



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

**FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA**

**LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN LA BIBLIOTECA
LÁZARO CÁRDENAS DEL RÍO**

**INFORME ACADÉMICO POR ACTIVIDAD PROFESIONAL
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN BIBLIOTECOLOGÍA**

P R E S E N T A:

ANA LILIA VALDEZ SEPÚLVEDA



ASESORA: DRA. LINA ESCALONA RÍOS

MÉXICO D.F.

2015



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.



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi agradecimiento.

A las maestras Isabel Chong de la Cruz, Antonia Santos, Patricia de la Rosa y al Dr. Juan José Calva por su apoyo, confianza y capacidad para guiar mis ideas en la elaboración de este trabajo y así llegar conmigo hasta el final.

En especial a la Dra. Lina Escalona Ríos por aportarme invaluable disposición al ser la asesora de mi trabajo y acompañarme hasta el final.

A la División de Educación Continúa por el apoyo para abrir los Seminarios de Titulación.

DEDICATORIA

Quiero dedicarme este trabajo, que a pesar de las dificultades constantes para realizarlo y finalizarlo, lo he conseguido. Por lo que me comparto un pensamiento que me gusta y aplico en mi vida.

TUS DECISIONES SERÁN TU HISTORIA

“Nunca es demasiado tarde, o en mi caso demasiado pronto para ser quien quieras ser. No hay límite en el tiempo, empieza cuando quieras. Puedes cambiar o no hacerlo, no hay normas al respecto. De todo podemos sacar una lectura positiva o negativa, espero que tú saques la positiva. Espero que veas cosas que te sorprendan, espero que sientas cosas que nunca hayas sentido, espero que conozcas a personas con otro punto de vista. Espero que vivas una vida de la que te sientas orgullosa. Y si ves que no es así, espero que tengas la fortaleza para empezar de nuevo”.

David Fincher 2008

Tabla de contenido

Introducción.....	5
CAPITULO 1. La biblioteca escolar en el siglo XXI	8
1.1 ¿Qué es una biblioteca escolar?	9
1.2 Misión, visión, objetivos.....	10
1.3 Usuarios	12
1.4 Personal	14
1.5 Servicios bibliotecarios	17
1.6. Formación de usuarios.....	23
Capítulo 2. La Biblioteca Lázaro Cárdenas del Río del Gobierno del Distrito Federal	32
2.1. Instituto de Educación Media Superior del GDF.....	32
2.2. Preparatoria Lázaro Cárdenas del Río.....	35
Capítulo 3. Programa de formación de usuarios de la biblioteca Lázaro Cárdenas del Río.....	53
3.1. Metodología.....	53
3.2 Contexto	54
3.3 Programa de formación de usuarios	54
3.4 Resultados de la aplicación del Programa de Formación de usuarios	58
3.5 Reflexión sobre la importancia de la formación de usuarios	58
Conclusiones y recomendaciones.....	60
Bibliografía	62

Introducción

La biblioteca es un lugar donde generalmente el usuario encuentra la información de algún tema de su interés, por lo que es de suma importancia que reconozca, de forma previa a su búsqueda, el lugar donde se encuentra la información, así como los servicios que le ofrece la biblioteca y el alcance que pueda proporcionarle. Posteriormente el usuario debe conocer todos los tipos de materiales que alberga la biblioteca para ser consultados y poder satisfacer su requerimiento de información. Se parte de que el bibliotecólogo es el profesional y el conocedor de toda la colección así como el responsable de su organización y de proporcionar servicios bibliotecarios de calidad a sus usuarios.

Entre los servicios que se proporcionan están las actividades que forma parte de los programas de “formación de usuarios”, objeto de este informe.

Dada la importancia del tema, se parte de la siguiente pregunta de investigación.

¿Cuáles son las actividades de formación de usuarios en la biblioteca Lázaro Cárdenas del Río?

La biblioteca Lázaro Cárdenas del Río se encuentra en la escuela preparatoria que posee el mismo nombre, siendo dicha biblioteca el objeto de esta investigación para dar a conocer lo que posee y saber cómo el bibliotecólogo desarrolla su trabajo haciendo énfasis en la formación de usuarios.

Las actividades que realiza el bibliotecólogo dentro de la biblioteca y la formación de usuarios deben comprender una planeación previa en la que se tiene que considerar el material para orientar a los usuarios en el uso de la biblioteca. Entre las actividades que se pueden realizar están las visitas guiadas, pláticas con apoyo audiovisual (diapositivas, presentación en computadora) y prácticas directas con todos los materiales existentes en la biblioteca.

Con la formación de usuarios se pretende lograr los siguientes objetivos:

- Dar a conocer físicamente la biblioteca y los materiales que posee.
- Mejorar el uso y aprovechamiento de los recursos documentales que éste posee.
- Realizar prácticas directas con los materiales, mostrando los elementos físicos (Índice, texto, glosario, anexos, etc.) que poseen y la forma de utilizarlos para que el usuario explote la información que sea de su interés.
- Volver al usuario autónomo en la búsqueda de su información en cualquier biblioteca que se encuentre, conociendo las formas de localizar su material.

En la biblioteca de la preparatoria Lázaro Cárdenas del Río se detectó la poca información que el usuario tiene sobre lo que es una biblioteca y su funcionamiento, así como el desconocimiento del tipo de materiales que posee y las partes físicas que los componen y las estrategias básicas para identificar y

buscar un material que sea de su interés, limitando con esto la búsqueda de información por lo que se plantearon algunas actividades de formación de usuarios, objeto de este trabajo.

Para lograr ese objetivo, el presente trabajo se estructuró en tres capítulos, en el primer capítulo se da el sustento teórico de lo que es la biblioteca escolar, sus objetivos, su personal y los servicios que ofrece, haciendo énfasis en el tema de interés de este trabajo que es la formación de usuarios.

En el capítulo dos se hace referencia al origen del sistema de educación del Gobierno del Distrito Federal y sus preparatorias así como las diversas áreas y servicios que poseen los planteles creados, se describe la estructura física, la organizacional y los servicios bibliotecarios.

En el capítulo tres se describe el programa que se emplea para la formación de usuarios de la biblioteca Lázaro Cárdenas del Río y la importancia que conlleva esta actividad por parte del bibliotecólogo profesional haciendo uso de diversas técnicas.

CAPITULO 1. La biblioteca escolar en el siglo XXI

La biblioteca escolar puede convertirse en un factor fundamental en el éxito escolar. Para sacar el máximo rendimiento, además del servicio de lectura, préstamo y actividades tradicionales de animación, el proyecto de la biblioteca escolar en el siglo XXI la propone como un recurso de aprendizaje en todas las áreas curriculares y en la atención individualizada a los alumnos. Una de sus funciones específicas es la formación de los alumnos en las técnicas de trabajo documental, atendida por personal profesional, con medios y recursos suficientes.

Para integrarse a la sociedad de la información, existe la necesidad de replantear los conocimientos y el papel que representan las bibliotecas sobre todo las escolares ya que, como se ha mencionado, son la pieza fundamental entre los planes y programas de estudio de las escuelas a las que pertenecen e interactúan de manera dinámica con los usuarios para lograr el éxito escolar.

Por otra parte, dos características de la sociedad de la información son: el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y el aumento considerable de la información.

Con relación a las TIC, se requiere que el estudiante o usuario de información conozca tanto su funcionamiento como las posibilidades que ofrecen y su uso adecuado. A partir del desarrollo de las TIC se da la brecha digital que divide, por

un lado, a las personas que disponen de medios tecnológicos e infraestructura y los que carecen de ellos; por otro lado, entre los que son hábiles con estos medios y los que no lo son, o en ocasiones se presentan ambos.

Para apoyar a disminuir la brecha digital, se encuentra la biblioteca escolar como el lugar adecuado para desarrollar las habilidades tecnológicas y las estrategias necesarias para usar la información de forma adecuada a sus requerimientos.

1.1 ¿Qué es una biblioteca escolar?

De acuerdo a Gómez Hernández (2002), la biblioteca escolar se puede entender como "...un servicio de los Centros Educativos en el que se reúnen, organizan y usan los recursos documentales necesarios para el aprendizaje de los escolares, la adquisición de hábitos lectores y la formación en el uso de la información" (p. 300).

Para definir la biblioteca escolar hay que tomar en cuenta aspectos que hacen la diferencia entre otras existentes. Se puede mencionar que se encuentra dentro de un sistema escolar, es decir posee un espacio propio inmerso en la escuela, sus colecciones son seleccionadas de acuerdo a los planes y programas de estudio con el fin de apoyar y contribuir al proceso enseñanza - aprendizaje y quizá el más importante; sus usuarios, aquéllas personas que están en la escuela como son los alumnos, profesores y personal administrativo que pertenece a este proyecto escolar; como lo menciona Masa de Gil (1971) "La destinada para uso del

profesorado y alumnado de escuelas y colegios, universidades y demás centros educativos” (p. 20), y como lo menciona el Manifiesto UNESCO/IFLA (1999) “... es parte integrante del proceso educativo”.

De acuerdo a lo anterior, la biblioteca escolar se puede definir como un lugar donde se busca satisfacer las necesidades de información de los estudiantes y docentes; y un espacio de encuentro con los libros, donde la colección se conforma con lo que contienen los planes y programas de estudio que imparte la escuela.

1.2 Misión, visión, objetivos

La biblioteca escolar es un lugar de aprendizaje en la que todos sus usuarios tienen a su alcance una gran diversidad de recursos informativos orientados a alcanzar el éxito escolar.

Al respecto, las Directrices de la IFLA/UNESCO para la biblioteca escolar mencionan que ésta “... proporciona información e ideas que son fundamentales para funcionar con éxito en nuestra sociedad de hoy en día, que se basa cada vez más en la información y el conocimiento. La biblioteca escolar ayuda a los alumnos a desarrollar destrezas de aprendizaje de carácter vitalicio, así como su imaginación, y les ayuda de esta forma a vivir como ciudadanos responsables.”

La biblioteca escolar es parte integral del proceso educativo por lo que debe apoyar con sus colecciones a los planes y programas de estudio y darlas a

conocer a toda su comunidad para que interactúen, de manera dinámica, en el uso de la información para generar conocimiento:

De tal forma, los objetivos de la biblioteca escolar, según el Manifiesto (1999) son:

- Respalda y realiza los objetivos del proyecto educativo del centro escolar y del plan de estudios
- Inculca y fomenta en los niños el hábito y el placer de la lectura, el aprendizaje y la utilización de las bibliotecas a lo largo de toda su vida;
- Ofrece oportunidades para realizar experiencias de creación y utilización de información a fin de adquirir conocimientos, comprender, desarrollar la imaginación y entretenerse;
- Presta apoyo a todos los alumnos para la adquisición y aplicación de capacidades que permitan evaluar y utilizar la información, independientemente de su soporte, formato o medio de difusión, teniendo en cuenta la sensibilidad a las formas de comunicación que existan en la comunidad;
- Facilita el acceso a los recursos y posibilidades locales, regionales, nacionales y mundiales para que los alumnos tengan contacto con ideas, experiencias y opiniones variadas;
- Organiza actividades que estimulen la concienciación y la sensibilización en el plano cultural y social;
- Trabaja con el alumnado, el profesorado, la administración y las familias para realizar el proyecto educativo del centro escolar;

proclamar la idea de que la libertad intelectual y el acceso a la información son fundamentales para ejercer la ciudadanía y participar en una democracia con eficiencia y responsabilidad;

- Fomentar la lectura y promover los recursos y servicios de la biblioteca escolar dentro y fuera del conjunto de la comunidad escolar. (p.2)

Es muy importante considerar estos objetivos donde la biblioteca escolar tiene que cumplir con las políticas y objetivos propios de la institución a la que pertenece, además de tomar en cuenta a sus usuarios, donde tendrá que fomentar programas para dar a conocer sus instalaciones, sus colecciones y al mismo tiempo fomentar el uso de éstas, cumpliéndose con lo que la IFLA considera, como los puntos básicos fundamentales que toda de la biblioteca escolar debe poseer.

1.3 Usuarios

Los usuarios son aquellas personas a quienes se destinan los servicios bibliotecarios, y están representados por profesores, alumnos e investigadores, y personal administrativo. Para este indicador es importante considerar el total de la matrícula de alumnos inscritos, el plan y programa de estudios que existe en la escuela, así como las políticas y normas que rigen a dicha escuela.

Los usuarios que de manera regular asisten y hace uso de la biblioteca son los que pertenecen a la comunidad escolar, es decir: los alumnos, profesores y personal administrativo.

El diccionario de la lengua española (1970, p.1191) define al usuario como “el que usa una cosa, el cliente habitual de un servicio público, dar solución a una duda.”(p. 1191); por su parte la *American Library Association* (1983), menciona que un usuario de la biblioteca “es la persona que usa los materiales o servicios de una biblioteca.” (p.361)

Por otra parte, para Sanz Casado (1994) el usuario de la información se puede definir “como aquel individuo, que necesita información para el desarrollo de sus actividades” (p. 18); mientras que para Lancaster (1983) el usuario se define como “un miembro de la comunidad específica a la cual una determinada biblioteca o centro de información está destinado a servir y debe considerarse que abarca tanto a usuarios potenciales como a los reales”. (p. 1)

Existen dos tipos de usuarios:

- **Usuarios potenciales.** Todas aquellas personas que pertenecen a la matrícula escolar, que requieren información para realizar o resolver sus investigaciones o trabajos, pero no expresan necesidad para lograrlo.
- **Usuarios reales,** son aquellos que están conscientes que necesitan información y la utilizan de manera frecuente, con el apoyo de la biblioteca escolar. (Lancaster, 1983, p.1)

Por tanto se puede decir que el usuario es toda persona que tiene una necesidad de información y que asiste a la biblioteca a satisfacerla por medio de la colección presentada en cualquier soporte.

1.4 Personal

El perfil del personal responsable del servicio y administración de las bibliotecas escolares debe cumplir con los siguientes aspectos: poseer estudios profesionales en bibliotecología, y se recomienda con conocimientos en pedagogía, puesto que está inmerso en una institución a la que apoyará en sus planes y programas de estudio; así mismo, dará a conocer su área de trabajo a toda la comunidad a la que pertenece, con métodos diseñados para ello.

Al respecto, el Manifiesto UNESCO/IFLA sobre la Biblioteca Escolar (1999) menciona que “La persona encargada de la biblioteca escolar será el miembro del personal de la escuela profesionalmente cualificado para planificar y administrar su funcionamiento y contará, en lo posible, con la ayuda de personal suficiente. Este profesional cooperará con todos los miembros de la comunidad escolar y actuará de enlace con la biblioteca pública y otros centros de documentación”.

(p.2)

Por otro lado en México, la Secretaría de Educación Pública menciona que el perfil necesario del profesional a cargo de la biblioteca escolar debe considerar lo siguiente:

Estudios a nivel profesional en Biblioteconomía, Bibliotecología, Archivonomía, además de su formación adicional en Teoría Educacional y Pedagogía, experiencia previa, trabajo de catalogación y sistemas bibliotecarios, trabajo en fomento a la lectura y animación sociocultural, conocimientos, Sistemas de clasificación bibliotecaria, estrategias didácticas para formación de usuarios, técnicas y estrategias de formación de lectores, administración interna de la biblioteca escolar, habilidades, uso de sistemas integrales de gestión bibliotecaria, comunicativas para transmitir mensajes al grupo de edad que atenderá, gestión de programas de formación de lectores, actitudes, disponibilidad para asistir al alumnado y profesorado en el uso de los recursos

de la biblioteca. Responsabilidades y funciones, catalogar el acervo bibliográfico y mantener actualizado el acervo en el sistema integral de gestión, ordenar el acervo de acuerdo a criterios de acceso a la información, formar al alumnado y profesorado en el uso adecuado de búsqueda de información en los recursos disponibles en la biblioteca escolar, brindar ayuda al alumnado y profesorado en el uso de los recursos bibliotecarios y de la tecnología de la información. Analizar las necesidades de recursos de información y proponerlos para su adquisición, organizar programas de formación y fomento a la lectura, fomentar el uso de la biblioteca como un espacio cultural, los bibliotecarios deben ser personas prácticas y flexibles a la hora de proporcionar material de lectura a los usuarios y de dar apoyo a las preferencias individuales del lector aceptando sus derechos como individuo. Se puede estimular el proceso de socialización y de desarrollo de la identidad de las y los alumnos mediante la lectura de literatura de todos tipos. (Véase Lineamientos para la operación y gestión de las bibliotecas escolares en el bachillerato general, pp. 6-8)

De la misma manera, Gómez Hernández (2002) hace mención que:

El bibliotecario escolar debe ser una figura a tiempo completo. Ello permitiría la gestión y coordinación de los recursos informativos para su dinamización. Debe tener la doble formación en Educación y en Biblioteconomía, y hacer participar a todo el claustro de profesores en la selección de colecciones, en la producción de documentos, y en la formación de las habilidades de información de sus escolares. Lo importante es que el bibliotecario escolar sea

siempre parte y organice toda su gestión con el conjunto del Centro, que funcione de modo integrado, para hacer la biblioteca parte del proyecto educativo. (p.312)

Por lo anterior puede afirmarse que los profesionales (bibliotecólogos) encargados de la biblioteca escolar deben ser competentes para planificar, diseñar e implementar distintas técnicas en la formación de sus usuarios para que conozcan de manera integral la biblioteca: sus servicios y las fuentes de información que ofrece. Así mismo, el bibliotecólogo debe ser el enlace entre la comunidad educativa y la biblioteca la cuál apoyará de manera completa el desarrollo del aprendizaje de cada usuario.

1.5 Servicios bibliotecarios

Para atender los requerimientos de información de los usuarios, la biblioteca escolar debe contar con servicios bibliotecarios acorde a los planes y programas que tiene la institución educativa en la que se encuentra inmersa. Entre los servicios a considerar se encuentran los siguientes:

1.5.1 Servicios básicos

Considerados como aquellas actividades que toda biblioteca sin importar su tamaño o tipo debe de ofrecer y que a continuación se hace referencia.

1.5.1.1 Lectura en sala

Es la sala de lectura el espacio en el que el usuario consulta el material que existe en la biblioteca y que satisface sus necesidades de información dentro de la biblioteca. El periodo de préstamo corresponde al horario que tiene la biblioteca.

1.5.1.2 Préstamo a domicilio y en sala

Tomando como base la lectura en sala, que es ya una forma de préstamo al usuario de las colecciones *in situ*; el préstamo a domicilio es como un contrato establecido entre la biblioteca y el usuario para utilizar su acervo fuera de dicha institución; con un reglamento establecido que se le da a conocer al usuarios para que éste haga la devolución en tiempo y forma del material solicitado.

1.5.1.3 Información bibliográfica

A través del servicio de información bibliográfica, se da a conocer todo el acervo que posee la biblioteca por medio de bibliografías específicas para cada materia que se encuentra en los programas de estudio, tanto la bibliografía básica como la complementaria.

1.5.2 Servicios complementarios

Más allá de los servicios básicos, la biblioteca escolar debe dar servicios complementarios como los siguientes: reprografía, préstamo interbibliotecario,

1.5.2.1 Reprografía

La reprografía es un servicio que se desarrolla cuando el usuario requiere copias de un documento o parte del mismo de su interés. Para que la biblioteca ofrezca este servicio se vale de la maquinaria necesaria para este fin que puede ser una fotocopidora, impresora, scanner o aparatos para copias de cd, grabación de audio o video etc., herramientas con las cuales se podrá reproducir el documento de interés para el usuario quien podrá llevar consigo esta reproducción, sin tener que permanecer en el interior de la biblioteca.

1.5.2.2 Préstamo interbibliotecario

El poder acceder a la información se ha facilitado con las nuevas tecnologías (cd, internet, etc.); sin embargo para acceder al documento original que está en una institución ajena a la que pertenece el usuario, éste puede hacer uso del préstamo interbibliotecario el cual consiste en solicitar el material requerido de biblioteca a biblioteca para, finalmente, llegar al usuario.

El préstamo interbibliotecario se establece a través de convenios interinstitucionales en los que se establecen las reglas para el intercambio de material.

1.5.3. Información bibliográfica y referencia: nuevas formas

La función principal de este servicio es resolver problemas cotidianos de información donde el bibliotecólogo, con sus conocimientos en fuentes

bibliográficas, dará una orientación seria y bien dirigida para cubrir esta necesidad que presenta el usuario. Es un servicio personalizado y directo.

Se recomienda que el área de referencia dentro de la biblioteca sea de fácil acceso y visible, para que los usuarios ubiquen el área. Para atender este servicio, el personal debe considerar los siguientes aspectos:

- Conocimientos de las fuentes de información sobre el tema o temas de especialización del centro.
- Desarrollo del pensamiento analítico en la valoración de las preguntas formuladas.
- Habilidades de comunicación. (INFOMED. Servicios a usuarios).

1.5.3.1 Consulta de bases de datos

Hace algunas décadas, las bases de datos se consultaban a través de bibliotecas que tenían muy buen equipo de cómputo y por tanto, la consulta tenía un alto costo por la conexión al extranjero, en dónde se tenían las bases de datos.

El desarrollo de las tecnologías y de las telecomunicaciones ayudó a bajar costos y tiempo de recuperación, ahora las bases son ofrecidas en línea y se pueden consultar *in situ* más actualizadas y de manera inmediata.

1.5.3.2. Búsqueda bibliográfica

El servicio de información o búsqueda bibliográfica se realiza de forma directa y personalizada al usuario y tiene como finalidad la de resolver problemas de información, de estudio o de investigación específicos y concretos a través de una lista de materiales que abordan el tema requerido en particular.

1.5.3.3. Indización, resumen y Diseminación Selectiva de Información (DSI)

Las publicaciones periódicas que se reciben en la biblioteca son de un alto valor económico y de gran interés para los investigadores. En contraposición al libro, que supone el saber consolidado, la revista científica tiene un carácter más dinámico, ya que permite una publicación rápida de una investigación en curso, o adelanta las conclusiones de ésta.

La manera de rentabilizar la inversión que se hace en este tipo de publicación es su uso, y éste se potencia cuando la información que contiene la publicación es accesible de forma rápida y segura.

Fue a principios de los 70 cuando se empiezan a crear los centros de documentación que ponen su interés en la dinamización de la información a través de las técnicas de indización y resumen. El usuario puede acceder a esa información por medio de cada uno de los términos de indización, combinando las búsquedas por medio de los operadores lógicos (AND, OR, NOT) o a través de métodos estadísticos de ponderación y relevancia.

Así se pueden perfilar búsquedas de información muy precisas con relación a lo que necesita el usuario y cada referencia puede acompañarse de un pequeño resumen que condensa el contenido del documento, de manera que la persona a la que se le proporciona la referencia se puede hacer una idea rápida del contenido del documento y estimar si es pertinente para sus necesidades.

Por otro lado, la DSI se trata de un servicio de alerta informativa a la medida de cada uno de los usuarios en función de sus intereses concretos. El usuario que acude a un servicio de este tipo mantendrá una entrevista con el bibliotecólogo el cuál le ayudará a definir, de forma precisa, su tema de interés. El bibliotecólogo elaborará un perfil de usuario ajustado a esas características; de tal forma que el servicio DSI se elaborará en un tiempo determinado con la búsqueda a partir de esos términos de indización (estrategia de búsqueda), proporcionando al usuario la información a través de documentos con las novedades informativas de su demanda.

1.5.3.4. Servicio bibliotecario e internet

Internet es la red más grande y extensa del mundo donde se puede disponer de gran cantidad de información a nivel mundial sin límites de horarios ni temas, haciendo que la actividad de referencia, en la biblioteca escolar, sea más eficiente y rápida. Así la biblioteca se ha convertido en un centro donde se proporcionan todas las herramientas físicas como computadoras, servidores, suscripciones sin discriminación a todos aquellos usuarios que pertenecen a ella, mientras que el

bibliotecólogo forma a los usuarios en la búsqueda bibliográfica y de información que precisa lo que el usuario necesita.

1.5.3.5 Dinamización

Son actividades orientadas a promover la biblioteca en cuanto a su uso, por medio de actividades que el bibliotecólogo realiza, como son:

- Publicar novedades o servicio de alerta.
- Designar un espacio para avisos de conferencias, cursos etc. realizados en la biblioteca o en otras sedes.
- Recortes de periódicos con noticias de actualidad que interesen a sus usuarios.
- Buzón de sugerencias.
- Elaborar invitaciones para asistir a la biblioteca y utilizarla.

1.6. Formación de usuarios

Dentro de los servicios bibliotecarios se encuentra el de formación de usuarios, en donde se habla de dos tipos de actividades:

- La de bienvenida y orientación. Se refiere al conocimiento del lugar (biblioteca) y de cada uno de los servicios que ofrece, así como reglas, normas y requisitos para hacer uso del material.

- Las actividades de formación. Refiriéndose a la formación documental donde se realizará la búsqueda de la información (características del proceso de búsqueda, evaluación de las fuentes y de los recursos encontrados) y la utilización de los recursos (catálogos, bases de datos en cd, internet etc.) manejar esta información a través de un diseño de plan donde se hace uso de todos los recursos humanos y materiales.

1.6.1. Antecedentes

La historia de instrucción bibliotecaria en la literatura anglosajona revela prácticas actuales combinando lo viejo y lo nuevo.

Para Tucker (2000) hay tres etapas en la evolución de la formación de usuarios.

La primera etapa llega hasta 1930 y se caracteriza por la figura de profesor bibliotecario.

Así como las universidades cambiaron también lo hizo el papel de la biblioteca y los bibliotecarios en estas instituciones. Se desarrollan las colecciones de investigación y creció su tamaño rápidamente. En 1876 se publicó la clasificación Dewey, se funda la American Library Journal (ALA) y aparece el primer número de la ALA, se estableció la formación como un servicio bibliotecario y se ofrecieron cursos. Muchos de los primeros bibliotecarios universitarios fueron profesores que dedicaron parte de su tiempo a la

biblioteca, estaban interesados en enseñar a los estudiantes las habilidades necesarias para explorar los recursos bibliotecarios de forma independiente.

Robinson (1880) describió los cambios en la bibliotecas señalando...” ha pasado tiempo en que la obligación del bibliotecario era coleccionar libros y preservarlos. Conseguir que se utilicen más inteligentemente y al mismo tiempo de forma ciudadana, se ha convertido en la principal tarea del bibliotecario. (p.424.)

Estos primeros bibliotecarios universitarios conectaron a la biblioteca con la visión central de la universidad involucrándose en las funciones docentes de los profesores, ayudando a los estudiantes a ser usuarios autónomos de la biblioteca. Estos bibliotecarios estaban preparados para aceptar el papel de proporcionar educación general a los estudiantes.

El trabajo de Winsor, Robinson y otros para establecer la formación bibliotecaria en las bibliotecas universitarias y otorgarle un papel central en la universidad, no duró mucho. Diversos factores contribuyeron a ello. Un enorme incremento en el tamaño de la colección de las colecciones requirió que el énfasis se desplazara hacia los aspectos técnicos del acceso a la información. El establecimiento de los servicios de referencia permitió un cambio desde la formación en el uso de la biblioteca hacia un servicio que proporcionara respuestas a preguntas. Irónicamente, el establecimiento de las escuelas de biblioteconomía proporcionó más bibliotecarios técnicos que bibliotecarios interesados en dedicarse a la formación.

- La segunda etapa abarca de 1930 a 1970 y se caracteriza por el papel de la biblioteca como escuela (*library college*).

Como se preveía, la biblioteca-escuela presuponía a la abolición de la asistencia a las clases regulares a favor del estudio en la biblioteca uniendo todas las instalaciones físicas en un único complejo bibliotecario, la instrucción de los estudiantes de primer año por los estudiantes de los cursos superiores (*peer instruction*), la integración de bibliotecarios y profesores como docentes. Se dio una auténtica colaboración entre profesores y bibliotecarios (Coughlin y Gertzog, 1992).

Las ideas de este periodo, especialmente las relacionadas con la colaboración entre bibliotecarios y profesores y la integración de las tareas bibliotecarias en el currículo, se verán en posteriores innovaciones bibliotecarias

- La tercera etapa. Situada entre 1970 y los años noventa, se caracteriza por la alfabetización en información. Al finalizar el siglo XX se fundaron la sección de formación bibliográfica de la *Association of College and Research Libraries* (ACRL) y la mesa redonda de la formación bibliotecaria de la ALA *research strategies*, una revista dedicada exclusivamente a la formación bibliotecaria.

Durante los años ochenta, las tecnologías de la información empezaron a tener un impacto significativo en las bibliotecas, bibliotecarios y en la educación superior en

general. La búsqueda en bases de datos ya no es exclusiva de los bibliotecarios, el acceso es abierto a estudiantes y profesores. Se hace necesaria una formación especializada para los estudiantes finales y los bibliotecarios revisan y modifican los programas de formación. Su actividad ahora es enseñar las habilidades necesarias en la era de la información.

Para entonces Behrens (1994) citado por Aragón González (2005) señala que Paul Zurkowski, entonces presidente de *Information Industry Association* (IIA) fue el primero en utilizar el concepto de alfabetización en información.” (p.424)

La formación de usuarios forma parte de la misión educativa, alfabetizadora, promocional e informativa de la biblioteca y, como tal, no se puede considerar como una función nueva, ya que las bibliotecas públicas surgidas durante el siglo XIX ya la practicaban. Hoy en día esta labor se mantiene presente, pero las formas de proporcionar ese conocimiento sobre cómo acceder a la información y conocimientos humanos han variado como consecuencia de la evolución de los servicios bibliotecarios y de las técnicas de trabajo aplicadas.

1.6.2 Conceptos

Hay diversidad de opiniones y conceptos para lo que es la formación de usuarios, lo que enriquece a este tema, aunque para sustentar el presente trabajo solo se mencionaran los autores más recientes.

Para Naranjo (2005):

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 Herder, Hegel, Honore, 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 abstraerla al campo de la bibliotecología con los usuarios de la información. (p. 37)

Por otro lado la UNESCO, citada por Tocatlian (1973), en la década de 1970, presenta su concepto que involucra tanto a la educación como la formación del usuario de una misma manera. Siendo así 'educación' la actividad destinada a inculcar valores, actitudes y motivación, en tanto que la 'formación' consiste en la "capacitación práctica" concreta expresando lo siguiente:

La educación y formación de usuarios incluye todo proyecto o programa destinado a orientar e instruir a los usuarios actuales y potenciales, individual o colectivamente, con el objetivo de facilitar: a) el reconocimiento de sus propias necesidades de información; b) la formulación de estas necesidades;

c) la utilización efectiva y eficaz de los servicios de información, así como d) la evaluación de estos servicios. (pp. 382-390)

Se entiende como formación de usuarios “a un conjunto de actividades que pretenden fomentar mediante una idónea utilización de los recursos documentales, la capacidad de responder con autonomía a cualquier demanda informativa”. (Carpallo Bautista, 2003, p.3)

En términos generales, se puede decir que la formación de usuarios es el conjunto de actividades para dotar al usuario de la biblioteca de herramientas y conocimientos para que haga uso adecuado, eficaz y rápido de la información que en ese momento es de su interés.

1.6.3 Objetivos

Dentro de los objetivos que tiene la formación de usuarios se encuentran los siguientes:

- Formar a los usuarios en el conocimiento y uso de las herramientas para responder a sus inquietudes y necesidades tanto de información como de formación.

- Dar a conocer a los usuarios el uso adecuado y eficaz de los servicios que proporciona la biblioteca para permitirle y localizar, organizar, utilizar, evaluar, interpretar y crear (comunicar) nueva información que es su centro de interés.

1.6.4 Funciones

Dentro de las funciones de formación a usuarios se encuentran:

- Aumentar la conciencia sobre el valor que tienen los recursos informativos.
- Apoyar todo el sistema de educación en los diferentes niveles educativos, para la cual se considera a la formación de usuarios como el punto clave, el cual se inicia en la educación primaria y secundaria, bases de la educación superior.
- Acompañar la investigación científica y tecnológica, puesto que su desarrollo se genera en gran medida en el acceso a la información lo cual requiere del apoyo de los responsables de la investigación en el ámbito institucional y gubernamental.
- Facilitar la práctica de los usuarios en cuanto al acceso, localización, evaluación, selección, uso y producción de la información, desde los campos de desempeño de éstos, para que el aprendizaje sea significativo.

La formación de usuarios ha sido una función de la biblioteca que ha tratado de ofrecerse desde tiempos lejanos y que aún sigue preocupando modificándose este

concepto, sobre todo ahora que se incrementa la presencia de las tecnologías de información y comunicación, lo cual nos obliga a continuar profundizando en el tema de mejorar y facilitar la labor de los formadores de usuarios de acuerdo con los cambios que exige el mundo actual.

Capítulo 2. La Biblioteca Lázaro Cárdenas del Río del Gobierno del Distrito Federal

2.1. Instituto de Educación Media Superior del GDF

El Instituto de Educación Media Superior (IEMS) es un proyecto local educativo e innovador del Gobierno de la Ciudad de México. Creado a partir de la gran demanda educativa del país, donde el estudiante es la parte central del mismo y participa activamente en su formación, convirtiéndolo en sujeto de su propio aprendizaje. Esto exige, de entrada, considerarlo un individuo con derechos, proveniente de un contexto social y cultural específico, con necesidades y perspectivas concretas que atender durante su proceso formativo.

En este sentido, el proyecto educativo apunta a que en este proceso el estudiante propicia experiencias de convivencia más significativas, que le permitan su emancipación y desarrollo personal, académico y social.

2.1.1 Antecedentes

El Instituto de Educación Media Superior del GDF y su proyecto educativo tiene su inicio en el año 1995 en Iztapalapa, con la inquietud de las sociedades civiles que presentaban la necesidad de una práctica educativa diferente.

Se ocuparon las instalaciones de la Ex-cárcel de Mujeres, de manera provisional como la escuela preparatoria y proporcionaron atención a las necesidades educativas de la comunidad y sus alrededores.

Con el apoyo de un grupo de profesores comprometidos con la educación, comenzaron las clases con las bases de la experiencia formativa y docente que cada uno poseía.

En 1998, el Gobierno de la Ciudad de México, a través de la Dirección de Asuntos Educativos, organizó de manera formal los estudios de la recién formada preparatoria de Iztapalapa generándose las estructuras educativa, académica, curricular y administrativa sentando las bases de una nueva propuesta educativa.

El 30 de marzo del año 2000 se publica el decreto de creación del Instituto de Educación Media Superior (IEMS), en la Gaceta Oficial del D.F., como un organismo público descentralizado de la administración pública del D.F., el cual es el responsable de operar y administrar los planteles del Sistema de Bachillerato del Gobierno del Distrito Federal.

Para agosto del 2001, el Instituto cuenta con 16 planteles edificados e inician los cursos con la primera generación educativa del Sistema. El plan de estudios y los programas correspondientes a esta primera generación tienen sus bases en la propuesta de la Preparatoria Iztapalapa 1. (Véase Gobierno del Distrito Federal, Instituto de Educación Media Superior del D. F., 2002)

2.1.2 Misión, visión y estructura orgánica

Misión

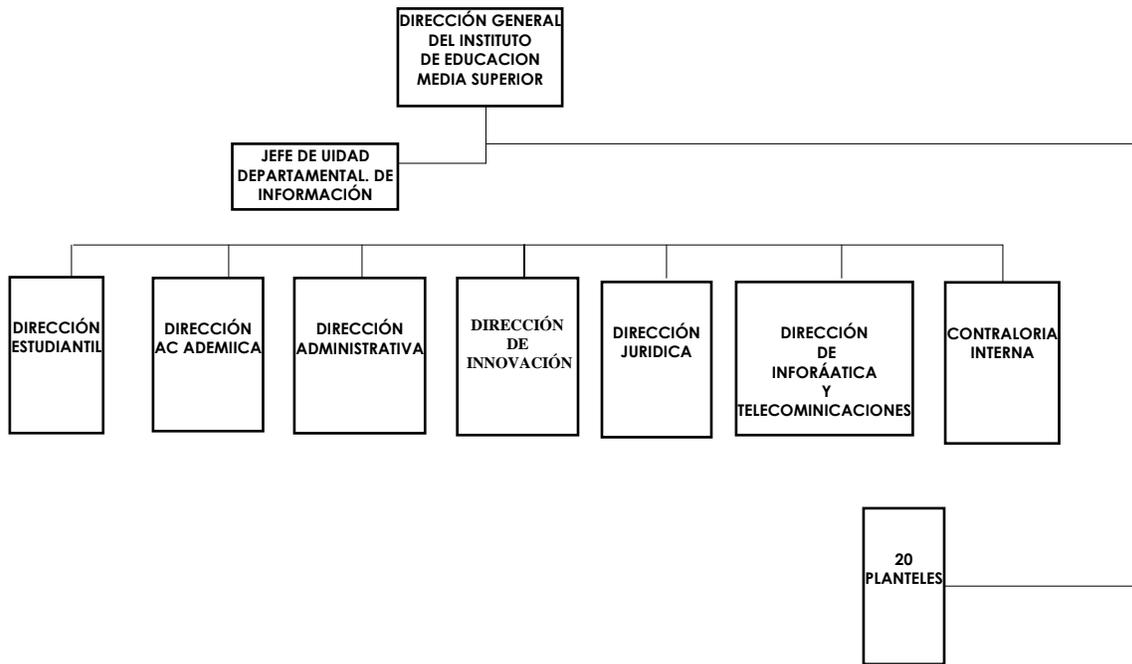
Desarrollar, diseñar y operar una propuesta educativa de calidad cumpliendo tres ámbitos de formación: crítica, científica y humanística para coadyuvar a satisfacer y promover las expectativas de los jóvenes de Distrito Federal.

La educación impartida por el Instituto será democrática, proveerá el libre examen y la discusión de ideas. (Instituto de Educación Media Superior del D. F., 2005)

Visión

Los estudiantes son la razón de la existencia del Sistema de Bachillerato del GDF, por lo que busca ser una de la mejor opción educativa, contando con un espacio de interacción auténticamente humanista para satisfacer la atención y necesidades educativas de la población estudiantil de la ciudad de México. (Instituto de Educación Media Superior del D. F., 2005)

Estructura orgánica



1

Figura 1. Estructura actual del Instituto de Educación Media Superior del Distrito Federal (www.iems.df.gob.mx)

2.2. Preparatoria Lázaro Cárdenas del Río

En un principio, la construcción de las preparatorias fue planeada para 15 planteles, sin embargo, para el año 2013 ya se contaba con un total de 20, distribuidas con una o dos por delegación política, en zonas de gran marginación económica, logrando que los habitantes de la demarcación no hicieran mucho tiempo al trasladarse y les permitiera ahorrar recursos económicos, lo que ha sido uno de los objetivos propuestos en la construcción de las escuelas.

La Preparatoria Álvaro Obregón 1 “Lázaro Cárdenas del Río”, es la escuela donde se encuentra la biblioteca, objeto de estudio de este trabajo, la cual se encuentra en la Delegación Álvaro Obregón, Colonia Jalalpa el Grande.



Figura 2. Preparatoria Lázaro Cárdenas del Río.

2.2.1. Antecedentes

El proyecto arquitectónico de casi todos los planteles es similar, han sido contruidos *ex-profeso* para ser escuelas y, en menor medida, algunos edificios han sido adaptados. En un inicio, en 2001, la Preparatoria Álvaro Obregón 1 “Lázaro Cárdenas del Río estuvo ofertando sus servicios educativos junto con la preparatoria de Cuajimalpa, en un edificio provisional prestado por la antigua Escuela de Medicina de la UNAM, ubicado en la calle Castillo de León s/n a un costado de la delegación Cuajimalpa. Compartía mobiliario, equipo, personal docente, administrativo y matrícula escolar (primera generación) por un periodo de seis meses.

El 25 marzo de 2002 se abren las instalaciones nuevas con su nombre definitivo “Lázaro Cárdenas del Río”, con todas las áreas académicas y administrativas que compone la estructura definitiva del plantel.

La preparatoria consta de dos edificios, de dos y tres niveles con dos alas cada uno, en el primero: Edificio A, se encuentran cubículos de profesores en planta alta, salas de estudio, en la planta baja, está ubicada la biblioteca y los salones de música, artes plástica, audiovisuales y cafetería, en el Edificio B están ubicados en planta baja, oficinas de administración escolar, sala de juntas, laboratorios de química y biología, audiovisuales, área de sistemas con dos laboratorios de cómputo, y servicio médico, en primer piso se encuentran los salones de clase y algunos cubículos de profesores y en el segundo piso están más cubículos para docentes y salas de estudio grupal, cruzando la calle está el estacionamiento para personal, auditorio y cancha de fútbol rápido.

Por comentarios de algunos padres de familia, se dice que antes en este predio era un mercado fijo, donde el de personal del gobierno y vecinos de la colonia acordaron la construcción de la preparatoria; al principio ciertos grupos de colonos no aceptaban la expropiación del terreno, pero con las pláticas entre autoridades y fundamentando los beneficios para su comunidad lograron convencer lo útil que sería una escuela preparatoria en este lugar.

2.2.2 Misión y estructura orgánica

Su *misión* principal es la de satisfacer la demanda educativa de nivel bachillerato, de la población en la que está inmersa (1.5 a 3 km a la redonda del plantel), actualmente se modificó ese perímetro abarcando más colonias que integran la delegación Álvaro Obregón.

Estructura orgánica

La preparatoria, se estructura a partir de una subdirección de coordinación del plantel y unidades administrativas, entre ellas se encuentra, servicios escolares y semi-escolar, laboratorios (química, física y biología), área de sistemas, servicios generales donde se encuentran el área de mantenimiento e inventarios, biblioteca.

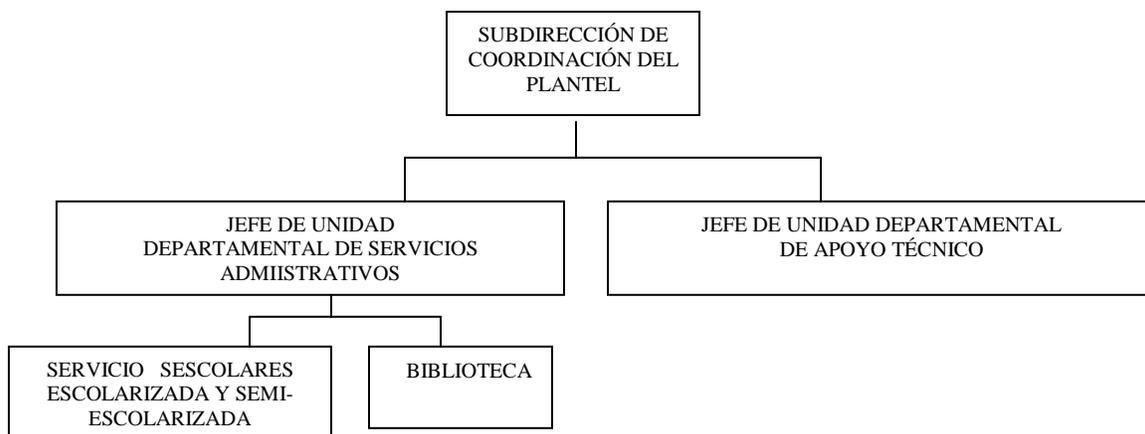


Figura 3. Estructura orgánica de la Preparatoria Lázaro Cárdenas del Río

2.3. Biblioteca Lázaro Cárdenas del Río

El área asignada para biblioteca está diseñada *ex profeso* y, lleva el mismo nombre del plantel; inició sus actividades primeramente en el plantel provisional y unificado con el de Cuajimalpa, compartiendo la colección y personal bibliotecario.



Figura 4. Biblioteca del plantel.

2.3.1 Antecedentes

Al inicio, el espacio asignado para biblioteca era un salón de aproximadamente 5 por 5 m² con 3 estantes y conforme fue creciendo la colección se tomó la decisión de utilizar la destinada al plantel de Cuajimalpa, ya que eran la misma cantidad y nombre de los títulos para cada uno de los planteles (Álvaro Obregón y Cuajimalpa) porque este último estaría en el lugar provisional por más tiempo. Se realizó entonces el proceso físico menor y se puso a disposición las políticas de dicho proceso, mismas que aún están vigentes y que consisten en poner sello de propiedad en portada, cantos y páginas clave

El único servicio que se proporcionaba era el de préstamo en sala y apoyo a la docencia ya que los profesores daban clase en la biblioteca con los pocos títulos que iban formando la colección e incluso material que el profesor traía de su biblioteca personal que la biblioteca resguardaba.

Las condiciones no eran las más adecuadas ya que no era un lugar propio para la biblioteca, la colección iba llegando por períodos de tiempo y no estaban bien establecidas las formas de procesar el material, en este entonces, a todo el personal de biblioteca le asignaban un lugar físico dentro de biblioteca y daban servicio de consulta. El personal lo conformaba un jefe de biblioteca y tres técnicos bibliotecarios que realizaban solo el proceso físico menor.

Lo anterior se realizó por seis meses, con un horario de 8 am a 8 pm, de lunes a viernes con todo el material que fue llegando.

Al llegar la fecha asignada (25 de marzo de 2002) para el cambio al plantel definitivo en Álvaro Obregón 1 y a una área asignada *ex profeso* para la biblioteca; se realizó la mudanza de toda la colección asignada para este plantel que era la misma con la que se venía trabajando de forma provisional y que pertenecía a Cuajimalpa. Para ese momento eran al menos 1000 ejemplares y de esta manera se empieza a trabajar con la organización del material asignado para el plantel, asignándole un lugar en la estantería abierta y delimitando los servicios básicos como el módulo de préstamo, el servicio de consulta y procesos técnicos.

Así se fue conformando la biblioteca en cuanto a sus colecciones, sus servicios y su plantilla de personal definitiva (6). Se inició la elaboración del reglamento de bibliotecas por parte de los que en ese entonces tenían nombramiento de “coordinador de biblioteca” y la subdirección de bibliotecas, que actualmente ya no existe. Con los procedimientos establecidos para los diversos servicios se pudo concluir el reglamento de biblioteca que sigue vigente a la fecha, así como el del módulo de catalogación con la finalidad de llegar a la centralización, sin que esto aún se lleve a cabo.

Actualmente la biblioteca del plantel se encuentra ubicada en el Edificio A planta baja. Inició sus actividades un día posterior a su cambio (26 de marzo de 2002), con mobiliario y colección nueva, tocando a todo el personal bibliotecario (3) ubicar estantería, mobiliario, equipo de cómputo y colección para dar forma, organización y servicio a toda su comunidad.

2.3.2 Misión, visión y estructura orgánica

Misión

La misión de la biblioteca es recibir, procesar, organizar, administrar, restaurar, salvaguardar, difundir y proporcionar a la comunidad del plantel y al usuario externo, el acervo que contribuya a su proceso de enseñanza aprendizaje y a la investigación.

Visión

Satisfacer las necesidades informativas y formativas del usuario y, de este modo compruebe la congruencia del quehacer de quienes están al frente de las bibliotecas, con el plan de estudios y con el proyecto educativo.

Estructura orgánica

A partir del 2013, la estructura orgánica de la biblioteca cambia y ahora es dependiente de la Coordinación del Plantel, quien se encarga de la toma de decisiones académico/administrativas de la Biblioteca a la que se la ha denominado “Técnico Administrativo”.

El personal con el que cuenta la biblioteca la conforman cinco bibliotecólogos profesionales, tres en el turno matutino y dos en vespertino con una persona responsable del área, designada por el IEMS, “enlace” que cubre un horario mixto.

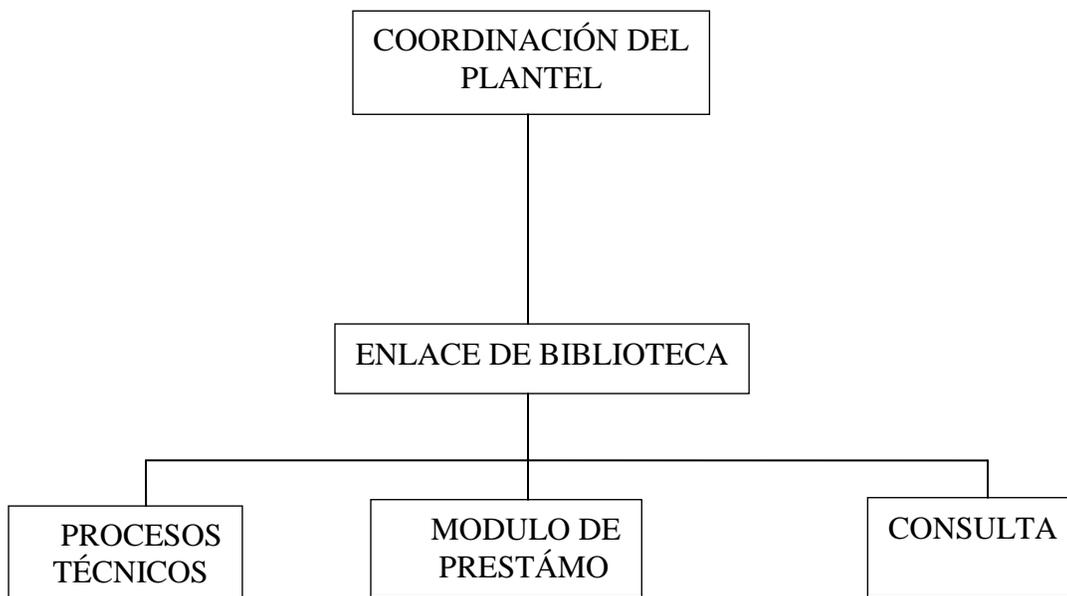


Figura 5. Organigrama de la biblioteca

2.3.3 Ubicación

La biblioteca “Lázaro Cárdenas del Río” se encuentra ubicada en el edificio A planta baja.

2.3.4. Horario

El horario es de 8:00 am a 20 pm de lunes a viernes, excepto días festivos establecidos en el calendario escolar.

2.3.5. Colecciones

La colección que posee la biblioteca, es de 13,000 ejemplares aproximadamente, dividido entre colección de consulta y colección general.

Colección de consulta

Se conforma por más de 100 volúmenes los cuales se encuentran separados de la colección general y por su arreglo y organización, permiten la localización directa y rápida de información precisa, como son: diccionarios, enciclopedias, manuales, anuarios, atlas, directorios, estadística, etc.



Figura 6. Ejemplar de consulta

Colección Hemerográfica

Compuesta por periódicos, revistas, boletines, etc. acordes a las necesidades de la comunidad. Entre los títulos que posee la biblioteca se encuentra La jornada tanto impresa (hasta 2011) y actualmente de forma electrónica, donde se puede consultar en la computadora de consulta destinada para los usuarios. Con respecto a las revistas se cuenta con los títulos de *Muy interesante*, *¿Cómo ves?*, *Ludus vitals*, *Derechos humanos (suscripción)*, *Ciencias*, *Proceso*; con relación a

los boletines se cuenta con las publicaciones que hace el IEMS mencionando boletines y folletos que son de interés para el usuario y son de las instituciones que en algún momento visitan el plantel para proporcionar alguna información. (SSA, Injuve, DIF, Inmujeres.etc).



Figura 7. Algunos títulos de revistas

Audiovisuales

Esta colección está integrada por material audiovisual en diferentes formatos como cd (26), videocasetes (102). La temática es diversa; como de filosofía, historia, biología, química psicología etc.

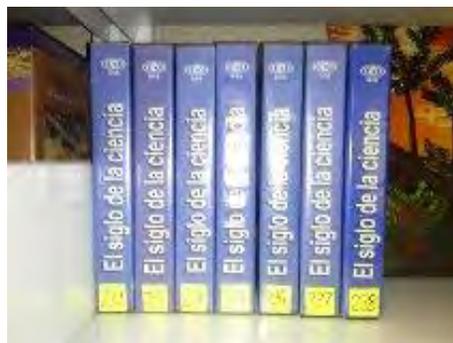


Figura 8. Videos

Folletos

Integrados por material de menos de 49 páginas, son un total de 304 folletos y tratan diversos tópicos entre los que están la violencia intrafamiliar, anticonceptivos, drogas, etc.

Diapositivas

Este material se integra con 160 diapositivas y material complementario de los libros, por ejemplo láminas para trazo de artes plásticas, cd, fotografías, disquetes, etc.

Publicaciones propias del IEMS

Como la Propuesta Educativa, Memoria de un Proyecto y los Planes y Programas de estudio de las materias que se imparten como de filosofía, biología, planeación y organización del estudio (POE), etc.

Archivo vertical

Contiene temas de interés que los profesores solicitan como apoyo complementario para algún tema de su curso, se alimenta básicamente de notas periodísticas de interés de los periódicos la jornada y el universal.

Actualmente se lleva en formato electrónico colocando los links de estos temas.



Figuras 8. Archivo vertical.

Colección general

Está conformada por 5000 volúmenes de bibliografía básica que apoya a los planes y programas de estudio de la preparatoria y que están clasificados con el sistema Library of Congress (LC). La colección se encuentra en estantería abierta, donde el usuario puede tomar y revisar el material que sea de su interés para elaborar su trabajo de investigación.



Figura 9. Colección general

2.3.6 Estantería

La estantería que se maneja aquí es la abierta para la colección general y de obras de consulta, mientras que material como videos, láminas, diapositivas, cd, música, bases de datos, mapas, planisferios, la estantería es cerrada y el material es solicitado mediante el formato adecuado para ello, entregándose el mismo día.



Figura 10. Estantería abierta

2.3.7. Personal

El personal que trabaja es profesional de la carrera de bibliotecología y estudios de la información, egresados de la UNAM y de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía (ENBA). Todos cubren el perfil que el IEMS solicita para ingresar. Son seis personas y todos cuentan con licenciatura, actualmente una persona está concluyendo su doctorado

2.3.8 Servicios

Entre los servicios que proporciona la biblioteca se encuentran los siguientes: Lectura en sala, préstamo, información y búsqueda bibliográfica, consulta y formación de usuarios.

2.3.8.1. Lectura en sala

Este servicio se realiza dentro del área de biblioteca con los materiales existentes en ella, o el material ajeno a ella cuando el usuario lo lleva. Es un servicio permanente con el horario propio de la biblioteca y puede realizar toda la comunidad del plantel, como se ve en la siguiente fotografía.



Figura 11. Lectura en la sala de la biblioteca

2.3.8.2. Préstamo

En lo referente al servicio de préstamo, se realiza solo del material que es susceptible a ello (colección general), se excluye material de consulta y de reserva, se realiza por siete días naturales con derecho a renovación por dos más siempre y cuando no exista gran demanda en el libro. También hay un tipo de préstamo de material a salón donde el profesor con previa anticipación aparta algún título de libro que ocupe en clase, llenando el respectivo formato y pudiéndose llevar el material al salón de clase, entregando una vez terminada su clase en el mismo día.



Figura 12. Módulo de préstamo

2.3.8.3. Información bibliográfica

Se realiza para resolver problemas cotidianos de información para tareas e investigación que el bibliotecólogo con sus conocimientos de la colección ayuda de manera oportuna y eficiente al usuario, se trata de un servicio personalizado y directo cuando el usuario necesita desarrollar algún tema de su interés y necesita conocer.

2.3.8.4. Búsqueda bibliográfica

Se realiza por petición del docente en algún tema que vaya a desarrollar en clase y sirve para utilizar todas las fuentes existentes en la biblioteca.

2.3.8.5. Consulta

Este servicio actúa como intermediario entre el usuario y las necesidades de información, orientando al usuario en la recuperación de la información, ayudar en el uso del catálogo, búsqueda de información en cualquier soporte, localización de la información a través de internet.



Figura 13. Servicio de consulta

2.3.8.6. Formación de usuarios

La formación de usuarios es una tarea que tiene como objetivo el mejor conocimiento y aprovechamiento de los recursos disponibles en la biblioteca, se imparte de manera semestral a los alumnos de primer ingreso y su objetivo es dar a conocer la estructura, reglamento, conocimiento de la colección y su uso así como conocer e identificar los servicios que ofrece la biblioteca, mediante un programa diseñado semestralmente con apoyo audiovisual y actividades prácticas con los usuarios - alumnos, que ingresan por primera vez a la biblioteca del plantel y con los profesores que solicitan el apoyo a su materia para dar continuidad o recordar los servicios antes mencionados. Este programa que se desarrollará en el siguiente capítulo.

Capítulo 3. Programa de formación de usuarios de la biblioteca Lázaro

Cárdenas del Río

Dentro de los servicios proporcionados por la biblioteca escolar se encuentra el de formación de usuarios a través de actividades que permiten al usuario conocer y reconocer la biblioteca, primero en su espacio físico y después en el conocimiento de sus servicios, colecciones, logrando la identificación de los espacios y el manejo de herramientas para localizar información.

Cabe mencionar que el programa de formación de usuarios que se lleva dentro de la biblioteca de la preparatoria “Lázaro Cárdenas del Río” es solo una pequeña parte de lo que realmente es un programa de formación, debido a que las condiciones de infraestructura y presupuesto son limitadas: no se cuenta con computadoras ni con bases de datos, entre otras cosas, por lo que es tarea del bibliotecólogo adaptar y buscar formas de adentrar a sus usuarios de en los servicios bibliotecarios y uso de las colecciones.

3.1. Metodología

El presente es un trabajo descriptivo, que tiene por objetivo describir la aplicación del programa de formación de usuarios de la Biblioteca “Lázaro Cárdenas de Río”.

3.2 Contexto

Para llevar a cabo el Programa de Formación de usuarios que se realiza cada semestre para todos los alumnos de primer ingreso; se considera que son usuarios que ingresan a nivel medio superior (preparatoria), con poca formación en el uso de una biblioteca por la poca o nula asistencia a éstas. Siendo, para los alumnos, su primer contacto con una biblioteca es importante dar a conocer su espacio físico dentro de la preparatoria y posteriormente el de la propia biblioteca.

Para realizar la planeación del programa, se trabaja con los profesores de Planeación y Organización del Estudio (POE) de turno matutino y vespertino, los horarios destinados para esta actividad puesto que ellos en su planeación tienen destinado hacer uso y prácticas de la biblioteca.

Se plantea una semana para dar esta inducción con dos grupos de 30 alumnos por día y turno, con un tiempo de una hora y media. Dicha semana debe establecerse entre la primera y segunda de ingreso a la Escuela.

3.3 Programa de formación de usuarios

Objetivo.- Dar a conocer la función y servicios que ofrece la Biblioteca “Lázaro Cárdenas del Río” a los estudiantes, docentes y administrativos con la finalidad de que usen las colecciones y servicios de dicha institución para optimizar su desarrollo académico.

Actividades:

3.3.1 Visita guiada o de inducción

Las visitas guiadas se realizan con un número de 30 alumnos aproximadamente, a quienes se les enseña y explica la función de la biblioteca, sus áreas, sus servicios, las colecciones y su orden, con una descripción breve de horario, nombre del personal, y lineamientos para hacer uso de la biblioteca, se contempla a alumnos y también de manera individual a profesores de nuevo ingreso. Esta visita se divide en las siguientes actividades:

Actividad	Procedimiento	Tiempo
Reconocimiento del espacio físico	La Biblioteca cuenta con aprox. 250 m ² en los que se distribuyen los servicios y colecciones, que deben recorrer los usuarios.	15 min.
Presentación del personal	En esta actividad se conoce a las personas que trabajan en los diferentes servicios de la Biblioteca y se indican las reglas de convivencia (reglamento), horarios de servicio y los requisitos para la credencial de préstamo.	20 min.
Descripción de servicios	Se explica cada servicio de la biblioteca (procesos técnicos, consulta, tipos de préstamo, sala de lectura) ubicación de la colección (consulta, reserva y colección general) así como características de la misma.	40 min.
Reglamentos y políticas	Se da a conocer el Reglamento de Servicios y las reglas de convivencia hacia el interior de la biblioteca.	
Retroalimentación	Preguntas, respuestas, lluvia de ideas y proporcionar tríptico con la información dada en la inducción.	15 minutos

Tabla 1. Actividades en la visita guiada

3.3.2 Uso de las colecciones

A solicitud del profesor, se programa una sesión de Uso de las colecciones, la cual tiene como objetivo de esta actividad es el que el usuario identifique las partes del libro, las características del contenido de colección general, de consulta, audiovisuales, publicaciones periódicas y archivo vertical. Contempla las siguientes actividades.

Actividad	Procedimiento	Tiempo
Orden de la colección y uso de catálogo electrónico	Origen del sistema LC, ubicación en la estantería., así como búsqueda en catalogo(autor, título, tema)	20 min.
Tipos de material	Dar a conocer los diversos tipos de soportes informativos	15 min.
Descripción de las partes externas e internas del libro (de colección general y de consulta) diferencia e importancia.	Práctica con los alumnos y material de la biblioteca, contestando lo que el bibliotecario le solicita localizar e ir evaluando.	30 min.
Descripción de las partes de los periódicos y revistas, así como su utilidad en la actualidad	Práctica directa con el material por parte de los alumnos, siguiendo indicaciones del bibliotecólogo	15 min.
Descripción de documentos electrónicos cd y libros electrónicos	Práctica directa con el material por parte de los alumnos, siguiendo indicaciones del bibliotecólogo	15 min.
Descripción de audiovisuales y utilidad de la información	Charla con soporte	10 min.
Retroalimentación	Preguntas, respuestas, lluvia de ideas y proporcionar tríptico con la información dada en la inducción.	10 minutos

Tabla 2. Uso de las colecciones

3.3.3 Otras actividades

- Sesiones dirigidas a un grupo específico.

Posteriormente, ya iniciado el semestre, se agenda una cita para proporcionar el manejo de la colección (libros).

No se tiene fecha fija, depende de los avances de cada profesor en su materia y la necesidad de la misma de conocer el material.

Se realiza la sesión de una hora, teórica -práctica con los materiales de forma directa.

Es la actividad semejante a la anterior, pero solo con material de la colección de la materia específica (la que imparte el profesor, como biología, física, inglés, etc.) como apoyo a su materia. El tiempo determinado es de una hora y media, con práctica y teoría por parte de los usuarios.

Evaluación de los servicios.

Se realiza esta actividad con un cuestionario que se aplica de manera individual a cada alumno cuando va a solicitar sello de o adeudo en la terminación de sus estudios, es decir, cuando se certifica, el cuál se presenta a continuación.

3.4 Resultados de la aplicación del Programa de Formación de usuarios

Los resultados que da el programa de formación de usuarios, se relacionan con la retroalimentación en cada actividad, así como de los resultados obtenidos en el cuestionario que se aplica a los usuarios y de manera constante y directa del buzón de sugerencias así como la forma directa en que cada usuario se puede referir hacia el mismo personal o responsable de la biblioteca, con lo que se analiza de forma semestral con todo el personal que labora en biblioteca y se busca solucionar los puntos débiles o reforzar los que fallan en alguna actividad.

3.5 Reflexión sobre la importancia de la formación de usuarios

La formación de usuarios en las bibliotecas escolares, permite a los alumnos ubicar el espacio físico, conocer los servicios que proporciona la biblioteca así como la adecuada utilización de la colección, logrando que los estudiantes puedan acceder a los documentos, obras de consulta, de divulgación y literarias y buscar y recuperar la información.

Los cursos para la formación de usuarios con técnicas efectivas para ofertarlos y centrarlos en la biblioteca son de gran importancia y deben ser impartidos por profesionales del área bibliotecológica que conozcan la misión de la biblioteca, los servicios y sus colecciones, además de tener un buen diseño, que sean exhaustivos y equilibrados. Los cursos destinados a los usuarios sobre todo a los maestros deben proporcionar información clara sobre la función de la biblioteca en

el proceso de aprendizaje y de enseñanza y sobre la ayuda que puede ofrecer al personal docente. Estos cursos deben hacer un énfasis especial en la instrucción práctica en búsqueda de información en relación con las asignaturas que imparten los profesores quienes a través de su propia experiencia en la búsqueda de recursos de interés, llegarán a comprender mejor las formas en las que la biblioteca puede complementar el trabajo de clase.

Como cualquier otro programa de aprendizaje de la escuela, las diferentes partes de los cursos de formación de usuarios deben impartirse en una secuencia lógica que lleve a la progresión y la continuidad en el proceso de aprendizaje. Esto significa que las destrezas y los recursos deben introducirse de manera progresiva a través de etapas y niveles. En estos cursos de formación es importante que el profesor esté siempre presente durante las sesiones de formación para los alumnos con la finalidad de que el docente vincule esos servicios y recursos con su programa de estudios.

En la formación del usuario, hay que tener en cuenta las siguientes áreas:

- Conocimientos sobre la biblioteca: cuál es su función; qué tipos de servicios proporciona; cómo está organizada y de qué tipo de recursos dispone.
- Destrezas de búsqueda y uso de información y motivación para el uso de la biblioteca en proyectos de aprendizaje formal e informal.

Conclusiones y recomendaciones

Como se puede observar en parte del trabajo se identificó que el papel del bibliotecólogo en la formación de usuarios en la biblioteca escolar es de suma importancia porque introduce al usuario al conocimiento del trabajo que se realiza en la biblioteca, sus servicios y el manejo adecuado de los documentos siendo así que el bibliotecólogo tiene que ser profesional, activo y dinámico en sus actividades de formación de usuarios.

El programa aplicado en la formación de usuarios de la biblioteca Lázaro Cárdenas del Río ha ido mejorando con el paso de doce años de trabajo constante de parte de los bibliotecólogos y con apoyo de los profesores, quiénes de alguna manera han dado línea de trabajo en la elaboración de este programa, ya que deben de cubrir sus objetivos de su materia de acuerdo a los planes y programas de estudio de este sistema de preparatorias del GDF.

Este programa de "formación de usuarios" que se trabaja en la biblioteca ha dado resultados positivos con los usuarios que puede ser su primera inclusión en el área de biblioteca o de aquellos que tienen vagamente o erróneamente el concepto de lo que es y que hace la biblioteca. Es entonces donde el bibliotecólogo pone en marcha sus conocimientos adquiridos en la escuela e implementa técnicas pedagógicas para dar a conocer donde está ubicada la biblioteca, que es, que hace y que beneficios podemos obtener de ella, posteriormente al manejar perfectamente esta primera etapa de formación, puede iniciar la otra etapa donde se desarrolla esas primeras habilidades siendo así el

concepto mencionado como “desarrollo de habilidades informativas” adquiridas de forma más puntual para lograr un verdadero usuario de la información es decir que pueda ser crítico, selectivo y manejar fluidamente los materiales que le sirvan para su investigación.

Se recomienda que el programa aplicado a formación de usuarios en la biblioteca Lázaro Cárdenas del Río sirva de base para reconocer la importancia que tiene el bibliotecólogo en esta importante actividad con el objetivo de lograr el acercamiento de alumnos y docentes a la biblioteca.

Mejorar el programa actual que se lleva a cabo para formación de usuarios, para pasar al siguiente nivel: el desarrollo de habilidades informativas.

Bibliografía

Aragón González, I. (2005). *Formación de usuarios y alfabetización en información en la biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido*. Madrid: Síntesis.

Barnes Anco, P.N. (2002). *La biblioteca escolar como recurso central del aprendizaje: propuesta de formación en el centro educativo* *anales de documentación*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63500002>.

Berhard, P. (2002). La formación en el uso de la información: una ventaja en la enseñanza superior situación actual. *Anales de documentación: revista de biblioteconomía y documentación*, 5, 409-435.

Calva González, J.J. (1996). Las necesidades de información de las comunidades científicas dentro del programa de formación de recursos humanos en servicios bibliotecarios y de información para la integración de la red de bibliotecas del subsistema de humanidades y ciencias sociales. *Investigación Bibliotecológica*, 10(20), 33-35.

Carpallo Bautista, A. (2003). *La formación de usuarios en las bibliotecas escolares. La nueva alfabetización: un reto para la educación del siglo XXI*. Recuperado de <http://www.cesdonbosco.com/revista/congreso/03antonio%20Carpallo%20Bautista.pdf>

García Gómez, F.J. y Díaz Grau, A. (2007). *Formación de usuarios y alfabetización informacional: dinámicas de trabajo en bibliotecas pública*. España: UNSPECIFIED.

Gobierno del Distrito Federal (2002). *IEMS: propuesta educativa*. México: Gobierno del Distrito Federal.

Gómez Hernández, J.A. (2002). *Gestión de bibliotecas: texto-guía de las asignaturas de biblioteconomía general y biblioteconomía especializada*. España: Murcia: DM.

Heartsill, Y. ed. (1983). *ALA Glossary of Library and Information Science*. Chicago: ALA.

Instituto de Educación Media Superior (s.a.). *Bienvenidas*. Documento proporcionado el 22 de Septiembre de 2005. Hojas sueltas.

---. (s. a.) *IEMS*. México: GDF. Recuperado de www.iems.df.gob.mx

---. (2006) *Memoria de un proyecto educativo*. México: GDF.

Lancaster, F.W. (1983). *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas.

Masa de Gil, B. (1971). *Diccionario técnico de biblioteconomía español/inglés*. 4a. ed. México: Trillas.

Martínez de Souza, J. (2004). *Diccionario de bibliología y ciencias afines: terminología relativa a archivística, artes e industrias gráficas, bibliofilia, bibliografía, bibliología, bibliotecología, biblioteconomía*. 3a.ed. Asturias: Trea.

Naranjo Vélez, E. (2005). Formación de usuarios de la información y procesos formativos: hacia una concepción investigación bibliotecológica. *Investigación bibliotecológica*, 19(38)

Real Academia Española (1970). *Diccionario de la Lengua Española*. 19ª ed. Madrid: Espasa Calpe.

Sanz Casado, E. (1994). *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez.

Secretaría de Educación Pública (2010). *Lineamientos para la operación y gestión de las bibliotecas escolares en el bachillerato general*. México: Secretaría de Educación Pública.

Tirado Uribe, A. (2010). La alfabetización informacional en la universidad: descripción y categorización según los niveles de integración de ALFIN. Caso Universidad de Antioquía. *Revista Interamericana de bibliotecología*, 33(1), 31-83.

Tocatlian, J. (1978). Formación de usuarios de la información: programas, problemas y perspectivas. *Boletín de la Unesco para bibliotecas*, 32(6), 382-390.

UNESCO, IFLA (2002). *Directrices de la IFLA/UNESCO para la biblioteca escolar*. Recuperado de <http://www.ifla.org/VII/s11/pubs/sguide02-s.pdf>

UNESCO/IFLA (1999). *Manifiesto de la Biblioteca Escolar*. Recuperado de www.Unesco.Org/Webworld/Libraries/Manifestos/School_Manifesto_Es.Html#1.