformadas por un conjunto de centros de información especializadas por escuelas, facultades o institutos de investigación, las cuales cuentan con catálogos integrados en línea, ofreciendo la posibilidad de realizar búsquedas de información tanto básicas como avanzadas por autor, título, clasificación, etc. En dichos registros se ofrecen los datos básicos de los materiales, y se menciona en cuál centro de información del sistema se localizan.

La mayoría de las interfaces para la consulta de los catálogos ofrece al estudiante universitario la posibilidad de identificar rápidamente los registros que contienen el autor, el tema, el título de lo que se desea saber, los cuales facilitan la selección de los registros que pueden enviar a su correo, combinar sus búsquedas, contar con historiales de búsqueda. Actualmente se han agregado ayudas y hasta tutoriales para el uso de este importante recurso de acceso.

Destacando los catálogos de Librunam, Seriunam, Tesiunam, Mapamex, Fondo Antiguo, Multimedia UNAM,

## **Las bases de datos**

Las bases de datos, son definidas como un conjunto de datos, almacenados en un soporte informático, que se estructuran y organizan con el fin de que se puedan recuperar de determinadas maneras. El proceso de recuperación de estos datos se lleva a cabo por sistemas de información que permiten hacerlos accesibles.

Los datos se estructuran y organizan en registros, que es la unidad básica de la que se compone una base de datos. En una base de datos documental, un registro es la representación de un documento para su almacenamiento y recuperación.

Estas bases de datos generalmente cuentan con ayudas, como las preguntas frecuentes y los tutoriales, además de otras herramientas, como los tesauros, que facilitan la búsqueda de información en estos repositorios. También permiten llevar un historial de búsquedas, envío de registros al correo electrónico, imprimir, elaborar bibliografías con la información requerida con base en normas como la APA, y otras más.

Siendo en total cerca de 134 bases de datos en las cuales se puede encontrar información de todas las áreas del conocimiento, entre las que destacan: galegroup, Booksinprint, clase, Jtors, Latindex, oecdilibrary, periódica, Webofscience, Wileyonline, Emerald insight, OAHermes, Science Direct, In4mex, Iresie, Entre otras.

### **Sitios web**

Las instituciones dedicadas a la investigación y a la educación han desarrollado una serie de portales, los cuales brindan recursos que van desde sus líneas de trabajo y su personal, los servicios y productos que ofrecen, hasta enlaces a eventos académicos especializados en el área que desarrollan. Estos sitios constituyen una nueva fuente de información para los usuarios, así que el profesional de la información debe saber cómo identificar estos sitios.

### **Revistas**

Las revistas ofrecen la información más reciente sobre un tema, y considerando que muchas veces la información que presentan estos artículos no será publicada en libros constituye una importante fuente de información. En la web se encuentran las revistas electrónicas de texto completo.

Existen dos tipos de revistas, las de investigación y las de difusión, ambas publicadas por organismos públicos, privados o asociaciones de especialistas. En las revistas electrónicas existen la opción de búsqueda por autor, título y tema, invitan a participar enviando trabajos, presentan links, servicios especiales y la manera de citar los artículos de acuerdo con normas internacionales.

Finalmente esta variedad de oferta podría ser una razón por la cual el usuario sigue volteando hacia los centros de información, pero además se le ofrecen colecciones digitales de calidad, bases de datos que le resuelven sus requerimientos de información, que de otro modo no se tendría acceso a ellas porque en el mercado se paga un alto costo por tenerlas. Otra razón es cuando el usuario se percata de que al utilizar los servicios y herramientas que el centro de información le ofrece, encuentra información más precisa y organizada, la tercera razón descansa en que además de ofrecer toda una serie de servicios de información integrados en un solo punto de acceso. Pero la evolución sigue y es necesario ir pensando en el nuevo modelo que desplazará a la biblioteca 2.0, ahora conocido como biblioteca web en la "nube".

Se tiene que ser más responsable en el manejo de los repositorios institucionales y el desarrollo y manejo de los datos de investigación, porque hay académicos que consultan los datos producidos y publicados por los investigadores para proporcionarlos como evidencia los usuarios, pero es necesario que éstos sean confiables y fáciles de recuperar.

Por otra parte dentro del trabajo de investigación que se desarrolló a lo largo de estos dos capítulos, es complemento indispensable el apartado referente a la metodología, guía importante dentro del camino que siguió esta investigación y que describiremos en el capítulo número tres que a continuación nos proponemos abordar.

## **CAPITULO 3. METODOLOGÍA**

### **3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Con la innovación tecnológica, los servicios tradicionales en los centros de información se han transformado y surgen otros nuevos así mismo distintos medios y recursos de información en diferentes tipos de soportes y nuevas formas para acceder a ellos; estos recursos se ponen a disposición de la comunidad estudiantil con la finalidad de que contribuyan en la formación profesional integral y de calidad que la universidad promueve.

*“Es indispensable trabajar programas de formación de usuarios, con los alumnos y profesores pues para llevar acabo su función (alumnos y profesores) es necesario que cuenten con las herramientas teóricas y prácticas para el manejo de la información, el conjunto, de las habilidades y de la disponibilidad tecnológica en el ámbito educativo, permite nuevos ambientes de aprendizaje significativos, así como experiencias innovadoras en los procesos de enseñanza aprendizaje”.* (Vergara, 2008)

La problemática que dio pie a la investigación es la aparente subutilización de los medios de información y de los recursos tanto impresos como electrónicos que ofrece el centro de información “Jesús Reyes Heróles” de la Facultad de Estudios Superiores Aragón de la UNAM, recursos adquiridos con la finalidad de apoyar y enriquecer el proceso educativo

Si el usuario no tiene las habilidades necesarias para definir la información que necesita localizar, seleccionarla y evaluarla, se encontrará perdido en un mar de información.

Las preguntas básicas que surgen en el planteamiento del problema del trabajo de investigación y que se tratan de resolver en el mismo, son las siguientes:

- ¿Por qué es importante un programa de formación de usuarios de cara a los retos actuales que enfrentan los usuarios en el centro de información “Jesús Reyes Heróles de la Fes Aragón?
- ¿Cuáles son sus percepciones y actitudes con relación a los servicios ya existentes en el centro de información?
- ¿En qué medida y de qué manera utilizan alumnos como profesores las herramientas tecnológicas como apoyo a su labor docente?
- ¿Son suficientes o se requieren nuevos servicios dirigidos a alumnos y profesores por parte del centro de información?

### 3.2 JUSTIFICACIÓN

Es importante el desarrollo de habilidades en el ámbito educativo para el adecuado manejo y óptimo aprovechamiento de estos recursos electrónicos, en beneficio de los usuarios reales y potenciales.

*“Para que el centro de información y la universidad en general consigan un mejor aprovechamiento de los recursos tecnológicos y de información que han puesto a disposición de la comunidad universitaria, es necesaria la formación, guía y constante actualización de los usuarios a quienes están dirigidos dichos recursos. Por lo tanto la formación de usuarios debe de ser flexible, considerando las nuevas necesidades que se van generando”. (Vergara, 2008)*

No es sólo dar a conocer los nuevos materiales adquiridos (alerta bibliográfica) por parte del centro de información, lo cual se plasma en el boletín de la facultad, es necesario fomentar el desarrollo de habilidades para reconocer sus necesidades de información y satisfacerlas por medio de la localización, evaluación y el uso eficiente de la información, impulsando la educación para toda la vida, así como el desarrollo de habilidades que favorezcan el autoaprendizaje.

El centro de información Jesús Reyes Heróles ofrece servicios y recursos considerados herramientas significativas de apoyo en beneficio a los usuarios.

Se comenta de la importancia del uso de internet como fuente de información y recursos, y que estos son un apoyo básico en los estudios, proyectos de investigación, actividades recreativas, de extensión de la cultura, pensados en los alumnos, así como les permitirá elaborar sus tareas y trabajos escolares más fácilmente y les ayudara a reafirmar y acrecentar sus conocimientos. Se demuestra que no todos los usuarios saben cómo acceder a la información o se encuentran con diversas dificultades para la búsqueda informativa-documental.

### 3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El trabajo corresponde a una investigación exploratoria de campo al recolectar los datos directamente de la realidad en la que ocurre; Es de carácter descriptivo por cuanto se caracteriza el comportamiento de un grupo de usuarios de un centro de información universitario.

Con enfoque de estudio de caso, que tiene como eje central y específico la formación de usuarios en el centro de información “Jesús Reyes Heróles” de la FES Aragón. El estudio de caso, es una herramienta de investigación fundamental en el área de las ciencias sociales, así como en la administración. El estudio de caso analiza temas actuales, fenómenos contemporáneos, que representan algún tipo de problemática en la vida real, en la cual el investigador no tiene control. Al utilizar este método el investigador intenta responder el cómo y el porqué, utilizando múltiples fuentes y datos. Según (Martínez Carazo 2011), el estudio de caso es *“Una estrategia de investigación dirigida a comprender las dinámicas presentes en contextos singulares, la cual podría tratarse del estudio de un único caso o de varios casos, combinando distintos métodos para la recogida de evidencia cualitativa y/o cuantitativa, con el fin de describir, verificar, o generar teorías”*.

Así como detectar de manera particular, las necesidades de información que presentan tanto alumnos, como profesores, para llevar a cabo sus diversas tareas académicas, considerando las transformaciones que ha generado el nuevo paradigma educativo que implica y exige mayor profesionalismo, liderazgo y preparación continua para toda la vida.

Atendiendo a los objetivos, la investigación se orientó hacia la incorporación de un trabajo de campo y apoyo bibliográfico lo cual permitió no sólo observar, sino recolectar los datos directamente de la realidad objeto de estudio, en su ambiente cotidiano, para posteriormente analizar e interpretar los resultados de estas indagaciones.

Tener la oportunidad de utilizar todos los recursos que el centro de información brinda, por ello es importante que cada usuario obtenga una formación, con el propósito de saber buscar y localizar la información que necesita en el menor tiempo posible logrando así un desarrollo personal vital a lo largo de la vida.

Las colecciones de la biblioteca, (General, Consulta, Hemerográfica, Tesis, Cartografía, Materiales Audiovisuales y C.D.s) constituyen el elemento fundamental en el que basa sus servicios de información, y en que reside en buena parte su capacidad para prestar un servicio eficiente, ya que para satisfacer las necesidades de los usuarios de la información, es necesario que el centro de información brinde servicios de calidad.

El centro de información, pone a disposición los siguientes recursos: Préstamo interno, Préstamo a Domicilio con aproximadamente 59.249 títulos y 318,769 ejemplares. (Agenda estadística 2014, UNAM). Que contienen material especialmente para satisfacer las necesidades de los usuarios de la información, la cual está disponible en diferentes soportes, tanto tradicionales como en formato digital.

### 3.4 INSTRUMENTOS

Para obtener la información requerida en el desarrollo del estudio, el método que se utilizó en el trabajo fue la aplicación de una encuesta, es un método que se realiza por medio de técnicas de interrogación, procurando conocer aspectos relativos de los grupos en estudio. Una encuesta sirve para recopilar datos como conocimientos, ideas y opiniones de grupos; aspectos que analizan, con el propósito de determinar rasgos de las personas. La cual busca recopilar datos por medio de un cuestionario o entrevista, previamente diseñados a la población de estudio.

El objetivo de emplear la encuesta fue llevar a cabo un sondeo acerca del uso que hacen de los servicios y herramientas que les ofrece el centro de información, así como el uso de otras tecnologías para apoyar a alumnos y profesores. La aplicación de la encuesta se llevó a cabo en las instalaciones de la Facultad de Estudios Superiores Aragón, en el centro de información "Jesús Reyes Heróles" de la misma facultad.

La población de estudio en la investigación está conformada por la población escolar de la Fes Aragón, que son 18,000 alumnos, los profesores de la facultad que en su totalidad son 2,234. Los bibliotecarios que son 50 en ambos turnos y un jefe de biblioteca. Que asisten a ella en búsqueda de información oportuna, pertinente de manera eficaz, efectiva y eficiente. Distribuidos de la siguiente manera:

<b>*POBLACION ESCOLAR</b>	<b>LICENCIATURA</b>	<b>MAYO 2013</b>
<b>CARRERA</b>	<b>ALUMNOS</b>	<b>10%</b>
ARQUITECTURA	1,172	117
COMUNICACIÓN Y PERIODISMO	1,696	169
DERECHO	5,771	577
DISEÑO INDUSTRIAL	392	39
ECONOMÍA	925	92
INGENIERÍA CIVIL	1,170	117
INGENIERÍA EN COMPUTACIÓN	1,441	144
INGENIERÍA ELÉCTRICA ELECTRÓNICA	432	43
INGENIERÍA INDUSTRIAL	462	46
INGENIERÍA MECÁNICA	567	56
INGENIERÍA MECÁNICA ELÉCTRICA	136	13
PEDAGOGÍA	1,166	116

PLANIFICACIÓN PARA EL DESARROLLO AGROPECUARIO	296	29
RELACIONES INTERNACIONALES	1,107	110
SOCIOLOGÍA	419	41
TOTAL	17,152	1,715

**\*Agenda estadística 2013 UNAM**

A los fines de obtener una muestra estadística, lo más representativa posible, se aplicó una muestra aleatorio simple, en el cual todos los elementos de la población estudiados, tienen la misma posibilidad de ser elegidos.

En la muestra se recolectaron los datos que proporcionaron información para el estudio de la investigación, es decir los datos los obtendremos primeramente del diseño y aplicación del cuestionario (encuesta).

Para la investigación nuestro objeto de estudio es la población de usuarios alumnos, profesores y personal de la biblioteca Jesús Reyes Heróles de la Fes Aragón, la cual por ser muy grande, se utilizó la técnica del muestreo.

De esta manera el diseño de la muestra implica, calcular el número de casos, lo cual definimos de acuerdo a la población de cada carrera y sacar un porcentaje aproximado de entre el 8% y el 10% del total de alumnos, profesores y personal de la biblioteca.

Dicha encuesta fue aplicada a una muestra constituida por cerca de 836 sujetos, distribuidos como sigue: 600 alumnos, 200 profesores, 35 bibliotecario y 1 jefe de biblioteca.

El tipo de pregunta en la muestra es abierta, (es decir el entrevistado puede expresarse libremente), con una serie de 20 preguntas relacionadas con la opinión y actitud de los usuarios que asisten al centro de información Jesús Reyes Heróles de la Fes Aragón.

Los criterios que se utilizan para hacer la selección de la muestra son tres; el primero consistió en que conozcan el centro de información, el segundo que hayan ingresado a la misma al menos una vez al mes y el tercero que hayan sacado al menos un libro en préstamo.

Es importante aclarar que determinar con precisión el número de usuarios potenciales que podrían utilizar los servicios del centro de información, es complicado, y lo es por dos razones fundamentales, uno la heterogeneidad del usuario, es decir los alumnos inscritos en sus diferentes modalidades y sistemas (escolarizado o a distancia) y profesores en activo, para efectos estadísticos, no se tiene en cuenta como usuarios potenciales: al personal administrativo, funcionarios, alumnos del sistema de universidad

abierta, alumnos del posgrado, a los pasantes, ni a los usuarios externos. y dos la presencia del centro de información a través de Internet proporcionando servicios a distancia, la determinación de usuarios virtuales potenciales es un poco difícil, ya que se sabe de los virtuales reales, poco o muy poco, simplemente el tipo de servicios a distancia se solicita, entre los que destacan: la vigencia del préstamo a domicilio, la utilización de los recursos electrónicos en línea, la alerta bibliográfica y el resello en línea de libros, no se tiene un contador en línea en donde se vea la frecuencia de acceso (visitas) a la página Web de la biblioteca "Jesús Reyes Heróles".

Una vez conocido el universo, se procedió con el diseño del instrumento para recopilar toda la información necesaria y complementaria la cual, contribuyó al desarrollo de la investigación.

Se interpretaron datos a través de libros, entre los que destacan:

La obra de Ruth, López Zazo (2010). "Formación de usuarios y alfabetización informacional en bibliotecas universitarias: Propuesta de planificación para una CRAI" en la que destaca que la biblioteca universitaria está inmersa en un entorno cambiante. Este cambio viene dado directamente por el nuevo modelo de universidad impulsado por los poderes públicos europeos. Ante esta situación, la biblioteca universitaria está adaptando su modelo para poder ser un participante activo en este nuevo marco y así promover su papel en el ámbito educacional.

La formación de usuarios tradicional se está viendo afectada también por este cambio de modelo y por las tendencias que desde los años 90 la desarrollan, de tal forma que ya no se centra sólo en enseñar a usar herramientas, sino que amplía su campo de acción instruyendo al usuario en localizar, acceder, evaluar y usar la información de forma autónoma. Y no podemos olvidar el papel fundamental que ha tenido el uso de las nuevas herramientas tecnológicas, ya que han contribuido enormemente al desarrollo de esta nueva alfabetización del usuario.

En otro documento, los autores Alvaro Quijano Solís y María Guadalupe Vega Díaz (2009). En el libro "Retos para el país en materia de habilidades informativas" presentan un panorama general de la educación superior en México, de frente a los perfiles de los egresados que se apuntan en El Plan Nacional de Educación 2001-2006, así como de frente a la visión de la ANUIES. En este contexto, se analiza la situación actual de los modelos educativos utilizados en la educación superior pública, así como los esfuerzos que se han hecho en el desarrollo de habilidades informativas. De manera general, se presentan los retos en esta área, considerando la necesidad de que nuestros egresados posean las habilidades informativas y de cómputo para un auténtico modelo de "aprendizaje para la vida", y hacer énfasis especial en el riesgo de ahondar aún más la brecha entre nuestro país y los más desarrollados, además de la ya existente entre quienes actualmente tienen acceso a la información y a la educación sobre su uso y quienes no lo tienen.

En otro trabajo elaborado por Jesús Lao y Jesús Cortés (2002). En “Desarrollo de Habilidades Informativas en Instituciones de educación superior” nos dice que en la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, después de realizar importantes inversiones en infraestructura física y en adquisición de acervos, el personal bibliotecario se percató de que esto no garantizaba una mayor afluencia a las bibliotecas y un mejor aprovechamiento de la información. Además de esto, se requería una clara conciencia de parte de los estudiantes y docentes sobre el importante papel que juega la información en los programas académicos. Sin embargo, pronto se tuvo el convencimiento también de que no bastaba que el estudiante o profesor apreciara el valor de la información, era necesario que se le ayudara a desarrollar las habilidades necesarias para que fuera cada vez más autosuficiente en la explotación de las vetas informativas.

Como un acto de especial relevancia, se discuten los principales beneficios que los programas de educación de usuarios pueden aportar al país, esbozaron las principales líneas de acción que es necesario seguir, a hicieron una serie de recomendaciones para las diferentes autoridades educativas. Esta valiosa información quedó plasmada en una declaratoria conjunta: “La Declaratoria sobre Desarrollo de Habilidades Informativas en Instituciones de Educación Superior de México”, Ibídem (2002) consideran que la realización del Primer Encuentro Nacional sobre Programas de Desarrollo de Habilidades Informativas, significó un paso muy importante en la consolidación de programas de educación de usuarios en todo el país. Además del valioso intercambio de experiencias, se permitió constatar el interés y la preocupación compartidos en las bibliotecas académicas mexicanas por emprender el regreso a la razón de ser de las bibliotecas: el usuario.

En “La formación de usuarios de la información...” de Patricia Hernández Salazar (1998) nos habla de la producción y el uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación (TIC) a nivel mundial, han llevado a las disciplinas bibliotecológicas y de la información a redirigir su investigación hacia el usuario. Si bien el tema de usuarios siempre ha formado parte del discurso bibliotecológico, por considerarlo el principio y fin del ciclo de la producción de la información, no es sino hasta la década de los ochenta del siglo pasado cuando se empieza a abordar este fenómeno de manera sistemática y consistente.

Los acercamientos al tema han generado diversos subcampos: usuarios (definición, tipología); comunidades de usuarios; necesidades de información; comportamiento durante la búsqueda; satisfacción; actitud; formación de usuarios; y estudios de usuarios, entre otros. En las décadas de los años ochenta, noventa y finales del siglo XX, la formación de usuarios ha sido retomada con mucho interés debido a la creciente preocupación de que los nuevos recursos tecnológicos sean explotados adecuadamente. Sin embargo cabe preguntarse ¿es necesario identificar las características sobre los usuarios antes de diseñar experiencias de formación, o sobre cualquier otro servicio que se desee ofrecer? La respuesta definitiva es sí, lo que nos remite a retomar el subcampo de estudios sobre usuarios, ya que se convierte en el paso previo y en un requisito indispensable para diseñar, planear o mejorar cualquier servicio (incluidos los programas de formación de usuarios), herramienta o unidad de información.

Los estudios de usuarios han interesado a la comunidad bibliotecológica desde principios del siglo XX, sin embargo, su desarrollo no ha sido el esperado, lo que se sustenta con los siguientes ejemplos: La producción sobre el tema es escasa. Existen estudios que identifican las necesidades de información sobre los usuarios y su comportamiento para cubrir esas necesidades, pero que no llegan a medir su satisfacción y su actitud. La metodología usada ha sido la que siguen las ciencias naturales, básicamente la tendencia cuantitativa, pero no se ha comprobado la viabilidad de ésta.

Se deja de lado el hecho de que la técnica del análisis de contenido y su aplicación en nuestro objeto de estudio es un sujeto, y de que sus características pueden variar de acuerdo con el momento y el contexto en el que se hagan los estudios. Para hacer aportes al desarrollo del fenómeno estudios de usuarios el trabajo de la autora pone especial énfasis en el uso de métodos cualitativos. La intención es probar tres ideas principales: 1) que la tendencia cualitativa permite acercarse a grupos de usuarios y describir sus características en un contexto real; 2) que los resultados que se obtienen permiten resolver problemas de actitud; y 3) que los resultados permiten diseñar y planear los servicios de acuerdo con los rasgos particulares de cada grupo.

Artículos de revistas de investigación para ubicar la teoría que sustenta el estudio destacando el artículo titulado "Competencias informativas y comunidades de aprendizaje: nuevos escenarios para los programas de formación de usuarios" de Jesús Cortés (2002). En el cual expone que hay una diversidad de factores han propiciado un desarrollo notable de los programas de formación de usuarios en las universidades de prácticamente todo el mundo, entre los más importantes se encuentra la nueva visión de que el aprendizaje debe ser un proceso permanente, que acompañará a los individuos a lo largo de toda la vida, una visión promovida por organismos internacionales como la UNESCO y la OCDE.

En este artículo se revisa en términos generales la evolución que han tenido los programas de formación de usuarios en el mundo y en México, dando énfasis a dos nuevos elementos que se están configurando en los escenarios educativos y que podrán incidir en los programas de formación de usuarios: la conformación de comunidades de aprendizaje y la adopción de competencias, como puntos de referencia para diseñar programas y conjuntar esfuerzos en el proceso educativo, buscando lograr como resultado final profesionales que sean capaces de desempeñarse con éxito en la sociedad del conocimiento.

Otro artículo interesante es el de "La formación de usuarios a la alfabetización informacional. Propuesta para enseñar las habilidades de información" de José A. Gómez Hernández y Félix Benito Morales, (2001). En el cual se analiza la evolución conceptual de un servicio de las unidades de información, la "formación de usuarios", hacia los actuales modelos de "alfabetización informacional". Entendiéndose alfabetización informacional en dos sentidos: desde el punto de vista de los usuarios

como el dominio de una serie de competencias o habilidades para obtener, evaluar, usar y comunicar la información a través de medios convencionales y electrónicos.

Desde el punto de vista de las instituciones educativas y documentales es el servicio y las actividades para lograr la enseñanza-aprendizaje de los conceptos, procedimientos y actitudes relativos al acceso y uso de la información.

Tras formular el concepto de "alfabetización informacional" desarrollan los autores una serie de propuestas para la enseñanza de habilidades de información, tanto desde el punto de vista del sistema educativo como desde los sistemas bibliotecarios y documentales, que han de colaborar en esta tarea.

En el sistema educativo obligatorio, además de la potenciación del uso didáctico de las bibliotecas escolares, es necesaria la formación permanente del profesorado en materia de habilidades de información, y la conversión de la "educación documental" en tema transversal o en materia optativa.

En la educación superior hay que aprovechar las posibilidades de formación a través de tutoriales web para la capacitación en el acceso y uso de la información científica especializada; intensificar la cooperación con los docentes y regularizar la formación de usuarios integrándola en lo posible a través de asignaturas optativas o de libre configuración.

Otro artículo que es interesante, es el de Carina Rey Martín (2011), en su obra "La satisfacción del usuario: un concepto en alza". En el que menciona que en los últimos años un concepto ha adquirido una notable importancia tanto en el ámbito de los servicios como de las unidades de información, la satisfacción de los usuarios.

Nuestro interés en el tema ha suscitado el intento de ayudar a la definición de su marco teórico, para lo cual: presentamos algunos de los aspectos que lo configuran, entre los que destacamos la interesante aportación de la investigadora Rachel Applegate, así como algunos ejemplos de estudios que al respecto del mismo se han efectuado.

El concepto "satisfacción del usuario" adquiere un notable relieve en el ámbito de la biblioteconomía en los años 90, tal como lo refleja la literatura profesional. Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación. Desde entonces, estos conceptos se han ido adaptando poco a poco a la realidad bibliotecaria, tal como había ocurrido con anterioridad en otras organizaciones de servicios como, por ejemplo, hospitales, bancos, universidades. Los tres elementos se presentan consecutivamente, es decir, se efectúa la evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario. Con ello se retoma la discusión acerca de las necesidades de información que tienen los usuarios, difícilmente evaluables por el desconocimiento que tiene el usuario de las mismas, lo que obstaculiza también la medición de su satisfacción, ya que si desconoce cuál es su necesidad de información difícilmente tendrá expectativas que condicionen negativamente la prestación del servicio y, por tanto, su grado de satisfacción.

Desde la perspectiva del usuario de un sistema de información, este valorará como tal los *outputs* (resultados en forma de productos o servicios que genera el centro), y en estos medirá la cantidad de los mismos y la efectividad de los resultados que obtiene en los servicios.

No hay que olvidar que en esta valoración intervienen de forma diferente numerosos elementos que actúan como condicionantes, pues los patrones de uso de la información y de satisfacción del usuario con el sistema, están determinados por su entorno informativo, además de por sus propios condicionantes personales, (la propia formación y las características particulares del individuo), además de por el tipo y la naturaleza de los sistemas y los servicios de información disponibles.

Tampoco podemos relegar la existencia y la importancia de posibles barreras entre estos sistemas de información y el individuo, como pueden ser la visibilidad bibliográfica o el conocimiento de idiomas, entre otras. Recordemos que la disponibilidad y la accesibilidad de los sistemas de información condicionan el uso de los mismos y por tanto la satisfacción de los usuarios.

Trabajos de grado: para ubicar antecedentes de investigación, entre los que se encuentran los siguientes trabajos: La tesis de maestría titulada “Formación de usuarios y modelo educativo: propuesta metodológica para su integración vinculación en Instituciones de Educación Superior” de Carlos Fernando Cortés Gómez (2005), en la cual comenta que la biblioteca está inmersa en una institución donde la filosofía educativa se enfoca a desarrollar al estudiante activo, analítico, participativo y emprendedor, deberá seguir esos mismos lineamientos para diseñar sus programas en el uso de la información.

Nos dice el maestro Cortés que la formación de usuarios es el proceso de intercambio de experiencias o saberes significativos sobre el uso de la información, con el fin de que una persona que la usa, de acuerdo con su proceso cognitivo, perciba la importancia de la información.

Por esto, se hace imprescindible que los programas se realicen como un proceso de aprendizaje, más que de enseñanza. En que nos interesamos por el otro en el que aprende, en el usuario.

Se puede mencionar que el programa de formación de usuarios deberá contemplar diferentes acciones, insertar contenidos, materiales didácticos y ejercicios novedosos. Relacionados con actividades académicas. De esta forma los alumnos asimilarán el programa de formación de usuarios de manera significativa ya que los contenidos estarían relacionados con sus estructuras cognoscitivas y comprenderán con mayor facilidad el uso de la información.

Otro trabajo es la tesis de doctorado de José de Jesús Cortés Vera (2011), titulado “Construcción de normas para evaluar competencias informativas en los estudiantes universitarios mexicanos”. Este documento presenta los resultados de un estudio en el que se buscó determinar la pertinencia y la viabilidad de establecer modelos de normas y estándares para evaluar las competencias informativas de los estudiantes universitarios mexicanos.

El estudio tiene su origen en la consideración de que el desarrollo de estas competencias es un factor de éxito en los estudiantes, tanto durante su formación como en su vida profesional, e incluso como ciudadanos comunes.

Esto hace necesario utilizar instrumentos que permitan obtener mejores resultados de los programas de educación de los usuarios de la información, en el marco de los nuevos modelos educativos en los que se fortalece el papel protagónico de los profesionales de la bibliotecología y de la información. Esta investigación permitió revisar la naturaleza, función y la forma en que se generan las normas y los estándares, así como su utilización por la bibliotecología.

Entre las aportaciones más importantes, puede mencionarse que a través de este estudio se logró una mayor claridad sobre los orígenes y las bases de los estándares sobre competencias informativas, cuyo uso se generalizó en los programas de educación de usuarios de la información en los últimos años. Puede adelantarse que el estudio mostró que estos instrumentos se encuentran suficientemente respaldados por teorías y prácticas educativas. Esto es importante, considerando que en realidad los programas de educación de los usuarios de la información constituyen un campo de estudio en el que la bibliotecología incursiona en terrenos de la pedagogía.

Parte importante de la investigación consistió en tratar de identificar si existe una serie de competencias generales, relacionadas con el manejo de información, que puedan considerarse como relevantes para los estudiantes universitarios, independientemente de su disciplina y ubicación geográfica.

Con lo anterior, se buscó determinar si las diferencias en aspectos económicos, sociales, culturales y de otro tipo en los que se desenvuelven los estudiantes universitarios mexicanos, pudieran afectar la viabilidad de utilizar –en forma parcial o completa- modelos de estándares generados en otros países o implicaran la necesidad de hacerles cambios al pretender implementarlos en México.

Uno más es el trabajo de maestría de José Encarnación Ramírez Carbajal (2007), titulado “La formación de usuarios de la información en México: desarrollo histórico” en el cual La formación de usuarios se 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's 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 preguntaban al bibliotecario. Esto fue un comportamiento que el usuario presentaba con frecuencia.

## **CAPITULO 4. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Una vez aplicado los instrumentos de recolección de la información, se procedió a realizar el tratamiento correspondiente para el análisis de los mismos, por cuánto la información que arrojó será la que indiquen las conclusiones a las cuales llevo la investigación.

Se aplicó una encuesta al personal del centro de información. La cual la integran 50 bibliotecarios, 25 por turno, se elaboró por medio de una entrevista, está permitirá develar un poco más acerca de sus inquietudes e intereses por lo que decidieron ejercer esa profesión y hasta donde los lleva su código de ética.

La técnica empleada es la entrevista semiestructurada dirigida al personal bibliotecario que atiende a los usuarios en el centro de información “Jesús Reyes Heróles” de la Fes Aragón.

Con esta herramienta se recuperó la opinión del personal bibliotecario que atiende a los usuarios del centro de información “Jesús Reyes Heróles”. Con el propósito de obtener información desde dentro, sobre cómo se percibe al usuario, y como se trabaja hacia él. Constituido por 7 preguntas abiertas, las dos primeras para ubicar al entrevistado dentro del organigrama funcional del centro de información, así como para conocer sus tareas habituales, las tres siguientes pretenden dar información sobre el perfil del usuario al que atienden (número, demandas habituales, frecuencia) y las dos últimas inciden en los puntos fuertes y débiles del centro de información con respecto a sus servicios para los usuarios.

El procedimiento de aplicación de la entrevista se realizó en presencia física entrevistado entrevistador induciendo a su sinceridad y siguiendo el siguiente protocolo: 1. Explicación o propósito de la entrevista. 2. Entrega de la entrevista, y posterior recepción de la misma.

En cuanto a la entrevista al personal bibliotecario (del universo de 50) se realizó a 35 de ellos es decir el 70%. De acuerdo a los siguientes cuestionamientos:

Con respecto a su formación profesional el 38% tiene estudios de media superior, el 20% carrera terminada de otras áreas, con respecto a la carrera de bibliotecología 2% es estudiante, 2% es pasante, 2% tiene licenciatura titulado, 2% tiene la maestría titulado.

Otra pregunta giraba al significado que tenían para ellos desempeñarse como bibliotecarios, con los siguientes resultados: el 14% ser un vínculo entre los usuarios y ellos, el 22% ser responsables con el usuario, el 34% estar en contacto con los usuarios y sus necesidades.

Que le hace falta al bibliotecario, el 8% dijo que nada que las cosas se van dando de acuerdo a las necesidades de los usuarios, compromiso y orden al trabajar 24%, capacitación profesional, el 30%, tolerancia 10%.

Siguiendo con la dinámica se les pregunto en qué áreas considera necesario actualizarse, con los siguientes resultados: procesos técnicos el 2, servicios bibliotecarios 6%, nuevas tecnologías de la información 24%, servicios de información 12%, automatización de bibliotecas 2% formato Marc 2%, recursos electrónicos 10%, formación de instructores para el desarrollo de habilidades informativas 6%, restauración y conservación de documentos 4%.

Otra pregunta cuestionaba la calidad de la prestación de los servicios bibliotecarios de la Fes Aragón, a lo cual el 14% dijo que era alto, el 36% medio, y el 20% que era bajo.

Como intermediarios entre el centro de información y el usuario se les pregunto si creían que la atención personal es importante, a lo cual el 30% dijo que si, para satisfacer las necesidades de información de los usuarios, el 30% menciona crear vínculos entre los recursos del centro de información y las necesidades de los usuarios, y el 10% menciona orientar al usuario de forma personalizada.

Finalmente en la última pregunta se les cuestiono que como profesionales de la información, la actualización permanente era importante a lo cual el 44% menciona ir a la par de la tecnología y el 56% menciona que todo era en beneficio del usuario.

Nota adicional: El personal bibliotecario de nuevo ingreso al centro de información, recibe un curso propedéutico para ocupar la categoría y plaza de bibliotecario en un tiempo aproximado de 6 meses de capacitación.

Lo que respecta a la encuesta a los alumnos, para conocer la opinión de los usuarios reales del centro de información "Jesús Reyes Heróles" con respecto a los juicios que la misma presta hacia ellos, se ha realizado una encuesta constituida por 20 preguntas, con ellos se indujo en el motivo o motivos de acceso, la manera en que se conoció la existencia del centro de información. Así como una tabla de valoración con aspectos sobre el personal bibliotecario, los servicios y su difusión, así como el nivel de satisfacción general con el centro de información.

El procedimiento de aplicación del cuestionario se realizó en presencia del encuestador, y al igual que con la entrevista semiestructurada, también se ha inducido a la sinceridad del usuario, que visitan el centro de información "Jesús Reyes Heróles".

Los resultados de la encuesta realizada a alumnos con respecto al centro de información "Jesús Reyes Heróles" son los siguientes:

De acuerdo a los 600 alumnos encuestados es decir, del 66.6% el 43% son hombres y el 57% son mujeres, en lo que respecta a su edad, el 83% fluctúa entre los 19 y los 29 años y solo el 13% están entre los 30 y los 40 años. En cuanto al nivel de estudios el 90% tiene licenciatura, y el 10% posgrado, el 95% contesto que si conoce el centro de

información y el 5% que no. El 65% visita el centro de información al menos una vez a la semana, el 20% al menos una vez cada quince días, y el 15% al menos una vez al mes.

También se les pregunto cómo supieron que existía el centro de información, y el 25% contestó que por amigos, el 3% por familiares, medio de comunicación el 5% , EL 59% visita escolar, el 5% información en el centro de información y el 3% por la página web de la institución.

Se les solicito a los alumnos valorarán el servicio que ofrece el personal del centro de información. Siendo 0 la menos valorado y 5 lo más valorado sobre el personal. Con los siguientes resultados: eficiencia en la solución de demandas, amabilidad, rapidez, atención, todos ellos con una calificación de 3 y en el rubro de credibilidad con una calificación de 4.

Se les solicito de igual manera, valorar los motivos por los que acuden al centro de información, siendo 0 la menos valorada y 5 lo más valorado, con los siguientes resultados: por estudios/formación 5, por motivos de ocio/tiempo libre 2, para informarse de algo/buscar información 5, otros motivos 0.

Siguiendo con la misma dinámica se les pregunto ¿Qué hacen normalmente en sus visitas al centro de información? puntuando de 0 a 5 los servicios utilizados. Siendo 0 la menos usado y 5 lo más usado. Consultar documentos 3, préstamo de documentos 5, buscar información 5, leer periódicos 0, leer revistas 0, utilizar computadoras 5, navegar por internet 5, usar recursos electrónicos 1, ver películas 1, escuchar música 1, estudiar con materiales propios 4, exámenes profesionales 0, presentaciones de libros 0, otros tipos de exposiciones, charlas 0.

En otra pregunta se le menciona si conoce los siguientes servicios y cuáles de estos ha utilizado alguna vez, en caso afirmativo que valore del 0 al 5. Siendo 0 lo menos valorado y 5 lo más valorado. Préstamo interbibliotecario: para obtener libros que no tenga el centro de información SI conoce, SI utiliza con un valor de 5, Servicio de información y referencia: para resolver cualquier consulta de información SI conoce y SI utiliza con un valor de 4, Desideratas: para solicitar que el centro de información adquiriera algún documento que al usuario le interese NO conoce, NO utiliza con un valor de 1, Servicios en línea, catálogos, bases de datos revistas y libros electrónicos, recursos electrónicos renovaciones y reservas. SI conoce SI utiliza con un valor de 4.

Pensando en diferentes aspectos del servicio de préstamo, se les solicito valorarán de 0 a 5 la calidad de servicio en cada uno de los siguientes rubros. Siendo 0 la menos valorado y 5 lo más valorado. El proceso para obtener y devolver los materiales prestados 5, los plazos de préstamo de libros 0, los plazos de préstamos de audiovisuales 5, el número de documentos prestados de forma simultánea 3, leer revistas 4, consultar documentos 5, préstamo de documentos 4, buscar información 4, leer periódicos 1.

En otra pregunta se les menciona si conocen la página web del centro de información a lo cual el 33% menciona que SÍ, el 50% menciona que NO, y el 17% menciona creer que NO tiene. Y en caso afirmativo se le pregunto si ¿utiliza la página web? Solo el 16.5% dijo que SI.

En la siguiente pregunta se le cuestiono al usuario ¿Cómo localiza los libros y otros materiales en el centro de información?, preguntando al personal 30%, en expositores o centros de información 12%, directamente en estantería 18%, a través del catálogo 40%.

En la penúltima pregunta les solicitamos nos digan de que materiales les parece no hay suficientes cantidades en el centro de información, con los resultados siguientes: novelas 25%, libros electrónicos 40% , religión 10%, arte 3%, enciclopedias 2%, comics 15%, biografía 1%, informática 2% y libros infantiles 3%.

Finalmente se le pide al usuario que valore globalmente el conjunto del centro de información. Siendo 0 lo menos valorado y 5 lo más valorado. Otorgando una calificación de 3.

Entre las principales dificultades que presentan los usuarios, en el proceso de recuperación documental de acuerdo a la encuesta realizada, podemos mencionar: falta de delimitación temática, no plantean la búsqueda en función del tipo de trabajo a realizar, desconocimiento de herramientas de búsqueda, acumulación de documentos sin un método de selección y evaluación, desconocimiento de cómo dar crédito a los autores y presentar las bibliografías, entre otras problemáticas que enfrenta el usuario en la recuperación y manejo de la información.

En lo que respecta a la encuesta que se aplicó a los profesores de asignatura (200 aproximadamente) se les realizaron 4 preguntas fundamentales, la primera de ella mencionaba, ¿Cuáles son las necesidades de información que como profesor de la Fes Aragón necesita? a lo cual el 15% menciona que se necesitaban más libros en general. Y el 85% dijo que el profesor debe de recibir formación permanente en metodologías y tecnología.

La segunda pregunta, ¿Cuáles son sus percepciones y actitudes con relación a los servicios existentes en la Biblioteca? El 72% menciona que es bueno, el 27% que era regular, y el 1% que dijo que era malo.

La tercera pregunta menciona ¿En qué medida y de qué manera utiliza las herramientas tecnológicas como apoyo a su labor docente?, el 30% menciona que diseña materiales con algún software, un 30% más nos dice que utiliza plataformas de aprendizaje en línea, 20% usa la computadora o laptop para diseñar actividades y materiales digitales. Finalmente el 20% solicita a los estudiantes trabajos donde usen las TIC.

Finalmente la cuarta pregunta refiere a ¿Son suficientes o se requiere nuevos servicios presenciales o dirigidos a profesores por parte de la biblioteca?, el 30% menciona que son suficientes los servicios que proporciona la biblioteca. Un 30% requiere asesoramiento en los recursos de información de su disciplina o asignatura. Un 40% requiere estrategias para búsqueda y selección de recursos informativos, y para utilizar las tecnologías.

*“El profesor en algunos casos, desconoce los servicios o colecciones de información disponibles en el centro de información, si el profesor se encuentra alejado de estos recursos, limita a su vez a sus alumnos, trabajando en algunos casos únicamente, con la bibliografía básica, menoscabando así uno de los principales beneficios que el desarrollo*

*de las TIC ha traído consigo, el acceso a la información y la disponibilidad de diversos recursos mediadores en el proceso de aprendizaje”.*( Vergara, 2008)

Algunos profesores aún prefieren trabajar con materiales impresos, no están del todo familiarizados con la consulta de formatos electrónicos, principalmente en caso de libros, aunque la colección electrónica de estos materiales sea menores (3,500 libros electrónicos), el número de títulos y ejemplares es considerable 54,204 y 304,145 respectivamente. A pesar de que en el sitio web del centro de información, es más amigable y presenta diversas opciones, entre ellas los servicios en línea que proporciona, si no se cuenta con el libro impreso, muchas veces se toma la versión electrónica del libro necesario para enviarlo a la impresora y así poder trabajar el documento.

Otro factor importante del por qué se utiliza más la colección impresa, al igual de los servicios presenciales, es porque son los más conocidos; algunas bases de datos especializadas, con texto completo, así como otros servicios que se ofrecen desde el sitio web son desconocidos para los profesores, lo que impide su incorporación en la labor docente. De acuerdo a la información recabada, el uso del centro de información por parte de los profesores aún tiene un peso importante en los servicios tradicionales.

Un 30% de los profesores afirmo que casi siempre encuentran el material o la información que buscan en el centro de información, así como siempre consideran recursos disponibles para preparar sus clases o en general como apoyo para su labor docente. Los recursos que más utilizan como apoyo para impartir sus clases son libros de texto, generalmente impresos, información de sitios web y revistas de investigación especializadas.

Es importante que la formación docente no se enfoque únicamente a la actualización de contenidos, resulta indispensable incluir las nuevas metodologías, la forma de acceder y adquirir conocimiento, así como familiarizarse con las nuevas herramientas didácticas disponibles, creadas principalmente a partir del desarrollo de las TIC.

A través de esta encuesta se ha detectado que existen diferentes servicios que ofrece el centro de información y no utilizan los profesores por falta de conocimiento de los mismos, por ejemplo, si no existe el material que necesitan, desconocen la manera de solicitarlo para que se tenga disponible; si se requiere una búsqueda especializada no hay un acercamiento al personal especializado.

Algunos profesores promueven el uso del centro de información “Jesús Reyes Heróles” esta invitación impacta muy poco de forma directa en el uso. La permanencia en el centro de información es la mínima para realizar búsquedas de materiales documentales y el trámite para préstamo a domicilio.

No todos los profesores registrados en el centro de información utilizan de manera activa los servicios que se ofrecen.

Es recomendable atender a los profesores en diversos grupos conforme a sus habilidades y brindar de esta manera una mejor atención a todos. Dependiendo del manejo de tecnologías de información que tengan, su área de formación y las materias que imparten.

Se vio también sobre las diferentes edades de los profesores y su interés en la información, concluyendo que la edad no es un factor determinante para estar alejados de las tecnologías ya que es cuestión de interés y actitud.

En general es necesario contar con un programa de formación de usuarios, ya que los profesores utilizan los recursos que se le van dando a conocer, por medio de pláticas o pequeños talleres.

Proponer actividades específicas que apoyen la formación de este grupo con relación al uso y manejo de las TIC, pues trabajar con los profesores sobre aspectos de información tiene grandes ventajas que finalmente, repercuten en la formación de los alumnos como usuarios del centro de información.

En el caso del cuestionario dirigido al jefe de la Biblioteca “Jesús Reyes Heróles” de la Facultad de Estudios Superiores Aragón de la UNAM, el responsable es el Licenciado Marco Alberto Soto Velasco, contestando las siguientes preguntas.

P. 1: ¿Qué profesión desarrollo académicamente?

R: *Relaciones Internacionales.*

P. 2: ¿Cuántos años tiene como responsable del centro de información?

R: *24 años.*

P. 3: ¿Hay material bibliográfico especializado?

R: *Si, la Biblioteca cuenta con colecciones de videos y cartográfica.*

P.4: ¿Existen planes para el mantenimiento, la adecuación y expansión de las instalaciones del centro de información?

R: *Si, se tiene contemplado, el descarte de colecciones bibliohemerograficas, así como la expansión de los espacios del acervo general de libros.*

P.5: ¿Los horarios aseguran una adecuación de cobertura para la atención de los usuarios?

R: *Si son adecuados los horarios de servicio.*

P.6: ¿Hay programas de formación o actualización para el personal Bibliotecario?

R: *Si, la UNAM cuenta con una comisión de capacitación quien determina los cursos para el personal administrativo y en particular se cuenta con un curso de cinco módulos para el personal bibliotecario.*

P.7: ¿Existe un presupuesto suficiente para la actualización y la expansión del acervo del centro de información?

R: *Si, el presupuesto asignado para la adquisición de libros y revistas es suficiente, aunado a que son partidas intransferibles.*

P.8: ¿Existe un servicio para la búsqueda, acceso y recuperación de la información en línea?

R: *Si, además se cuenta con un curso de búsqueda y selección de información digital.*

Actualmente el uso de las tecnologías de la información y la comunicación ya es parte de la vida cotidiana; lo cual no significa que se tenga el conocimiento de todas las herramientas que es posible tener a nuestro alcance y que pueden facilitar labores de la vida diaria tanto en el ámbito académico como en el laboral.

En la Universidad Nacional Autónoma de México existe una continua renovación en los servicios que se brindan profesores y alumnos, poniendo a su alcance tecnología de vanguardia y materiales que coadyuven en su formación académica, es por ello que en los cursos de búsqueda y selección de información se enfoca básicamente al conocimiento de la página de las Bibliotecas de la UNAM, ubicada en la siguiente dirección electrónica <http://www.dgb.unam.mx> .

A través de ella es posible adentrarse en un amplio mundo de información electrónica, que permitirá al usuario localizar materiales impresos en los diferentes centros de información (bibliotecas) de la UNAM. Así como tener acceso a texto completo a libros, revistas, tesis, Bibliotecas digitales, bases de datos, sitios Web, etc.

Materiales que es posible revisar dentro de la Facultad o desde cualquier punto de Internet a través de una clave de acceso remoto.

El objetivo de estos contenidos, es conocer y utilizar en forma estratégica los catálogos de datos de la página del sistema bibliotecario de la UNAM, para acceder a información precisa, que coadyuve en su formación y/o desempeño académico.

#### I. Catálogos colectivos

Objetivo particular: Analizar y aplicar los operadores booleanos en la búsqueda de diversos materiales en los catálogos de la UNAM.

- a) Operadores booleanos y búsqueda de libros de la UNAM (LIBRUNAM)
- b) Localización de Revistas (SERIUNAM)
- c) Tesis digitales (TESIUNAM)

#### II. Bases de Datos de Revista Latinoamericanas

Objetivo particular: Distinguir las características de cada una de las bases de datos para realizar búsquedas exitosas de artículos en revistas.

- a) Citas Latinoamericanas en Ciencias Sociales y Humanidades (CLASE)
- b) Índice de Revistas Latinoamericanas en Ciencias (PERIÓDICA)
- c) Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, el Caribe España y Portugal (LATINDEX)
- d) Scientific Electronic Library Online (SCIELO)

#### III. Recursos electrónicos

Objetivo particular: Utilizar diferentes estrategias de búsqueda para la localización de materiales específicos.

a) Bases de datos

1. ACADEMIC SEARCH LIBRARY. El cual ofreciendo acceso al texto completo de más de 4.000 publicaciones periódicas, revistas científicas, comerciales y revistas de carácter general que tratan más de 150 disciplinas académicas de manera extensiva.

2. ACADEMIC SEARCH COMPLETE. Contiene miles de títulos de publicaciones periódicas en texto completo, y publicaciones arbitradas, de múltiples disciplinas académicas, además ofrece índices y resúmenes de más de 11,600 publicaciones especializadas, y un total de más de 12,200 publicaciones diversas, entre las que se incluyen monografías, informes y conferencias.

3. FIRST SEARCH. Ofrece artículos de las páginas de contenido de revistas sobre ciencia, tecnología, medicina, ciencias sociales, de negocios, las humanidades y la cultura popular. Proporciona también información sobre los acervos de las bibliotecas que tiene el listado de títulos de revistas disponibles.

Las bases de datos incluidas en First Search están:

ECO – Electronic Collections Online. Artículos de revistas en texto completo.

ARTICLE 1ST - Contenido de revistas en texto completo.

EBOOKS. - Catálogo de libros electrónicos en bibliotecas de todo el mundo.

WorldCat – Catálogo de libros y otros materiales en bibliotecas de todo el mundo.

4. CURRENT CONTENST CONNECT. (WEB KNOWLEDGE) Contiene referencias bibliográficas, tablas de contenido completas y resúmenes de artículos de revistas, capítulos y actas de congreso, referentes a las ciencias sociales y del comportamiento, incluyen 1,620 revistas y libros seleccionado por su relevancia a la investigación en las ciencias sociales.

Las bases de datos incluidas en Current Contentst Connect se encuentran:

\*Engineering, computing & technology

\*Lifes sciences

\*Physical chemical & earth science

\*Social & behaviora science

b) Revistas electrónicas

c) Recursos libres

Y a través de páginas Web, destacando:

La asesoría a los usuarios, acerca del uso de los catálogos en línea del centro de información, en su página Web: [www.aragon.unam.mx](http://www.aragon.unam.mx) en donde el usuario visualizará las diferentes secciones en las cuales aplicando estrategias de búsqueda selectiva y de acuerdo a los diferentes servicios que se proporcionan optar por alguna de ellas o bien para la localización adecuada del tema o títulos requeridos.

Así mismo utilizando los recursos electrónicos que se localizan en la Página Web de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM, sobre los recursos libres nacionales e internacionales, como libro electrónico (lib@unam) , tesis en texto completo (tesi@unam), revistas en texto completo destacando CLASE, Citas latinoamericanas en ciencias sociales y humanidades, PERIÓDICA, Índice de revistas latinoamericanas en ciencias, LATINDEX, Sistema regional de información en línea para revistas científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal. Y SCIELO Hemeroteca virtual, conformada por una red de colecciones de revistas científicas en texto completo y de acceso abierto y gratuito. Y bases de datos especializadas, destacando mismas que sirven de base para la realización de investigaciones y apoyo académico.

Después de comentar los resultados de la encuesta aplicada al personal bibliotecario, a los alumnos, Profesores, jefe de Biblioteca, y conocer las diferentes bases de datos que podemos consultar en línea. Nos disponemos a ofrecer la propuesta de trabajo, cuyo objetivo es formar a los usuarios en el manejo y uso de la información con respaldo académico el cual se detalla en el siguiente capítulo.

## 4.1. PROPUESTA

Actualmente el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación ya es parte de la vida cotidiana; lo cual no significa que se tenga todo el conocimiento de todas las herramientas que es posible tener a nuestro alcance y que pueden facilitar labores de la vida diaria, tanto en el ámbito académico como en el laboral.

En la Universidad Nacional Autónoma de México existe una continua renovación en los servicios que se brindan a profesores y alumnos, poniendo a su alcance tecnología de vanguardia y materiales que coadyuvan en su formación académica, es por ello que el presente curso tiene como referencia básicamente al conocimiento de la página de bibliotecas UNAM ubicadas en la siguiente dirección <http://dgb.unam.mx>.

A través de ella es posible adentrarse en un amplio mundo de información digital, que permitirá al usuario localizar materiales impresos en las diferentes bibliotecas de la UNAM, así como tener accesos a texto completo a libros, revistas tesis, bases de datos, materiales diversos, etc. Los cuales es posible revisar dentro de la facultad o desde cualquier punto de Internet a través de una clave de acceso remoto.

De esta manera la educación superior ha cambiado notablemente y de forma vertiginosa desde hace, dos décadas, debido al uso de las tecnologías de la comunicación y la información en el aula.

Para atender esta transformación, en los centros de información universitarios se modifican las actividades del personal, pues labora no sólo desde la presencialidad al ofrecer servicios de calidad y de forma oportuna, sino ahora también con las competencias suficientes para ayudar a satisfacer demandas de información provenientes de otros soportes.

Así interesados en formar a los usuarios en el manejo y uso de la información con respaldo académico en ambientes virtuales, se hace la propuesta de ofrecer un curso titulado: Búsqueda y selección de información en recursos electrónicos, cuyo objetivo es ofrecer una metodología enfocada al diseño e implementación de actividades de aprendizaje significativo y cooperativo entre los alumnos.

**Curso:** Búsqueda y selección de información en los recursos electrónicos de la UNAM.

**Dirigido:** Alumnos y profesores de la Fes Aragón

**Duración:** 20 horas presenciales y 10 horas de trabajo extraclase

**Modalidad:** Curso-Taller

**Área:** Multidisciplinaria

Propósitos de Aprendizaje

Propósitos Generales

- El participante identificará los diferentes modelos teóricos relacionados con el Desarrollo de Habilidades Informativas.
- El participante identificará los diferentes recursos electrónicos de información con los que cuenta el centro de información “Jesús Reyes Heróles” de la Fes Aragón, y la UNAM en general.
- El participante diseñará una actividad didáctica, en la cual pueda incorporarse lo aprendido en el taller.

Propósitos específicos

- El participante analizará los conceptos relacionados con la alfabetización informacional.
- El participante seleccionará un recurso de información para promover en el centro de información “Jesús Reyes Heróles de la Fes Aragón.
- El participante diseñará y desarrollará una actividad didáctica utilizando un guión instruccional, la cual buscará promover las competencias informacionales en el estudiante.

Metodología

La metodología de trabajo que se desarrollará será fundamentalmente del curso: en las sesiones se hará una presentación sobre los conceptos básicos por parte del docente y en las prácticas fungirá como facilitador y guía de las actividades propuestas en el temario. Será necesario contar con un espacio con computadoras conectadas a la red y suficientes para los participantes. (Por ejemplo las salas de Fundación UNAM, del centro de información).

Evaluación del curso

El participante realizará una propuesta para crear una actividad didáctica que promueva el desarrollo de habilidades informativas destinadas a la calidad en los contenidos coadyuvando con los trabajos académicos.

Temario

1. Conceptos básicos

1.1 Metodología para el diseño de programas de DHI.

- 1.2 Recursos digitales interactivos para la alfabetización informativa.
- 2. Los recursos electrónicos de información en los Catálogos del Sistema Bibliotecario de la UNAM.
  - 2.1 Catálogos Colectivos
    - 2.1.1 Operadores Booleanos y búsqueda de libros de la UNAM, (LIBRUNAM)
    - 2.1.2 Localización de Revistas (SERIUNAM)
    - 2.1.3 Tesis Digitales (TESIUNAM)
    - 2.1.4 Localización de material reservado (Fondo Antiguo)
- 3. Recursos Electrónicos
  - 3.1 Bases de datos
    - 3.1.2 Revistas electrónicas
    - 3.1.3 Recursos libres
    - 3.1.4 Hermes open Access
- 4. Bases de datos de Revistas Latinoamericanas
  - 4.1 Citas Latinoamericanas en Ciencias Sociales y Humanidades (CLASE)
    - 4.1.2 Índice de Revistas Latinoamericanas en Ciencias (PERIÓDICA)
    - 4.1.3 Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal (LATINDEX)
    - 4.1.4 Scientific Electronic Library Online (Scielo)
- 5. Uso de internet como fuente de información y recursos.

Patricia Hernández Salazar, investigadora en la materia, desarrolla toda una teoría enfocada hacia la formación de usuarios misma que incorpora nuevos elementos a la llamada “instrucción a usuarios”, estos son: la planeación y su incorporación como una actividad cotidiana en la biblioteca que reorienta las actividades hacia el usuario “*Con objeto de facilitarle el uso de los recursos de información que resguardan el conocimiento humano*” (1996)

(Hernández, 1996) define la formación de usuarios como:

*“El proceso de intercambio de experiencias o saberes significativos sobre el uso de la información, con el fin de que la persona que la usa, de acuerdo con su proceso cognoscitivo, perciba la importancia de la información y adquiera formas de saber hacer o de resolver problemas relacionados con el acceso y uso de la información”*

Es importante mencionar que Hernández consideró, en el desarrollo de su teoría, la participación de otras disciplinas como la información, la pedagogía, la psicología del aprendizaje, el aprendizaje significativo y el cognoscitivismo, que proporcionaron elementos teóricos para sustentar la formación de usuarios en la bibliotecología.

En cuanto a las habilidades informativas (HI), estas son definidas como:

*“Las destrezas que posibilitan a un individuo el manejo y uso eficiente de la información sin importar donde se encuentre, incluyen la comunicación, la lectura, el estudio y el uso de centros de información como espacios de aprendizaje”* (Hernández, 1996)

Las habilidades informativas consisten en: recuperar información, evaluar la información, organizar la información y comunicar la información.

Asimismo, dentro de la metodología para la planeación de programas de desarrollo de habilidades de información, es necesario:

Sensibilizar a los participantes sobre la importancia del programa; negociar las condiciones, los contenidos y la estructura del curso entre los involucrados, diagnosticar las habilidades, conocimientos previos y conductas de los sujetos a los que está dirigido el programa.

El diagnóstico también incluye la revisión de la infraestructura tecnológica; diseñar y determinar los objetivos específicos de cada sesión, las actividades y los recursos informativos que serán utilizados; evaluar el aprendizaje de los usuarios, así como la estructura y los objetivos del curso.

En tanto la Alfabetización Informativa (ALFIN) de acuerdo con la American Library Association, en 1989 establece que:

*“En la sociedad del conocimiento se considera que las personas alfabetizadas en información son capaces de reconocer cuándo necesitan información, y tienen la habilidad de localizar, evaluar y usar efectivamente la información necesitada. Saben cómo aprender porque saben cómo está organizado el conocimiento, cómo encontrar información, y como usar la información de tal manera que otros puedan aprender de ellos”* (1989).

(Bruce, 2003) aporta al desarrollo teórico de la ALFIN un método que logra el uso eficiente de la información, que permite la generación de un nuevo conocimiento donde

se establece una nueva forma de saber-hacer y resolver problemas en materia de información.

Otro aspecto importante de destacar es que la ALFIN se establece en el nivel universitario porque los primeros estudios se generan a partir de las necesidades de los investigadores, profesores y estudiantes, quienes utilizan frecuentemente las bibliotecas universitarias o unidades de información.

Los beneficios que consigue el estudiante universitario al ser formado de acuerdo con las normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior de la American Library Association, son:

1. *“Obtiene información de todo el mundo.*
2. *Distingue la información académica.*
3. *Es capaz de investigar, redactar y comunicar sus conocimientos.*
4. *Participa activa y críticamente en sus foros.*
5. *Tiene mayor posibilidad de éxito en su vida laboral y personal, al tener confianza en lo que hace.”* (1989).

Por otra parte, el Desarrollo de Habilidades informativas es considerado como:

*“Las aptitudes que los usuarios tienen que desarrollar para poder, en forma conjunta o independiente, localizar y manejar las fuentes de información. Este término sugiere el llegar a disponer de experiencias más prácticas y, por otro lado, también sugiere una participación mayor de los estudiantes”.* (ALA, 1989).

Así las habilidades que se pretenden desarrollar en el estudiante universitario son: Comprensión de la estructura del conocimiento y la información, habilidad para determinar la naturaleza de una necesidad informativa, habilidad para plantear estrategias efectivas para buscar y encontrar información. Habilidad para recuperar información, habilidad para analizar y evaluar información, habilidad para integrar, sintetizar y utilizar la información, habilidad para presentar los resultados de la información obtenida. Respeto a la propiedad intelectual y a los derechos de autor.

Metodología para el diseño de los programas de Desarrollo Habilidades Informativas (DHI)

El institute for Information Literacy, recomienda que los programas de Alfabetización Informativa contemplan los siguientes elementos:

Misión de acuerdo a las normas internacionales en materia de ALFIN.

Metas y objetivos de la ALFIN

Planificación de programas de ALFIN

Apoyo administrativo e institucional de las organizaciones donde se llevarán a cabo.

Colaboración de los miembros que conforman la comunidad académica.

Aplicación de métodos de enseñanza (Pedagogía)

Personal que estará implicado en el programa

Extensión (medios de difusión del programa ALFIN)

Valoración y evaluación del programa ALFIN

Por otra parte desde la perspectiva teórica de (Hernández, 1996) la metodología de la formación de usuario comprende los siguientes elementos.

- ❖ *Definir el problema. Es necesario identificarlo para saber que resolveremos un problema sobre el uso de los recursos electrónicos con los que cuenta la biblioteca, utilizando un programa de formación de usuarios*
- ❖ *Determinar el entorno institucional. Conocer la institución, la biblioteca, la población a atender, los planes de trabajo institucional, la misión y visión de la organización, así como las organizaciones con las que tiene contacto, entre otros factores.*
- ❖ *Determinar el perfil de necesidades de información y del usuario meta (evaluación diagnóstica). Por medio de la investigación documental y de campo, se recuperará la información pertinente para poder elaborar el perfil de necesidades de formación de usuarios. Se hace énfasis en considerar los conocimientos previos de los usuarios, los factores motivacionales de acuerdo con la edad, nivel educativo, intereses personales y de grupo.*
- ❖ *Establecer los objetivos del programa. Una vez listo el documento diagnóstico, se podrán establecer los objetivos del programa, destacando las áreas prioritarias.*

Los objetivos pueden ser:

Cognoscitivos: Se refieren a categorías generales que esperan resultados que van de lo simple a lo complejo sobre conocimiento, comprensión, aplicación, análisis, síntesis y evaluación. Estos objetivos se relacionan con la retención o el reconocimiento de conocimientos y el desarrollo de las habilidades y destrezas intelectuales.

De dominio afectivo: Se identifican con los intereses, actitudes, valores y métodos de adaptación de los individuos; se refieren a conocimientos sobre percepción, respuesta, valoración organización y caracterización con base en un valor.

Psicomotor: Se incluyen los objetivos relacionados con procesos y destrezas sensoriales, musculares o motoras, la manipulación de materiales u objetos y la coordinación neuromuscular; en este dominio se presentan niveles de percepción, disposición respuesta guiada, mecanismos y respuesta compleja.

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

Stephen Abram, menciona: *“que anteriormente el mundo se basaba en una economía de finanzas y ahora la nueva tendencia se inclina a la economía del conocimiento, siendo la información un elemento estratégico al que se le debe poner más atención que anteriormente”*. (2012)

Esta acción se justifica porque la idea es posicionar a los centros de información para que tenga éxito como un negocio social y que genere utilidades, bajo el entendido que en este caso la utilidad es una medición en el proceso informativo. Y los centros de información no se pueden rezagar, porque la dinámica del mundo está en constante

cambio y las nuevas generaciones están insertadas en el aprendizaje electrónico, mejor conocido como e-learning.

Este nuevo modelo educativo induce a los centros de información para que creen espacios dinámicos e implementos tecnológicos de vanguardia, en beneficio de su propio desarrollo y de los usuarios; si los estudiantes no encuentran en ella un ambiente idóneo voltearán hacia otros horizontes. La exigencia es que el centro de información se desarrolle y cuente con herramientas de vanguardia, para que el usuario pueda localizar fácilmente los miles de artículos que se encuentran alojados en Internet.

Los centros de información, existen por y para los usuarios que la utilizan. Los usuarios son nuestra razón de ser, la supervivencia de los centros de información, será en proporción a la capacidad que tengamos para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

Y si los usuarios son los que justifican nuestro quehacer, tendremos que diseñar servicios bibliotecarios, a gestionar la colección y a cuestionarnos qué podemos ofrecer para conseguir ganar nuevos y retener a los que ya la conocen. Y para ello, será necesario conocerlos de acuerdo a sus expectativas de información.

Por ello es imprescindible ampliar el abanico de usuarios que llegan al centro de información captando a los *no usuarios*, y diseñando servicios que respondan realmente a necesidades de los usuarios.

Es preciso preguntarse además sobre sus actitudes hacia los cambios, hacia las nuevas tecnologías, sus hábitos culturales y la imagen que tienen del centro de información, porque en definitiva se trata de innovar, de transformar los centros de información.

La complejidad radica en aceptar y trabajar diariamente con una simultaneidad de escenarios, ya que se continúa atendiendo al público tradicional lector y a las nuevas tipologías de usuarios surgidas de las sucesivas transformaciones sociales, económicas y culturales de nuestra época.

Los análisis sobre *no usuarios*, tan escasos en nuestro país son los que pueden darnos realmente la clave para enfocar correctamente nuestra estrategia y nuestros servicios hacia una demanda no conocida ni solicitada explícitamente.

Se trata en definitiva de convertir al usuario del centro de información, en *cliente potencial* de nuestra organización y poder enfocar los servicios bibliotecarios, hacia una demanda y no basándonos en una oferta de servicios sin tener en cuenta su uso posterior tal y como se viene haciendo tradicionalmente. Pero convertir al usuario del centro de información en cliente, implica por una parte interaccionar continuamente con ellos para conocer la evolución de sus necesidades y por otra parte conseguir hacer llegar información sobre nuestros servicios a todos los usuarios.

Desde el centro de información se observa que cada vez más llega una variedad de usuarios que no es, ni será nunca seguramente lector asiduo y que no desea utilizar el centro de información como espacio de ocio, sino que llega impulsado por la necesidad de conseguir una información o resolver una problemática que afecta a su vida cotidiana de una manera pertinente y rápida.

Este nuevo papel del centro de información de acogimiento a estos nuevos usuarios requiere un compromiso especial por parte del personal del centro de información y este nuevo rol puesto a la práctica nos implicará en muchas ocasiones un cambio en los procedimientos y en las normas que se tendrán que reelaborar y reinterpretar con mente abierta y tolerante para facilitar que toda persona recién llegada a nuestra comunidad tenga su lugar y su punto de apoyo en el centro de información.

Un nuevo segmento en auge son los usuarios virtuales. Los centros de información están transformando su recelo inicial a Internet por una nueva tendencia de expansión de servicios y de informaciones dirigidos a los usuarios virtuales, convirtiéndose en centros de información virtuales a las que los usuarios acceden sin distancias ni horarios. Los usuarios de estos servicios virtuales pueden ser *usuarios globales*, que realizan consultas puntuales o periódicas muy específicas centradas sobre todo en información local, consultas sobre ejemplares de difícil localización y en los servicios especializados que oferta el centro de información.

Por otra parte, hemos de considerar a los usuarios locales. La web del centro de información y los servicios virtuales, permiten a éstos utilizar el centro de información a distancia, las veinticuatro horas del día siete días a la semana, (los famosos 24/7), y al centro de información le permitirá mantener con ellos una relación fluida y comunicarse eficazmente. La oferta de servicios virtuales para atender las demandas de estos nuevos usuarios puede ser muy variada y dependerá no únicamente de las necesidades detectadas y no cubiertas sino también de los recursos disponibles.

Se trata de convertirnos en formadores en acceso a la información, para facilitar a los usuarios a convertir en conocimiento, es decir en información útil y práctica para el usuario y para la mejora de su calidad de vida, toda la información que actualmente ya circula por diversos medios. Se trata en definitiva de pasar de ser un centro de información a ser un centro de conocimiento para nuestra comunidad.

Así, el concepto tradicional de *formación de usuarios* en el centro de información se ha de reconvertir para dar paso a una función mucho más amplia, una función de alfabetización tecnológica ya que el centro de información ha de garantizar la posibilidad de utilizar nuevos medios, tales como Internet, para acceder a la información y también en una nueva función de alfabetización informacional (information literacy) posibilitando que el usuario disponga de unas habilidades y competencias que le permita recopilar, organizar y evaluar la información y formarse opiniones válidas basadas en los resultados.

Es decir, traducir la información a la gente, información a la que se accede en conocimiento. Así, ante una nueva forma de desigualdad social, producto de una nueva sociedad, el centro de información tiene otra vez la oportunidad para volver a ser la institución clave si sabe responder a tiempo y atender esta nueva demanda social, perfilarse como un centro de información, formación y conocimiento al servicio del usuario y de su comunidad.

## CONCLUSIONES

- Desconocimiento de los recursos del centro de información. La falta de formación de usuarios se percibe como el principal obstáculo a este respecto. Pero también es importante hacer notar aspectos como la falta de promoción de los recursos existentes. El exceso de oferta aparece como un elemento que complica el proceso de formación y dificulta el uso de los recursos poco amigables que requieren conocimientos mínimos para su uso correcto.
- Rechazo al cambio tecnológico. Si bien la barrera tecnológica se relaciona principalmente con la falta de recursos económicos, también implica el rechazo que algunos usuarios tienen al utilizar los nuevos recursos digitales, En ocasiones, aun teniendo el acceso a las nuevas tecnologías, existen usuarios que prefieren utilizar los formatos impresos, no solo para la lectura del documento final incluso para obtener información. Se intuye una cierta resistencia al cambio por parte de los usuarios, aparentemente por cuestiones de comodidad o bien porque no saben utilizar las nuevas tecnologías.
- Asimismo a pesar de que los recursos electrónicos han sido asumidos por la profesión y la institución ha invertido gran cantidad de recursos en ellos, el impacto en el usuario no ha sido del todo positivo. Se ve claro que la implantación de los recursos electrónicos requiere un periodo de adaptación por parte de la comunidad y –aunque las estadísticas de uso de la información electrónica reflejan el aumento en su uso- la sensación de los profesionales de la información es que dichos recursos todavía están infrautilizados.
- Infraestructura técnica insuficiente. La celeridad con que se desarrollan las nuevas tecnologías de la información genera que, por amplia que sea la inversión económica en tecnología de punta, nunca se logran tener los recursos informáticos suficientes para el acceso a la información especializada en formato digital. No se ha logrado tener computadoras con la suficiente capacidad y velocidad para acceder a la información de manera eficaz, pero tampoco se ha conseguido tener una red suficientemente amplia y veloz que soporte el número creciente de usuarios que demanda este tipo de información.

Por lo tanto el no tener una computadora conectada a la red disponible en todo momento, y en caso de tenerla el no poder obtener la información requerida con rapidez hace que los usuarios vuelvan a los mecanismos tradicionales de obtención de documentos, es decir a la información impresa.

- Falta de usabilidad de los sistemas electrónicos. Los sistemas de información digital no siempre son lo suficientemente amigables para que un usuario sin capacitación pueda acceder a ellos y obtener información con la efectividad que requiere. Si bien la mayoría de los editores y proveedores se han esforzado por estandarizar sus interfaces de recuperación de información, la frecuencia con la que cambian y la cantidad de elementos que les incrementan constantemente han generado que ni los usuarios más especializados puedan conocer totalmente un sistema.

La velocidad con la que se ha desarrollado la evolución de los recursos digitales disponibles dificulta a los usuarios la asimilación de los sistemas de información especializada que se les ofrecen.

- Debemos potenciar la formación de usuarios y actualizar las políticas de información de nuestra biblioteca y centros especializados de información en cuanto a recursos electrónicos, ya que algunos usuarios siguen sin aprovechar sus potencialidades.
- La formación de usuarios tiene como eje principal detectar las necesidades de información de los usuarios y su comportamiento en la búsqueda de información; conocimiento que servirá no sólo para satisfacerlos, sino que será de utilidad a los fines de mejora u optimización de los servicios y productos del centro de información.
- Las fuentes de información se han incrementado de manera importante tanto en formato impreso, como electrónico. Los centros de información han evolucionado al ritmo de los cambios tecnológicos, han emergido nuevos servicios. Dichos cambios han modificado consigo la atención que requiere el usuario, está ya no es únicamente de manera presencial, ya que los usuarios virtuales existen, y cada vez en mayor cantidad; el propósito es resolver sus necesidades de información
- Los centros de información deben mantenerse siempre al frente, para cumplir su función y ofrecer a los usuarios las herramientas necesarias para la recuperación de información de manera eficiente y oportuna.

- La introducción de las TIC ha modificado los flujos de producción y distribución de la información, abriendo la posibilidad de acceder a un amplio repertorio de recursos de información en formato electrónico: bases de datos, revistas, obras de consulta, libros, sitios web, entre otros recursos que apoyan el proceso educativo y la labor docente.
- En los centros de información se presentan continuos cambios que se reflejan en la gestión de recursos, la disposición y administración de servicios, así como en los programas destinados a la formación de usuarios, donde se integran nuevas competencias a desarrollar para el óptimo aprovechamiento de los recursos disponibles; de esta manera los centros de información pueden garantizar el acceso a la información y a cumplir con sus objetivos de estudio, docencia e investigación.
- La persona con aptitudes para el Acceso y uso de la información clasifica, almacena, manipula, y reelabora la información reunida o generada; extrae, registra y gestiona la información y sus fuentes.
- La persona con aptitudes para el acceso y uso de la información, reconoce que el aprendizaje a lo largo de la vida y la participación ciudadana requieren alfabetización en información. La alfabetización en información exige una ampliación constante en el aprendizaje y en las tecnologías de la información para que el aprendizaje independiente sea posible a lo largo de la vida.

## FUENTES DE CONSULTA

- Aguerrondo, I. *El Nuevo paradigma de la educación para el siglo*. [OEI] Organización de Estados Iberoamericanos. (1999).
- Arenas, M. A; Gutiérrez, M. E.; Figueroa, F. (1998). *Uso de la información y su impacto educativo: la instrucción bibliográfica y su importancia*. México: En Reencuentro, núm. 21; pp. 20-28
- Becerra, M. *La sociedad de la información. 2009* [en línea]. Lecciones del portal. Portal comunicación. Com p.2.
- Bell, D. (2004) *The Coming of post5-industrial Society*.
- Boletín Aragón, México, febrero 2006 XXX aniversario de la FES Aragón.
- Bopp, R. y Smith, L. *Introducción general al servicio de consulta*. México: UNAM, (2006) IIBI.P. 52
- Bruce, C. S. *Las siete caras de la alfabetización en información en la enseñanza superior*. (2003) *Anales de documentos*, 6; 289.
- Cantón, M. I. *Nueva Organización Escolar en la Sociedad del conocimiento*. (2005). España
- Casas, M. *Nueva Universidad ante la sociedad del conocimiento*. (2005) *Revista de Universidad Y Sociedad del Conocimiento*. Vol.2 n°2.
- Castells, M. Prólogo: *La red y el yo en la era de la información: economía, sociedad y cultura*. (2006) P. 98. Quien desarrollo de manera por demás amplia, en una obra de tres volúmenes el concepto de la información desde la perspectiva sociológica.
- Cencerrado, M., L. M. (1997). *La formación de usuarios como difusora de los servicios de la biblioteca*. AABADOM, año VIII, n°2 p. 31-35
- Cobo, C.: y W, Moravec, J. *Aprendizaje invisible*. Hacia una nueva ecología de la educación. 2011. España.
- Córdoba G. S. La formación de usuarios con métodos participativos para estudiantes universitarios. (1998). V. 27 N.1 P.61-65 México, D.F., UNAM CIUB, 56 p.
- Córdoba, G. S. *Formación de usuarios para estudiantes universitarios: una experiencia con metodología participativa*. (1996). México, D.F. UNAM, CUIB, 30 P.
- Cortés, J. y Laos, J. *Desarrollo de habilidades informativas* (2007) España.
- Drucker, P. F. *The Age of Discontinuity: guidelines to our changing society*. (2009).

\_\_\_\_\_. *La sociedad postindustrial capitalista*. (1994). Barcelona, Norma.

Echeverría, J. *Las repúblicas del conocimiento*. En: *Sociedades del conocimiento propuesta para una agenda conceptual*. (2010) P.43.

Entrevista Uriel Lozano Rivera, Luis Eduardo Villegas Puerta [Profesores Escuela Interamericana de bibliotecología]. Entrevista elaborada por Yicel Giraldo G. y Edilma Naranjo V. Medellín, 26/mayo de 2004. 120 min.

Gallego, E. C. Villegas, V-, N.; y Bernal, O. D. *Formación de lectores autónomos, un problema que trasciende a la escuela*. Medellín: [s.n.], 1988; h 39. Tesis (Magister en Educación). Universidad de Antioquia, Facultad de Educación, Colombia.

García, G., F.; Javier, Díaz, G. A... *La formación de usuarios en las bibliotecas públicas españolas: análisis de las principales experiencias desarrolladas*. (2001). Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. N. 65,

Gilles, F. (1990) *El Trayecto de la Formación. Los Enseñantes entre la Teoría y la Práctica*. México: Paidós ENEP-Iztacala UNAM.. *Hacia una pedagogía del conocimiento*. Santafé de Bogotá: McGraw-Hill, 1994.

\_\_\_\_\_, (2008) *Pedagogía de la formación*

Ginés, M., J. *La necesidad del cambio educativo para la sociedad del conocimiento*. (2004) Revista Iberoamericana de educación #35,

Guinchat, C., Menou M. *Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y documentación*. (1993) 2. Ed. Cor. Y aum. Por Marie-france Blanquet. París: UNESCO,

Hegel, G.W.F. (1984) *Verdad y Método*. México FCE

\_\_\_\_\_, (1996) *Fenomenología Del Espíritu*. México FCE

\_\_\_\_\_, *Filosofía de la historia*. Barcelona: Zeus, 1971. P. 268

Hernández H. *Formar usuarios: reflexiones desde la biblioteca pública*. (1999) educación y biblioteca, 100; p.59-61

\_\_\_\_\_, *La formación de usuarios, un nuevo reto en las bibliotecas públicas: motivaciones alcances y características en los 90*. (1995) educación y biblioteca 61; p. 19-25

Hernández, S. P. *Formación en el uso de información: la instrucción computarizada como alternativa*. (1996) México: [s.n.], Tesis [Maestra en Bibliotecología] UNAM, Facultad de Filosofía y Letras.

\_\_\_\_\_, *La formación de usuarios de la información en instituciones de educación superior*. (1998). México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecología.

Honore, B. *Para un Teoría de la Formación Dinámica de la Formatividad*; (1980). tr. Ma. Teresa Palacios Madrid: Narcea.

IFLA /FAIFE. Declaración de la IFLA sobre las bibliotecas y la libertad intelectual. La Haya: IFLA: FAIFE, 1999.

La UNESCO realizó la cumbre de la sociedad de la información (2003-2005).

Lau, J. y Cortés, J. *La agenda rezagada: La formación de usuarios de sistemas de información*. (1995). VII Coloquio de Automatización de Bibliotecas, Universidad de Colima, Colima, México, P. 6

López, de C. P. *Un método para investigación-acción participativa*. (1980) Madrid. Ed. Popular.

López, Z. R. *Formación de usuarios y alfabetización informacional en bibliotecas universitarias Propuesta de planificación para una CRAI*. (2010) Madrid. Ed. Morusa.

Mano, G. M. y Moro, C. M. *Los nuevos retos de la formación de usuarios: a la conquista del usuario virtual*. (1998) Actas de las VI Jornadas Españolas de Documentación. Valencia: FESABID.

Mattelart, A. *La sociedad de la información [en línea]: el enfrentamiento entre proyectos de sociedad*, (2007) p.5

Ministro de Cultura. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria. Fundación Germán Sánchez Ruipérez. España (2009).

Morales, C. E. *Sociedad e información*. (2008) Omnia, p.2.

Naranjo, V. E. y Rendón, Giraldo, N. E. *Explorando el panorama de la formación de usuarios de la información*. (2003). En Revistas Interamericana de Bibliotecología. Medellín. Vol.26, no.2 (jul.-dic.) p. 13-37.

Quiceno, C. H. *Rousseau y el concepto de Formación*. (1995). En Revista Educación y Pedagogía. Universidad de Antioquia, Medellín. No. 14-15 p. 87.

Rama, C. *Nuevos escenarios de la educación superior en América Latina*. (2005). Universidad Central del Ecuador.

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, Diccionario de la lengua española. 2ed. Madrid: Real Academia Española, 2002.

Reglamento Interno del Centro de información "Jesús Reyes Heróles" de la FES Aragón.

Rey, M. C. *La satisfacción del usuario: Un concepto a la alza*. (2011) Madrid. España.

Romero H. J. L. *Análisis de la formación para la práctica docente en la carrera de derecho de la Escuela Nacional de Estudios Profesionales Aragón*. Tesis de Doctorado en Pedagogía. 2004.

Sánchez, A. Ponente magistral en la segunda sesión de la XI Conferencia Internacional sobre Bibliotecas Universitarias de la Dirección General de Bibliotecas del 7 de noviembre de 2013. Ciudad Universitaria, México D.F.

Sánchez-Paus, H. L. *¿Qué es la formación de usuarios?* (1998) MAGANS WALLS, J.A. Tratado básico de biblioteconomía. 3ª ed. Madrid: Editorial Complutense, p.397-407

Seminario Latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios. Coord. Patricia, Hernández Salazar. México: UNAM, CUIB, 1997. 85 p.

Sosa, M. Á.; Marmolejo, M.; Soria, Ramírez, I. V. *Objetos de Aprendizaje y enseñanza bibliotecológica.* (2007). IBERSID. Revista de Sistemas de Información y Documentación. p. 225-237.

Taranjo, J. *Funcionalidad de la Alfabetización informativa y sus ámbitos de actuación: aproximaciones a los entornos mexicano y español.* (2011). Revista Interamericana bibliotecológica. Medellín (Colombia). Vol. 34 N°. 3. pp. 283-299.

Tedesco, J. C. Educación y sociedad del conocimiento y de la información. (2004) México.

Thesaurus of ERIC Descriptors. James E. Houston ed. 7449.

Tobón S. Competencias, pensamiento complejo, diseño curricular y didáctico. ECOE, Bogotá Colombia.

Tocatlian, J. *Formación de usuarios de la información: programas, problemas y perspectivas* en Boletín de la UNESCO para las bibliotecas. Paris. Vol.32, n°.6 2000. UNESCO. *Sociedades en redes, conocimiento y nuevas tecnologías: Hacia las Sociedades del Conocimiento: Propuesta para una agenda conceptual.* P. 43.

Vega, D. M. G. Retos para el país en materia de habilidades informativas. (2009) México

Vierhaus, R. *Formación =Bildung* traducido por Juan Guillermo Gómez García, en Revista Educación y Pedagogía, Medellín. 2a. época, Vol. 14 (May.-Ago., 2002); separata.

Webster, F. The information society revisited en: Handbook of new media social shaping and consequences of icts. (2008).

Wilson, T.D. *Directrices para el planeamiento y ejecución de un plan nacional de formación y enseñanza para el uso de la información.* (1998)Paris: UNESCO, 54 p.

3er. Informe de actividades. Dirección. FES Aragón.

## CIBERGRAFÍA

American Library Association (ALA) Presidential Committee on Information Literacy. Final Report. (Chicago: American Library Association, 1989). [En línea] En: <http://www.ala.org/acrl/nili/ilit1st.html> [Consulta: 2012-04-03].

Asociación de College and Research Libraries (ACRL). *Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la educación superior* [en línea]. <http://www.aab.es/pdfs/baab60/60a6.pdf>. [consultado 17 de abril de 2013].

Centro de Enseñanza Para Extranjeros. (CELE) UNAM [En línea] En: [http://ced.cele.unam.mx/formaus\\_biblioteca/contents.html](http://ced.cele.unam.mx/formaus_biblioteca/contents.html)

Declaración Mundial sobre la educación Superior en el siglo XXI: Visión y acción [en línea] UNESCO. 1998 [http://www.unesco.org/education/educprog/wchel/declaration\\_spa.htm](http://www.unesco.org/education/educprog/wchel/declaration_spa.htm).

Eric Thesaurus. (2014). [En línea] En: [http://www.eric.ed.gov/ERICwebportal/resources/html/thesaurus/about\\_thesaurus.html](http://www.eric.ed.gov/ERICwebportal/resources/html/thesaurus/about_thesaurus.html).

España, Ministro de Cultura, Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria. Fundación Germán Sánchez Ruipérez. (2009) [En línea] En: [travesia.mcu.es/portainb/jspui/bitstream/10421/1621/3/cuest\\_usu\\_BPE.pdf](http://travesia.mcu.es/portainb/jspui/bitstream/10421/1621/3/cuest_usu_BPE.pdf). [Consulta 2012-05-03].

Facultad de Estudios Superiores Aragón. UNAM [En línea] En: <http://www.aragón.unam.mx>

Gómez, S. R. *La enseñanza de las habilidades informativas*. (2001). [En línea] En: <http://www.uag.mx/Nexo/mar01/laense.html>, 2001. [Consulta 2012-04-02].

*Hacia las sociedades del conocimiento: Informe mundial de la UNESCO* [En línea] París. UNESCO. 2005. 244 p. <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001419/1419085.pdf>. <http://www.razonypalabra.org.mx/antiores/n49/bienal/Mesa%2012/DianaSagastegui.pdf>. *f. Relaciones conceptuales entre los términos formación de usuarios, habilidades informativas, y alfabetización informativa*. En XIV Coloquio de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, México, UNAM, CUIB.

Moravec, J. W. (2008) *Knowmads in Society* 3.0. <http://www.educationfutures.com/2008/11/20/knowmads-in-society-30/>

Normas sobre alfabetización informativa en educación superior: declaratoria, Jesús Cortés... [Et al.]. En Tercer Encuentro Sobre Desarrollo de Habilidades Informativas. Ciudad Juárez, 2002. Disponible en Internet en <http://www.nclis.gov/libinter/infolitconf&meet/JesuslaunfolitArticle-Spanish.pdf> [Consulta: 2012-04-04].

Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior. Aprobadas por la ACRL/ALA el 18 de enero de 2000 extraída el 28 de enero de 2014, de <http://bivir.uacj.mx/dhi/DocumentosBasicos/Defaul.htm>

Organización de Estados Iberoamericanos [En línea] En: <http://www.oei.es/administrador/aguerrondo.htm>.

Sagástegui, D. (2005). *Apropiación social de la tecnología: un enfoque sociocultural del conocimiento*, *Razón y Palabra*, nº 49.

Stephen, Abram. La biblioteca del futuro y el préstamo de ¿Herramientas de trabajo? [En línea] En: <http://bibliotecas2029.com> [Consulta 2012-04-06].

UNAM, Biblioteca central. México [en línea] En: <http://bc.unam.mx/formacionusuarios.html>.

UNAM, Dirección General de Bibliotecas [En línea] En: <http://bibliotecas.unam.mx>

UNAM, Dirección General de Bibliotecas [En línea] En: <http://www.dgbiblio.unam.mx>

Winocur, R. *Nuevas tecnologías y usuarios. La apropiación de las TIC en la vida cotidiana*, (2008) *Revista Telos*, nº 73. Recuperado de: <http://sociedadinformacion.fundacion.telefonica.com/telos/articuloexperiencia.asp@idarticulo=1&rev=73.htm>

# **ANEXOS**



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ARAGÓN  
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN  
MAESTRÍA EN PEDAGOGÍA

ENCUESTA DE OPINIÓN Y ACTITUD DE LOS ALUMNOS QUE  
ASISTEN AL CENTRO DE INFORMACIÓN “JESÚS REYES HEROLES”  
DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ARAGÓN



Se está realizando una encuesta centrada en conocer las opiniones y actitudes de los usuarios, que asisten a los centros de información (Bibliotecas). Sus opiniones son muy importantes, por lo que agradecemos su colaboración.

Muchas gracias.

Marque con una X la casilla que corresponda:

A. Género:  Hombre  Mujer

B. Edad:  años

C. Marque por favor, el nivel de estudios:

Licenciatura  doctorado

Ahora unas preguntas en relación al uso de los centros de información:

1.- ¿Conoce el centro de información de la Fes Aragón?

SI

NO

2.- ¿Con que frecuencia asiste al centro de información?

Al menos 1 vez a la semana  Al menos 1 vez cada 15 días  Al menos 1 vez al mes

Al menos 1 vez al semestre  Al menos 1 vez cada año  Nunca he asistido

3.- ¿Cómo supo que existía el centro de información?

Es posible marcar más de una opción.

Amigos

Información en el centro de información

Familiares

Página electrónica de la Institución

Medios de comunicación

Otros ¿Cuáles \_\_\_\_\_

Visita escolar

4.- ¿Cuánto tiempo piensa estar hoy en el centro de información?

Hasta 1 hora  De 1 a 2 horas  De 2 a 3 horas  más de 3 horas  No se

5.- ¿Sabría decir de que institución depende el centro de información de la FES Aragón?

G.D.F.  UNAM  Ayuntamiento de Nezahualcóyotl  Otra  No se

6.- ¿Visita algún otro centro de información regularmente?  Si  No ➔ (pase a pregunta 7)  
En caso afirmativo ¿Qué tipo de biblioteca?

Biblioteca pública Municipal  Centros de información especializadas  Centros de información Universitarios  Otros

Valore por favor el servicio que ofrece el personal del centro de información:

7.- Valore de 0 a 5 las siguientes consideraciones sobre el personal  
Siendo 0 la menos valorado y 5 lo más valorado

	0	1	2	3	4	5
-Eficiencia en la solución de demandas	<input type="checkbox"/>					
-Amabilidad	<input type="checkbox"/>					
-Rapidez	<input type="checkbox"/>					
-Atención	<input type="checkbox"/>					
-Credibilidad	<input type="checkbox"/>					

Valore por favor los motivos de uso y satisfacción con los servicios del centro de información:

8.-Valore de 0 a 5 los siguientes motivos por los que acude al centro de información  
Siendo 0 la menos valorado y 5 lo más valorado

	0	1	2	3	4	5
-Por estudios/formación	<input type="checkbox"/>					
-Por motivos de ocio/tiempo libre	<input type="checkbox"/>					
-Para informarse de algo/ buscar información	<input type="checkbox"/>					
-Otros motivos (Anotar)_____	<input type="checkbox"/>					

9.- ¿Qué hace normalmente en sus visitas al centro de información? Puntúe de 0 a 5 los servicios utilizados

Siendo 0 lo menos usado y 5 lo más usado

	0	1	2	3	4	5
- Consultar documentos	<input type="checkbox"/>					
-Préstamo de documentos	<input type="checkbox"/>					
-Buscar información	<input type="checkbox"/>					
-Leer periódicos	<input type="checkbox"/>					
-Leer revistas	<input type="checkbox"/>					
-Utilizar computadoras	<input type="checkbox"/>					
-Navegar por internet	<input type="checkbox"/>					
-Usar recursos electrónicos	<input type="checkbox"/>					
-Ver películas	<input type="checkbox"/>					
-Escuchar música	<input type="checkbox"/>					
-Estudiar con materiales propios	<input type="checkbox"/>					
-Cursos de formación	<input type="checkbox"/>					
-Exámenes profesionales	<input type="checkbox"/>					
-Presentaciones de libros	<input type="checkbox"/>					
-Otros tipos de actividades: exposiciones, charlas	<input type="checkbox"/>					

10.- ¿Ha asistido en los últimos tres meses a alguna de estas actividades que oferta el centro de información?

- |  |                             |                             |                              |                             |                             |
|--|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| -Exposiciones                              | <input type="checkbox"/> si | <input type="checkbox"/> no | Representaciones escénicas   | <input type="checkbox"/> si | <input type="checkbox"/> no |
| -Proyecciones, audiciones                  | <input type="checkbox"/> si | <input type="checkbox"/> no | Representaciones musicales   | <input type="checkbox"/> si | <input type="checkbox"/> no |
| -Presentaciones, coloquios<br>Conferencias | <input type="checkbox"/> si | <input type="checkbox"/> no | Cursos, seminarios, talleres | <input type="checkbox"/> si | <input type="checkbox"/> no |

11.- ¿Conoce los siguientes servicios bibliotecarios? De ellos ¿Cuáles de estos ha utilizado alguna vez? En caso afirmativo, valore del 0 al 5  
Siendo 0 lo menos valorado y 5 lo más valorado

	conoce	utiliza	Valoración del servicio					
			0	1	2	3	4	5
Préstamo interbibliotecario: Para obtener libros que no posea el centro de información	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> no	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> no	<input type="checkbox"/>					
Servicio de información y referencia: para resolver cualquier consulta de información	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> no	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> no	<input type="checkbox"/>					
Desideratas: para solicitar que el centro de información adquiera algún documento que a usted le interese	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> no	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> no	<input type="checkbox"/>					
Servicios en línea : catálogos, bases de datos revistas y libros electrónicos biblioteca digital, renovaciones y reservas	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> no	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> no	<input type="checkbox"/>					

12.- Pensando en diferentes aspectos del servicio de préstamo, valore de 0 a 5 la calidad de servicio en cada uno de ellos.  
Siendo 0 la menos valorado y 5 lo más valorado

	0	1	2	3	4	5
- El proceso para obtener y devolver los materiales prestados	<input type="checkbox"/>					
-Los plazos de préstamo de libros	<input type="checkbox"/>					
-Los plazos de préstamo de audiovisuales	<input type="checkbox"/>					
-El número de documentos prestados de forma simultánea	<input type="checkbox"/>					
-Leer revistas	<input type="checkbox"/>					
- Consultar documentos	<input type="checkbox"/>					
-Préstamo de documentos	<input type="checkbox"/>					
-Buscar información	<input type="checkbox"/>					
-Leer periódicos	<input type="checkbox"/>					

-Leer revistas	<input type="checkbox"/>					
----------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

13.- ¿Conoce la página electrónica del centro de información a la que acude?

Si  no  creo que no tiene → (si no conoce o no tiene pase a la pregunta 17)

14.- En caso afirmativo ¿Utiliza ésta página?

Si  no → (si no utiliza pase a pregunta 17)

15.- En caso afirmativo ¿Cómo valora los servicios ofrecidos desde está página?

Siendo 0 lo menos valorado y 5 lo más valorado

	0	1	2	3	4	5
-Cantidad de libros disponibles	<input type="checkbox"/>					
-cantidad de Dvds disponibles	<input type="checkbox"/>					
-Cantidad de lap tops disponibles	<input type="checkbox"/>					
-Cantidad de cds disponibles	<input type="checkbox"/>					
-Cantidad de cd-roms	<input type="checkbox"/>					
- Cantidad de periódicos disponibles	<input type="checkbox"/>					
-Cantidad de revistas disponibles	<input type="checkbox"/>					
-Frecuencia de renovación de los libros	<input type="checkbox"/>					
-Frecuencia de renovación de los materiales multimedia	<input type="checkbox"/>					
-Disponibilidad de novedades	<input type="checkbox"/>					

16.- valore de 0 a 5 su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes frases: los centros de información deben/ los centros de información realizan

Siendo 0 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo

Deben						Realizan →					
0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5

						Atender a sectores desfavorecidos de la sociedad y favorecer la diversidad cultural									
						Facilitar el acceso a internet y otras tecnologías									
						Prestar apoyo y participar en programas y actividades de formación de usuarios									

Valore por favor, los recursos del centro de información:

17.- ¿Cómo localiza los libros y otros materiales en el centro de información?

Es posible marcar más de una opción

- Preguntando al personal   
 En expositores o centros de interés   
 Directamente en estantería  
 A través del catálogo   
 De otras maneras: Indicar \_\_\_\_\_

18.- Valore de 0 a 5 la facilidad o dificultad que usted tiene para....

Siendo 0 lo más difícil y 5 lo más fácil

	0	1	2	3	4	5
- Localizar los materiales en las salas	<input type="checkbox"/>					
-Entender la consulta del catálogo automatizado (OPAC)	<input type="checkbox"/>					
-Encontrar los materiales que busca	<input type="checkbox"/>					
-Encontrar libros en su lengua de lectura habitual	<input type="checkbox"/>					

19.- ¿De qué materiales le parece que no hay suficientes cantidades en el centro de información?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Novelas         | <input type="checkbox"/> Comics               |
| <input type="checkbox"/> Poesía          | <input type="checkbox"/> Biografía            |
| <input type="checkbox"/> Libros técnicos | <input type="checkbox"/> Informática          |
| <input type="checkbox"/> Religión        | <input type="checkbox"/> Libros electrónicos  |
| <input type="checkbox"/> Arte            | <input type="checkbox"/> Libros infantiles    |
| <input type="checkbox"/> Enciclopedia    | <input type="checkbox"/> Otros (Anotar) _____ |

Valore por favor, el horario, instalaciones y ambiente del centro de información

20.-Diganos hasta qué punto le parecen buenos los siguientes aspectos del funcionamiento del centro de información valorándolos de 0 a 5

Siendo 0 lo menos valorado y 5 lo más valorado

	0	1	2	3	4	5
-Horario	<input type="checkbox"/>					
-Tamaño del centro de información	<input type="checkbox"/>					
-Equipamiento	<input type="checkbox"/>					
-Mobiliario	<input type="checkbox"/>					
-Número de lugares de lectura o estudio	<input type="checkbox"/>					
- Infraestructura informática y tecnológica	<input type="checkbox"/>					
-Número de computadoras	<input type="checkbox"/>					
-Claridad en la señalización dentro del centro	<input type="checkbox"/>					

21.-Valore globalmente el conjunto del centro de información

Siendo 0 lo menos valorado y 5 lo más valorado

0	1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>					



## **BIBLIOTECARIOS (UNIVERSO 50)**

ENTREVISTA A 35 BIBLIOTECARIOS. 70%

1.- ¿Cuál su formación profesional?

Media superior: 38%

Carrera terminada de otras áreas: 20%

Carrera técnica de bibliotecología: 5%

2.- Bibliotecología.

Estudiante: 2%

Pasante: 2%

Licenciatura titulado: 2 %

Maestría titulado: 2%

3.- ¿Qué significa para ti desempeñarte como bibliotecario?

Vínculo entre los usuarios y ellos: 14%

Ser responsable con el usuario: 22%

Estar en contacto con los usuarios y sus necesidades: 34%

4.- ¿Desde tu perspectiva que le hace falta al bibliotecario?

Nada, las cosas se van dando de acuerdo a las necesidades de los usuarios: 8%

Compromiso y orden al trabajar: 24%

Capacitación profesional: 30%

Tolerancia: 10%

5.- ¿En qué áreas consideras necesario actualizarte?

a) procesos técnicos: 2%

b) servicios bibliotecarios: 6%

c) nuevas tecnologías de la información: 24%

- d) servicios de información: 12%
- e) automatización de bibliotecas: 2%
- f) Formato Marc: 2%
- g) formación de instructores para el desarrollo de habilidades informativas: 6%
- h) biblioteca digital: 10%
- i) Restauración y conservación de documentos: 4%
- j) normas ISO: 2 %

6.- ¿En qué nivel de calidad cree que se encuentre la prestación de los servicios bibliotecarios de la Fes Aragón?

ALTO: 14%

MEDIO: 36%

BAJO: 20%

7.-Cómo intermediario entre la biblioteca y el usuario, ¿Crees que la atención personal es importante? y ¿porque?

Contestaron que SI= 35

Satisfacer las necesidades de informativas de los usuarios: 30%

Se crean vínculos entre los recursos de la biblioteca y las necesidades de los usuarios: 30%

Se orienta al usuario de forma personalizada: 10%

8.- Cómo profesional de la información, crees que la actualización permanente es importante? Y ¿por qué?

Ir a la par de la tecnología: 44%

Todo en beneficio del usuario: 26%

Nota: El personal de nuevo ingreso a la biblioteca, recibe un curso propedéutico para ocupar la categoría de bibliotecario, en un tiempo aproximadamente de 6 meses de capacitación.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ARAGÓN  
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN  
MAESTRÍA EN PEDAGOGÍA

ENCUESTA DE OPINIÓN PARA ACADEMICOS QUE ASISTEN AL  
CENTRO DE INFORMACIÓN “JESÚS REYES HEROLES” DE LA  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ARAGÓN



Nezahualcóyotl, Estado de México Agosto de 2013

1.- ¿Cuáles son las necesidades de información que usted como profesor de la Fes Aragón necesita?

---

---

---

---

---

---

2.- ¿Cuáles son sus percepciones y actitudes con relación a los servicios existentes en la Biblioteca?

---

---

---

---

---

---

3.- ¿En qué medida y de qué manera utiliza las herramientas tecnológicas como apoyo a su labor docente?

---

---

---

---

---

---

4.- ¿Son suficientes o se requieren nuevos servicios dirigidos a profesores por parte de la biblioteca?

---

---

---

---

---

---

Este cuestionario está dirigido al responsable de la Biblioteca Jesús Reyes Heróles de la Facultad de Estudios Superiores Aragón de la UNAM. El resultado de este cuestionario es para fines exclusivamente académicos de la presente investigación.

1.- ¿Qué profesión desarrollo académicamente?

---

2.- ¿Cuántos años tiene como responsable de la Biblioteca?

---

3.- ¿Existe material bibliográfico especializado?

---

---

4.- ¿Existen planes para el mantenimiento, la adecuación y expansión de las instalaciones de la biblioteca?

---

---

---

5.- ¿Los horarios aseguran una adecuación de cobertura para la atención de los usuarios?

---

6.- ¿Existen programas de Formación o actualización para el personal bibliotecario?

---

---

---

---

---

---

7.- ¿Existe un presupuesto suficiente para la actualización y la expansión del acervo de la Biblioteca?

---

---

---

---

---

8.- ¿Existe un servicio para la búsqueda, acceso y recuperación de la información en línea?

---

---

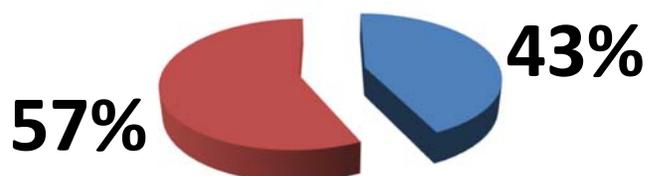
---

---

**GRÁFICAS DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN Y ACTITUD DE LOS ALUMNOS QUE ASISTEN AL CENTRO DE INFORMACIÓN "JESÚS REYES HEROLES" DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ARAGÓN.**

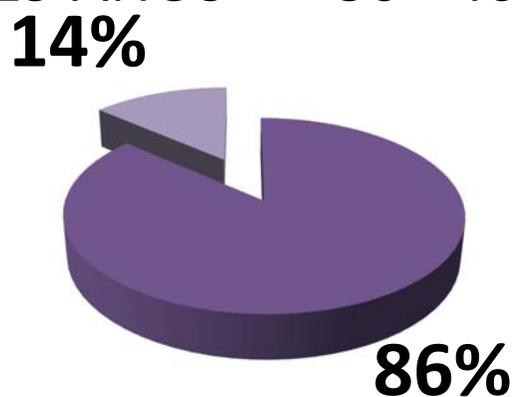
## **GENERO**

■ HOMBRE ■ MUJER



## **EDAD**

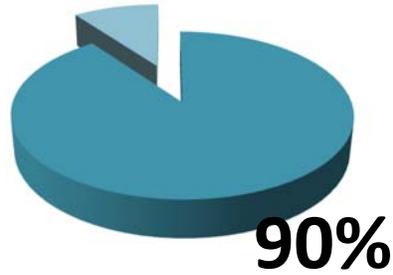
■ 19 - 29 AÑOS ■ 30 - 40 AÑOS



## NIVEL DE ESTUDIOS

■ LICENCIATURA ■ POSGRADO

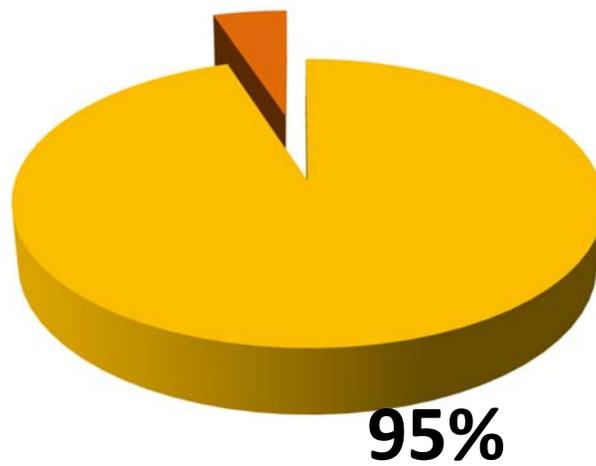
10%



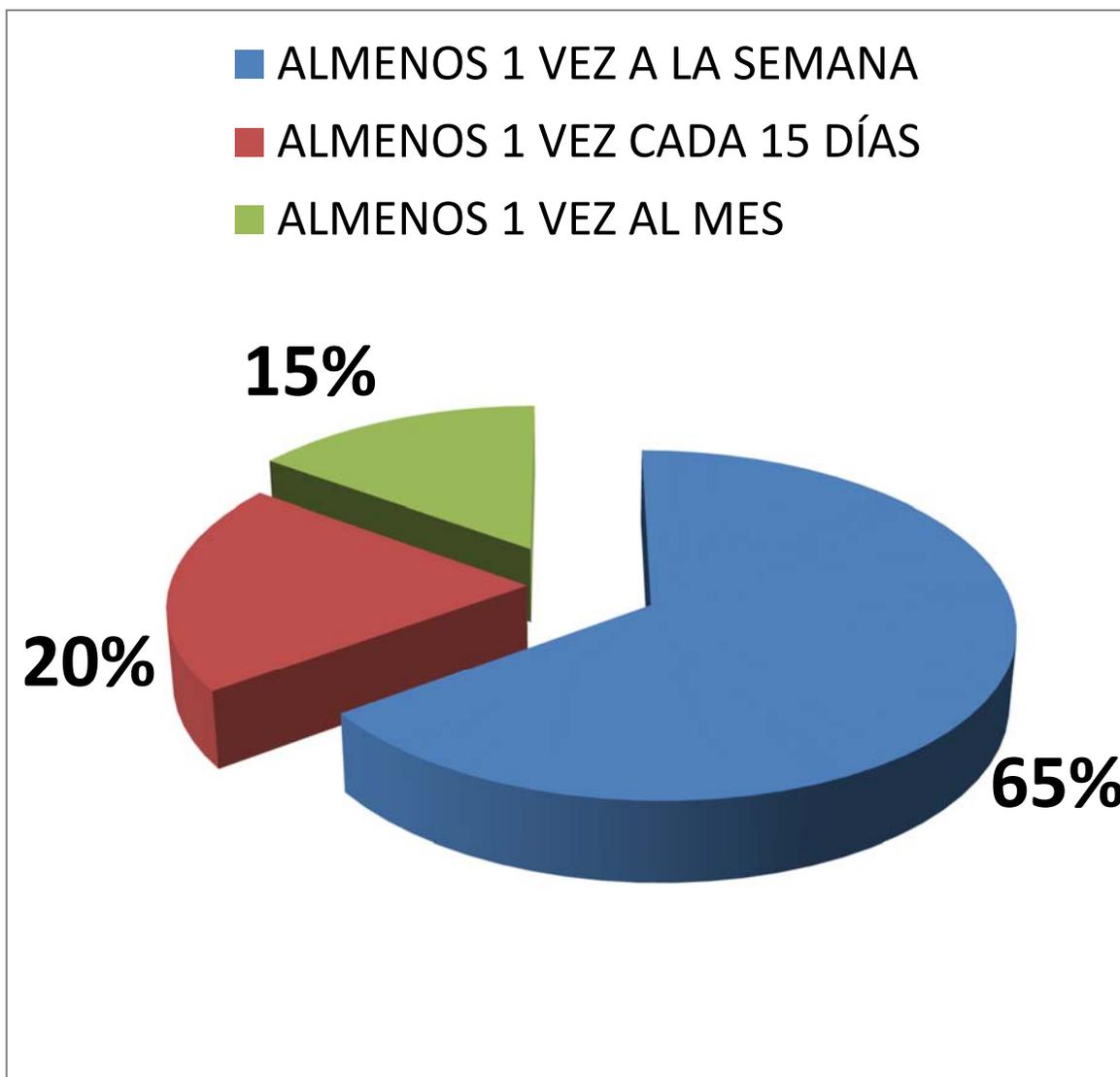
## CONOCE EL CENTRO DE INFORMACIÓN

■ SI ■ NO

5%

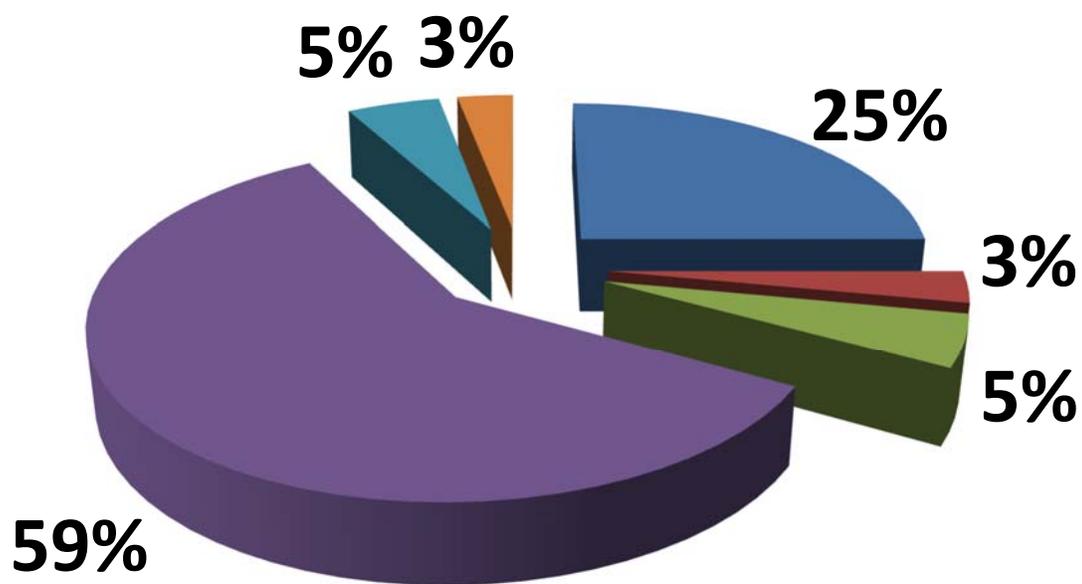


**¿CON QUÉ FRECUENCIA VISITA EL CENTRO DE INFORMACIÓN?**

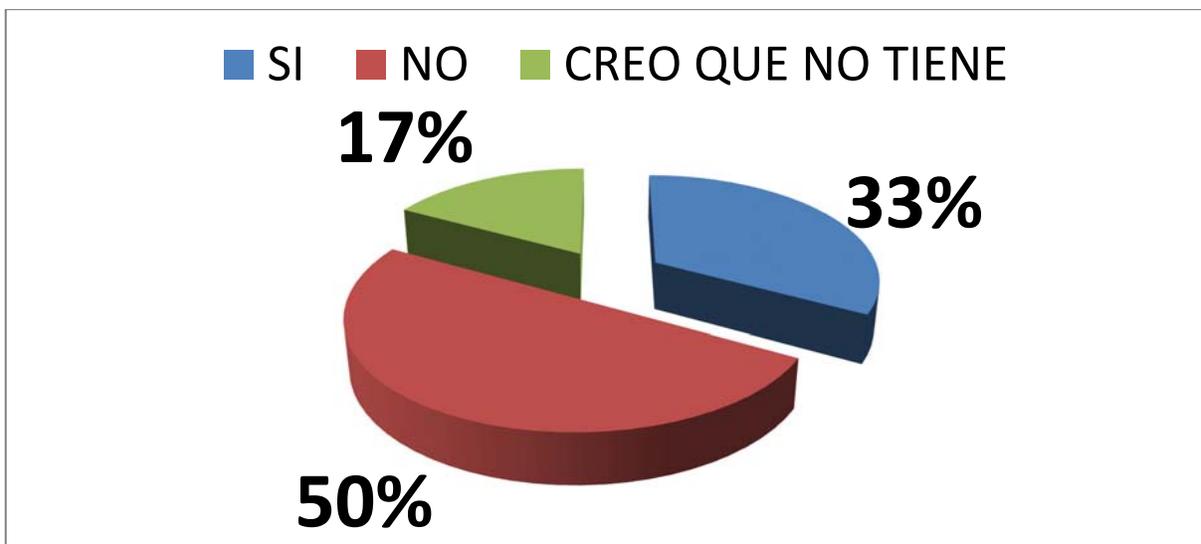


## ¿CÓMO SUPO QUE EXISTÍA EL CENTRO DE INFORMACIÓN?

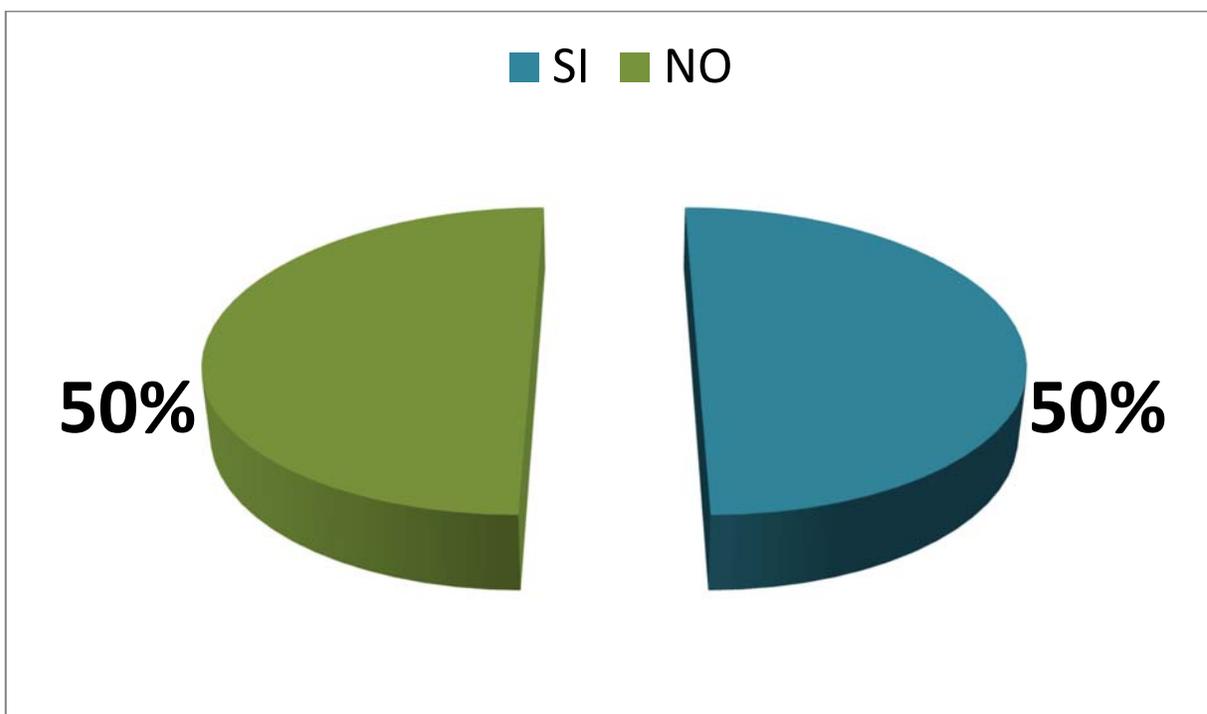
- AMIGOS
- FAMILIARES
- MEDIOS DE COMUNICACIÓN
- VISITA ESCOLAR
- INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA
- PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN



**¿CONOCE LA PÁGINA WEB DEL CENTRO DE INFORMACIÓN?**

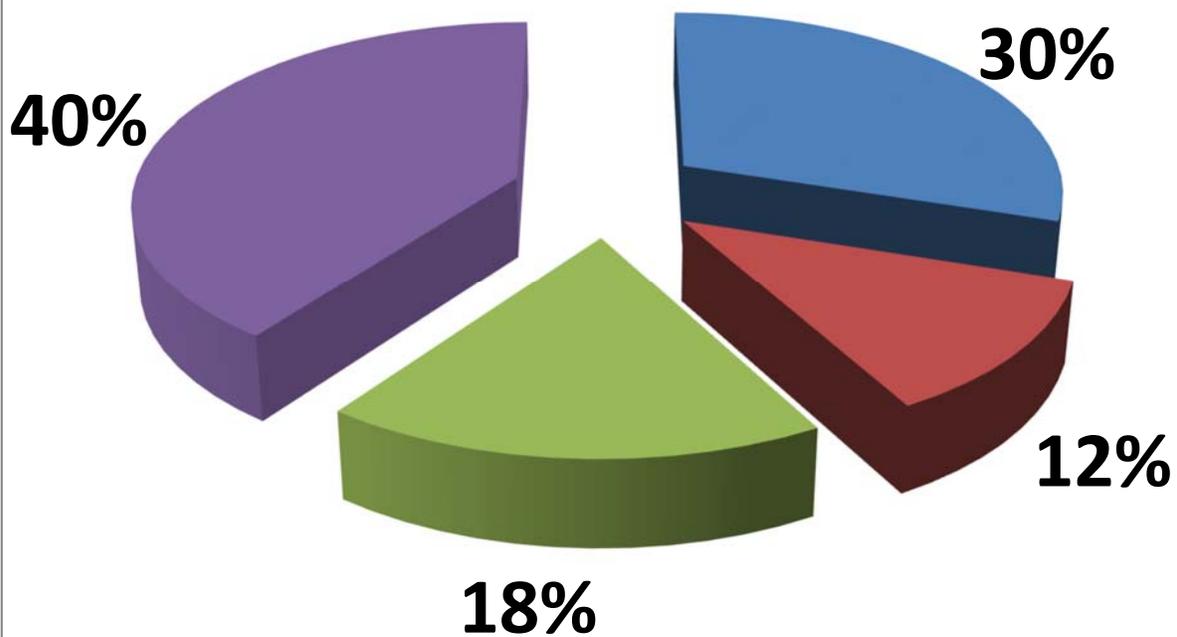


**¿UTILIZA ESTA PÁGINA WEB?**

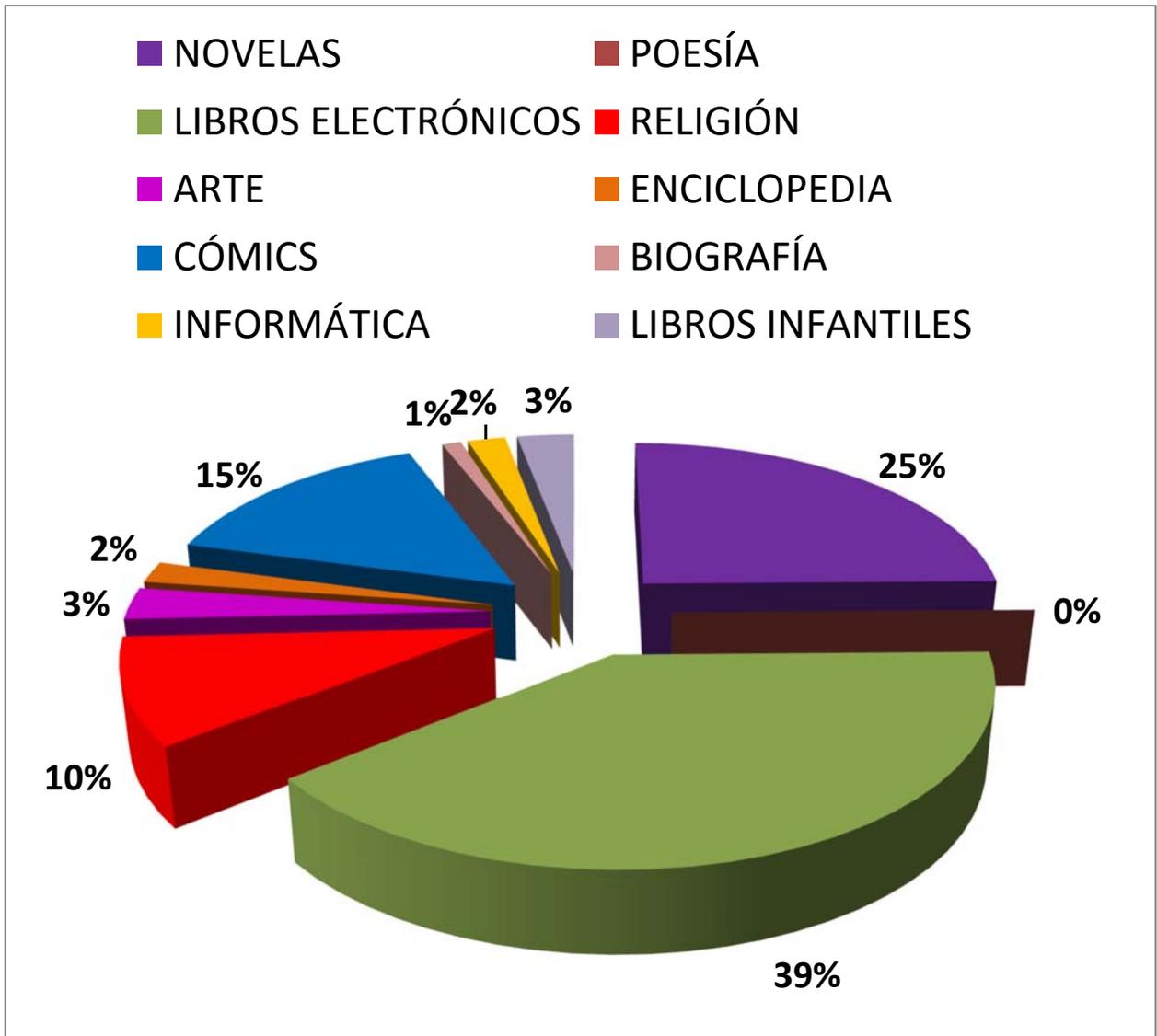


**¿CÓMO LOCALIZA LOS LIBROS Y OTROS MATERIALES EN EL CENTRO DE INFORMACIÓN?**

- PREGUNTANDO AL PERSONAL
- EN EXPOSITORES O CENTROS DE INTERÉS
- DIRECTAMENTE EN ESTANTERÍA
- ATRAVÉS DEL CATÁLOGO



**¿DE QUE MATERIALES LE PARECE NO HAY SUFICIENTE CANTIDADES EN EL CENTRO DE INFORMACIÓN?**



# Dirección General de Bibliotecas

## Numeralia 2014

La Dirección General de Bibliotecas de la UNAM coordina el **Sistema Bibliotecario y de Información de la UNAM (SIBIUNAM)**, que está integrado por **131 bibliotecas**, distribuidas en 93 entidades y dependencias universitarias, incluyendo 15 entidades federativas.



Las bibliotecas se agrupan en cinco subsistemas:

- Bachillerato
- Licenciatura y Posgrado
- Investigación Científica
- Investigación en Humanidades
- Extensión y Administración Universitaria

El SIBIUNAM brinda a la comunidad universitaria servicios cuya cobertura y especialización varían de acuerdo a las necesidades de los usuarios. En 2012, el sistema recibió la visita de 19.2 millones de personas, quienes consultaron en sala 12.8 millones de libros y otro tipo de documentos, se llevaron a su domicilio 2.8 millones de volúmenes e hicieron uso del espacio y la infraestructura tecnológica para el estudio y la investigación. Las bibliotecas fueron atendidas por alrededor de 2,162 personas. De las bibliotecas del SIBIUNAM, 35 brindan servicios los sábados y 7 lo hacen sábados y domingos.

La Biblioteca Central, al mismo tiempo que forma parte del SIBIUNAM, integra la oferta de productos de servicios documentales y de información que la Dirección General de Bibliotecas

ofrece directamente a los usuarios.



## Catálogos

### LIBRUNAM

Referencias bibliográficas de 1'469,294 títulos y 6'590,930 volúmenes, de los cuales alrededor de 400,000 son libros electrónicos, que se encuentran disponibles en el SIBIUNAM.

### SERIUNAM

Publicaciones periódicas disponibles en la República Mexicana. Ofrece información de 79,108 títulos y 10'515,367 de fascículos de revistas, tanto del SIBIUNAM como de 236 instituciones de educación superior e investigación de México.

### TESIUNAM

Cuenta con 445,198 registros de tesis generadas por egresados de las diferentes carreras de la UNAM y universidades y escuelas incorporadas. Aproximadamente 153,149 títulos son trabajos recepcionales de carácter electrónico en texto completo.

### MAPAMEX

Información cartográfica de 15 mapotecas de la UNAM e instituciones externas. Cuenta con 28,390 registros y 96,520 ejemplares de mapas impresos. Incluye 5,967 en formato electrónico con 8,615 imágenes.

### Catálogos de Autoridades de Tema y Autor

Permiten localizar información fiable y efectiva de obras a través de temáticas normalizadas. Contienen casi 21,448 temas y 47,935 autores.

### Fondo antiguo

Catálogo de libros antiguos impresos producidos entre los siglos XV y XVIII; contiene alrededor de 2,733 títulos digitales. Once bibliotecas del Sistema tienen fondos antiguos con más de 6,853 títulos.

### UNAM Multimedia

Catálogo de registros bibliográficos que representan 13,513 títulos de materiales multimedia y audiovisuales de SIBIUNAM.

## CLASE

Citas latinoamericanas en ciencias sociales y humanidades. Contiene la información de más de 1,900 revistas, que representan más de 367,100 registros de documentos indizados. Más de 63,000 documentos se encuentran en texto completo.

## PERIÓDICA

Índice de revistas latinoamericanas en ciencias. Contiene la información de más de 1,900 revistas, que representan más de 358,200 registros de documentos indizados. Más de 93,000 documentos se encuentran en texto completo.

## Latindex

Sistema regional de información en línea para revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Proporciona datos normalizados de más de 21,760 revistas académicas de esas regiones, así como de más de 6,900 títulos seleccionados y clasificados de ese tipo de publicaciones, de acuerdo con criterios internacionales de calidad editorial.

## SciELO México

Hemeroteca virtual conformada por 110 revistas académicas mexicanas, equivalentes a 1,200 fascículos y más de 13,000 artículos disponibles en texto completo. Forma parte de la Red Internacional SciELO, integrada por las colecciones nacionales de 15 países, esta red conjunta más de 425,500 artículos en texto completo publicados en más de 1,000 revistas que forman parte de las colecciones digitales nacionales integrantes.

## ASFA (Aquatic Sciences and Fisheries Abstracts)

Sistema de información internacional con más de 1'750,000 citas a publicaciones especializadas en ciencias acuáticas y pesquerías. La DGB, como centro cooperante en México, ha ingresado 31,000 citas de 109 publicaciones periódicas y 410 monografías analizadas (libros, reportes internos, etc.).

## Revistas científicas y técnicas

Colección de publicaciones periódicas y seriadas suscritas por la UNAM, tanto impresas como electrónicas. Las primeras representan alrededor de 5,000 títulos únicos, mientras que la colección de revistas electrónicas asciende a más de 26,000 títulos.

La UNAM a través de su Dirección General de Bibliotecas ha sido promotora del Consorcio Nacional de Recursos de Información Científica y Tecnológica, cuyo objetivo es mantener la continuidad en las colecciones, fortalecer las adquisiciones y suscripciones a publicaciones científicas, racionalizar el uso de recursos económicos y materiales y promover el acceso al texto completo de las revistas de calidad.

Bases de datos electrónicas

De carácter multidisciplinario, tanto bibliográficas como de texto completo. Actualmente representan 146 fuentes de información.

Recursos electrónicos de Acceso Abierto

Diversos acervos electrónicos están consultables en acceso abierto a través del sitio web de la DGB como son: TESIUNAM, MAPAMEX, FONDO ANTIGUO, CLASE, PERIÓDICA y SciELO

### **Actividades académicas**



La Dirección General de Bibliotecas cuenta con 179 técnicos académicos con estudios profesionales de carácter multidisciplinario, sobresaliendo las áreas de bibliotecología, ingeniería y computación. Anualmente desarrolla un programa de cursos de Educación Continua y a Distancia, en el que se abordan diversos temas, tales como administración y planeación de bibliotecas, administración de colecciones, servicios bibliotecarios, utilización de modernas tecnologías de información y comunicación, recursos electrónicos, entre otros.

A través de este programa, en los últimos seis años (2008-2013) se prepararon y actualizaron, por ejemplo, más de 3,212 profesionales de la información. Asimismo, a través de actividades diversas de intercambio académico se han atendido solicitudes de cursos, asesorías, conferencias y estancias de capacitación en el ámbito bibliotecario de las instituciones de educación superior del país, con las cuales se han establecido convenios de colaboración. Habiéndose atendido a 5,333 asistentes de alrededor de 32 instituciones de este tipo.

## Biblioteca Central



La totalidad de los servicios documentales y bibliotecarios que ofrece el SIBIUNAM están disponibles en la Biblioteca Central, la cual tiene una afluencia anual de 2'000,000 de usuarios. Los servicios que presta la Biblioteca incluyen visitas guiadas y un curso de desarrollo de habilidades informativas.

Alojada en el edificio más emblemático de la Universidad, designado por la UNESCO como Patrimonio Cultural de la Humanidad, ofrece sus servicios en un horario de 8:30 a 21:30 hrs. diariamente, incluyendo sábados, domingos y días festivos.

# CLASIFICACIÓN LC

## PLANTA ALTA

## PLANTA BAJA

UBICACIÓN	ÁREA TEMÁTICA
AD - AZ	Obras Generales
B - BD	Lógica y Filosofía
BF	Psicología
BH - BI	Estética y Ética
BL - BK	Religión
C	Ciencias Auxiliares de la Historia
D	Historia (General) Europa (General)
E	Historia de América (General)
F	Historia de E.U.A. (Local)
G	Geografía, Antropología, Mapas, Recreación
H - HA	Ciencias Sociales y Estadística
HB - HD	Economía
HE	Transportes y Comunicaciones
HF	Comercio y Negocios
HG - HU	Finanzas
HM - HK	Sociología
HN	Historia Social, Reforma Social, Grupos Sociales
HQ	Familia, Matrimonio, Hogar
HS	Asociaciones, Sociedades Secretas, Clubes
HT	Comunidades, Clases, Racas
HV	Patología Social, Filantropía
HX	Socialismo, Comunismo, Anarquismo, Bolchevismo
J - JV	Ciencia Política
JK	Derecho Internacional

UBICACIÓN	ÁREA TEMÁTICA
K	Derecho
L - LB	Educación, Historia, Teoría y Práctica
LC	Aspectos Especiales de la Educación
M	Música
N - NA	Bellas Artes, Arquitectura
NB - ND	Escultura, Pintura
NE - NK	Grabado, Estampado, Arte Aplicado a la Industria
P - PZ	Lengua y Literatura
Q	Ciencias
QA - QD	Matemáticas, Física, Química
QE - QR	Geología, Historia Natural, Botánica
R - RZ	Medicina
S - SO	Agricultura, Cultivo de Plantas, Silvicultura
SP-SH	Cría de Animales, Cría de Peces
SK	Deportes de Caza
T - TX	Tecnología
U - UM	Ciencia Militar
V - VW	Ciencias Nuevas
Z	Bibliografía y Bibliotecología

La colección se encuentra ordenada por anaquel, de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo.

