



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

LA ENSEÑANZA DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS: EL CASO DE LA
ASIGNATURA DE LOS FUNDAMENTOS DE LOS SERVICIOS DE LA
INFORMACIÓN

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN

PRESENTA:

SUJEI MILAGROS NATIVIDAD CAMACHO

ASESORA

DRA. PATRICIA LUCÍA RODRÍGUEZ VIDAL



CIUDAD UNIVERSITARIA, CD. MX. 2020



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.

Este proyecto es producto de la elaboración de mi Tesis y se elaboró gracias a los fondos del programa de apoyo asignado para el Proyecto Institucional Clave: PE403219 del Programa de Apoyo a Proyectos para la Innovación y Mejoramiento de la Enseñanza (PAPIME) y a la Facultad de Filosofía y Letras, reciban mi más profundo agradecimiento.

“Tendrá el bibliotecario del porvenir que dirigir al lector no especializado por la selva selvaggia de los libros y del ser médico, el higienista de sus lecturas”

Ortega y Gasset

Agradecimientos:

A la Dra. Patricia Lucia Rodríguez Vidal, mi asesora, por haber aceptado guiarme en este proceso, gracias por todo su apoyo, gracias por otorgarme lo más valioso: su tiempo, por orientarme y motivarme para que yo culminara con éxito mi trabajo.

A mis sinodales por trasmitirme los conocimientos necesarios en cada una de las materias que cursé con ellos a lo largo de mi carrera y por su apoyo en esta tesis, gracias por su tiempo invertido para la revisión de mí trabajo, por sus observaciones y correcciones que enriquecen el presente texto:

Lic. Joaquín Santana Vela.

Lic. Félix Eduardo Vázquez Rodríguez.

Lic. Jorge Antonio Romero Pichardo.

Lic. Alma Delia Ortiz Rojas.

Una mención especial para la Lic. Margarita González Bravo + hasta el cielo, por motivarme siempre a aprender.

A mi Universidad, por brindarme la oportunidad tan valiosa para continuar estudiando, por permitirme soñar y alcanzar la meta de concluir mis estudios.

Dedicatoria:

A mi Marco Levi, mi razón de ser.

A Miguel, te quiero como la sal.

A mi Wody, por desvelarte a mí lado todas las noches, siempre te llevaré en mi corazón.

A Max mi gran compañero, te amo.

Índice

Introducción general.....	9
---------------------------	---

Capítulo 1 La enseñanza de los Servicios Bibliotecarios

Introducción	13
1. Antecedentes de los servicios bibliotecarios.....	15
1.1 Antigüedad.....	15
1.1.1 El inicio de los Servicios Bibliotecarios.....	21
1.1.2 El surgimiento de las primeras clasificaciones.....	23
1.1.3 El servicio de referencia.....	27
1.1.4 La evolución de los servicios bibliotecarios.....	31
1.2 Los servicios bibliotecarios en el siglo XX.....	33
1.3 El surgimiento de los servicios de información.....	36
1.3.1 La implementación en las bibliotecas de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).....	38
1.4 Los servicios de información en las primeras décadas del siglo XXI.....	42
1.4.1 Los servicios de información en red.....	42
1.4.2 El surgimiento de las bibliotecas en red.....	44
1.5 Los servicios de información.....	45
1.6 La implementación de los servicios bibliotecarios.....	49
1.6.1 Las ventajas que aportan los servicios de información.....	49
1.6.2 Las desventajas de la implementación de los servicios de información	49

1.7 Las tendencias de los servicios de información en distintos países.	51
1.7.1 Estados Unidos.....	51
1.7.2 Holanda.....	53
1.7.3 Alemania.....	55
1.7.4 España.....	57
1.7.5 Bélgica.....	59
1.7.6 Finlandia.....	61
1.7.7 México.....	64
1.7.7.1 Biblioteca Central.....	64
1.7.7.2 Biblioteca del Colegio de México.....	65
1.7.7.3 Biblioteca Vasconcelos.....	66
1.8 Concepto y definición de los servicios bibliotecarios.....	68
1.8.1 Conceptos que definen los servicios en las bibliotecas.....	68
1.8.2 Formas en las que se realizan los servicios bibliotecarios.....	69
1.8.3 Los servicios de información con el uso de las TIC.....	71
1.9 Concepto de material didáctico y sus principales características.....	73
1.9.1 La elaboración de material didáctico multimedia.....	74
1.9.2 Características generales de material didáctico multimedia.....	74
1.9.3 Ventajas de la implementación de material didáctico multimedia.....	79
1.9.4 Inconvenientes de la implementación de material didáctico multimedia.....	79
Conclusión.....	81
Referencias.....	82
Tabla de figuras.....	91

Capítulo 2 Universidad Nacional Autónoma de México: SUAyED

Introducción.....	95
2.1 Antecedentes del Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia.....	96
2.2 Establecimiento del Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia.	104
2.2.1 Los principios educativos que rigen el modelo SUAyED.....	107
2.2.2 Ventajas y Desventajas del estudio en el SUAyED.....	108
2.3 El SUAyED en la Facultad de Filosofía y Letras.....	109
2.3.1 Las herramientas que se utilizan en este tipo de enseñanza.....	110
2.3.2 Los componentes del modelo SUAyED.....	110
2.3.3 Características del estudio mediante la modalidad a Distancia.....	111
2.4 El caso particular de la licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la	
Información.....	112
2.4.1 El plan de estudios.....	113
2.4.2 La asignatura de los Fundamentos de los Servicios de Información.....	115
2.5 Áreas que abarca la materia de los Fundamentos de los Servicios de	
Información.....	116
2.6 El papel de las TIC, en la educación a distancia.	118
Conclusión.....	120
Referencias.....	121

Capítulo 3 Elaboración de Material didáctico multimedia.

Introducción.....	124
3.1 Tema	124
3.1.1 Comunidades rurales.....	125
3.1.2 Comunidades indígenas.....	126
3.1.3 Comunidades con necesidades especiales.....	128
3.1.4 Comunidades académicas.....	130
3.1.5 Comunidades científicas.....	131
3.1.6 Comunidades virtuales.....	132
3.1.7 Otras comunidades.....	133
3.2 Características del material multimedia.....	135
3.3 Pasos para el desarrollo del material didáctico multimedia.	135
3.4 Requerimientos técnicos para su elaboración.....	136
3.5 Producción del video.....	136
3.6 Contenido del video.....	138
3.6.1 Guion.....	138
3.6.2 Transcripción cronológica del video.....	139
3.7 Características finales del video.....	147
Conclusión	148
Referencias.....	151
Tabla de figuras.....	157

Introducción

En la presente tesis, se aborda como fueron los inicios de los servicios bibliotecarios desde la época antigua, cuando surgieron las primeras bibliotecas y cuáles eran las actividades que en ellas se realizaban. También se plantea, como fue, la evolución de estos servicios hasta culminar con los llamados servicios de información y como se llevan a cabo en épocas recientes, debido a la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Este trabajo, permitirá conocer por medio del análisis de fuentes de información, la razón por la que se desarrollaron los servicios bibliotecarios y lo que implica contar con este servicio en las bibliotecas para los usuarios. Es necesario concederle la importancia de esta actividad, porque, los servicios bibliotecarios no deben verse como un servicio común, los futuros bibliotecarios tienen que reconocer, cuál es su importancia a profundidad y el propósito por el cual se originaron estos servicios. Para llevarlo a cabo se requiere que el bibliotecario cuente con la preparación académica para ofrecer la asistencia personal.

Por otra parte, se aborda como nació la enseñanza a distancia. dada principalmente por la necesidad de que la educación estuviera al alcance de un mayor número de personas abrió la posibilidad de estudiar por medio de un sistema abierto, el cual permitía el acceso a la educación a quienes solo disponían de una pequeña parte de tiempo, mediante el estudio de forma más independiente. Pero fue con la implementación de las TIC, a finales del siglo XX, que la educación se encausó hacia un nuevo proyecto educativo, de manera no presencial mediante el uso de estas herramientas para el aprendizaje. Fue así como inició la educación a distancia, enriqueciéndola por medio de contenidos como son, los materiales didácticos multimedia, a los que pueden acceder mayor número de personas sin importar el espacio

geográfico que ocupen y llegando por medio del internet a comunidades donde no hay acceso disminuyendo un poco la brecha digital.

En México, la Universidad Nacional Autónoma de México, ofrece la oportunidad de cursar una carrera en el Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia (SUAYED), que consiste en una alternativa para continuar los estudios. Una característica de este modelo de aprendizaje es que se puede acceder desde cualquier parte a una plataforma donde se accede a contenidos referentes al tema de estudio para aplicarlos en la enseñanza.,

La finalidad de este trabajo es destacar la importancia de desarrollar materiales didácticos multimedia, que sirvan de apoyo y que favorezcan a la enseñanza de los Servicios de Información. Para que su implementación repercuta en la calidad de la formación de los estudiantes y en el servicio que posteriormente, se ofrecerá a los diferentes tipos de usuarios, entre ellos los estudiantes y el profesorado en el caso de bibliotecas académicas, entre otros.

En el capítulo 1, se señalan los antecedentes de los Servicios Bibliotecarios, desde la creación de las bibliotecas y el tipo de actividad principal la cual era únicamente la conservación de los documentos, sin existir un servicio a los usuarios. También se abordan los acontecimientos que originaron una mayor producción y acceso a los libros y la creación de bibliotecas públicas. Con esto nació la necesidad de un servicio para orientar a los usuarios, esta percepción fue formulada por el bibliotecario Samuel Green, quien fue el principal impulsor de este servicio, que fue conocido con el nombre de servicio de referencia y cómo fue su evolución.

Otros de los cambios ocurridos en el Siglo XXI, fueron la implementación y el uso de las Tecnologías de la Educación y Comunicación (TIC), Una consecuencia es la modificación

de los servicios y de todas las actividades que se llevan a cabo en las principales bibliotecas, en tareas como: los servicios de información que se pueden ofrecer utilizando los medios electrónicos y el acceso a las bases de datos por medio de la utilización de Internet.

Más adelante, en el capítulo 2 se ahondan los inicios de la enseñanza en México y los factores que originaron que se implementara la Enseñanza Abierta y Educación a Distancia.

Planteando así, la enseñanza a distancia y que tipo de herramientas se implementaron para los alumnos. También se mencionan las ventajas de estudiar en esta modalidad, y algunas desventajas, aunque poniendo en la balanza este tipo de enseñanza, se puede deducir, que las ventajas son mayores, como se presenta en este texto, ya que permite a un mayor número de personas tener acceso a la educación.

Un ejemplo de este tipo de enseñanza es la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información, ofertada en la Universidad Nacional Autónoma de México, mediante el Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia (SUAYED). En este trabajo se abordan los inicios de la enseñanza de la bibliotecología en esta modalidad, en la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM, y el seguimiento del plan de estudios actual con todas sus actividades.

También se aborda la hipótesis de como favorecería a los alumnos la implementación del material didáctico multimedia, con el propósito de apoyar el aprendizaje de estos.

Para finalizar el capítulo 3, se presenta una reflexión del tema a desarrollar el cual consiste en la importancia de conocer cuáles son los tipos de comunidades de usuarios que acuden a la biblioteca en busca de un servicio y la elaboración del material didáctico multimedia, en

este caso específico la realización de un video, los pasos para su elaboración y una descripción detallada como fue realizado este tipo de material.

El propósito de este trabajo es reflexionar sobre el apoyo que significa para los alumnos del SUAyED, reforzar el aprendizaje de las asignaturas a través del material didáctico multimedia y como llegaría a fortalecer y repercutir en la calidad de los servicios que como egresados requieren constantemente en su entorno laboral.

Capítulo 1 La enseñanza de los Servicios Bibliotecarios

Introducción:

En este capítulo, conoceremos los antecedentes de los servicios bibliotecarios, desde la creación de las bibliotecas y la actividad que en ellas se desempeñaba, la cual, era principalmente la conservación de los documentos. Por esta razón las actividades de atención o servicio a los usuarios no existían.

Cabe mencionar que, uno de los acontecimientos en Europa, que cambiaron la historia de los libros y las bibliotecas fue el movimiento cultural conocido como *la Ilustración*, llamado también *Siglo de las Luces*. Su comienzo fue en el siglo XVIII y finales del siglo XIX, durante este tiempo se crearon un mayor número de bibliotecas, donde el acceso a estas era limitado, y solo los investigadores tenían ese privilegio. Como consecuencia de la Ilustración los pensadores plasmaron sus ideas y fue publicada la *Enciclopedia*, que consistía en una obra que compilaba las ciencias, artes, religión y moral, lo que propició que se incrementara la producción de obras de literatura.

Más adelante, con el surgimiento en Inglaterra de la Revolución Industrial, a finales de la segunda mitad del mismo siglo, se desarrolló un cambio cultural y una transformación económica y tecnológica mediante la implementación de las máquinas y la industrialización. Originó un mayor crecimiento de la difusión de la información, y se propició el incremento de obras de literatura que se tradujeron en distintos idiomas con el propósito de que las obras fueran utilizadas para la recreación, lo que originó mayores cantidades de información.

Posteriormente, se dio, el nacimiento de este servicio, fue a fines del siglo XIX, en Estados Unidos, cuando, quien fuera director de la Biblioteca Pública de Boston, Samuel Green, reconoció en sus usuarios, la necesidad de un servicio de orientación y fue cuando comenzó a apoyar principalmente a los obreros, que en ese entonces llegaban a la biblioteca donde el laboraba en busca de información, por lo que él intentó, ofrecer la asistencia para localizar la información e implementó este servicio, y fue conocido también como servicio de referencia o de consulta, hasta evolucionar a los servicios de información años más adelante con la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Derivado de estos cambios, no solo los servicios en las bibliotecas cambiaron, sino, también, esta implementación originó un cambio en la forma de acceder a la educación y en la enseñanza, que paso de ser presencial a llevarse a cabo en línea, lo que contribuye a dar oportunidad a mayor número de personas de acceder a la educación y a que el aprendizaje se auxilie de herramientas tecnológicas como son la utilización de material didáctico multimedia para el aprendizaje.

1. Antecedentes de los Servicios Bibliotecarios

1.1 Antigüedad

En las postrimerías de la época antigua, se tiene como referencia que en las bibliotecas la labor que se desempeñaba principalmente era la preservación de los registros. Como las colecciones de libros no existían, la actividad realizada en estos centros de información consistía en que estas se utilizaban para la conservación y organización de las anotaciones comerciales que se elaboraban especialmente de las transacciones que llevaban a cabo las comunidades. En esa época, estos registros se hacían de forma escrita para que pudieran consultarse constantemente y contenían la información referente a la forma de operación financiera de la época y eran elaborados en diversos soportes.

Por lo tanto, siendo este tipo de documentos un legado para la preservación de la cultura y con el fin de su difusión, se buscó proteger la memoria escrita no solo de los estragos del tiempo, sino de la destrucción por la mano del hombre. Se planteó una forma de lograr la preservación de la comunicación por lo que, era necesario custodiar los registros gráficos para que dieran fe del comienzo de la palabra escrita y de la forma de vida de las distintas civilizaciones.

De igual forma, en la antigua civilización China en el Siglo II a.C., durante la época de las primeras Dinastías, y con el nacimiento de su escritura ideográfica, buscaban materiales donde plasmar sus conocimientos. En búsqueda de un soporte para su escritura, comenzaron utilizando listones de bambú y huesos como los omóplatos de mamíferos. Más adelante, con los avances sucedidos en los ámbitos agrícolas, artesanales, de comercio y científicos, se

desarrolló otro medio donde plasmar la escritura mediante la invención del papel y su materia prima para la elaboración era la seda y el lino, para después utilizar bambú y pulpa de madera y posteriormente, desarrollaron el primer ejemplar de lo que, muchos siglos después se conocerían como la imprenta, su nombre fue *china imperial* la cual, estaba formada por piezas talladas de madera que mediante presión marcaba sus códigos en el papel.

Al respecto, sobre las bibliotecas de la antigüedad, el autor Colindres Z. en su libro *Las ciencias de la Información en el Siglo XXI*, (2009), nos menciona que:

“En la ciudad de Alejandría en los comienzos del siglo III a.C., se fundó una de las principales bibliotecas de la antigüedad. Ésta era como un gran depósito de libros con una extensa cantidad de manuscritos resguardados para su conservación, llamada la real biblioteca de Alejandría, en ella, las obras estaban clasificadas, gracias al bibliotecario Kalimachos a quien se le atribuye la elaboración del primer catálogo de materias y este estaba organizado por categorías.

Mas adelante, en el Siglo V, en la Edad Media, el Imperio Bizantino contaba con bibliotecas y escuelas donde se resguardaban grandes colecciones, entre ellas, obras literarias y religiosas, así como decretos de los faraones y reyes. Pero por desgracia durante las batallas por Constantinopla, la biblioteca fue devastada por el barbarismo de los turcos.

Posteriormente, en el Oscurantismo ocurrió la destrucción de libros, por quema y la incautación de libros, debido a lo cual se perdieron grandes obras y solo se recuperaron las que se encontraban en las bibliotecas de los monasterios y escuelas ya que esto representaba el lugar idóneo para el resguardo de obras clásicas y del cristianismo”. (Colindres, Z. 2009, p.43)

Por otra parte, otra de las primeras bibliotecas que resguardaba este tipo de registros antiguos, fue la biblioteca del rey de Asurbanipal en el Siglo VII a.C., llamada Biblioteca Real de Niniveh, en ella se encontraron almacenadas tabletas de arcilla y barro. Su organización consistía en una pequeña clasificación dos partes; en la primera se encontraban documentos financieros y en la otra parte contenía las obras literarias.

Otro ejemplo de estos soportes son los que se realizaban en la antigua Mesopotamia por los sumerios, estas eran tabletas de barro y arcilla donde se registraban los listados comerciales y la escritura cuneiforme que ellos desarrollaron. Estas tabletas eran ordenadas en estantes de madera y canastas con su nombre. Asimismo, en Egipto, en el año 3000 a.C., se desarrollaron las representaciones pictóricas y éstas formaron la escritura jeroglífica y para conservar dicha información, eran almacenadas en un lugar llamado *casa de libros*.

Además de la compilación de obras, otra actividad que se realizaba fue la copia de obras de gran valor hechas por los escribanos, así como el depósito de artefactos históricos que posteriormente fueron resguardadas en los museos.

Una vez iniciado el siglo II d.C., los libros eran resguardados en monasterios, y a partir de entonces, se dio mayor relevancia a la forma en que los lectores podrían tener acceso a esta información. Para lo cual, se elaboraron y distribuyeron listas de las obras que conformaban la colección, con el propósito de darla a conocer entre los lectores, lo que dio paso a la creación de las primeras bibliografías. Los responsables de la colección se encargaban de crear métodos que les permitieran organizar y clasificar las obras mediante la implementación de normas que ayudaran a la localización rápida de la información.

En la siguiente figura se ejemplifica como eran las primeras bibliotecas.

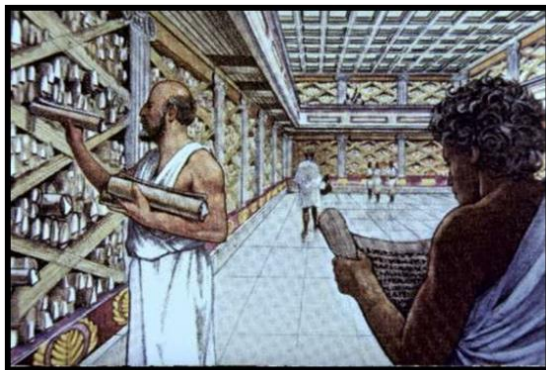


Figura 1 Las bibliotecas en la Antigüedad.

Fuente: <https://historiageneral.com/2012/01/27/la-destruccion-de-la-biblioteca-de-alejandria/>

Posteriormente, en el Siglo XV, en Europa inició la etapa conocida como el Renacimiento, en ella, la idea era exaltar el poder de la razón sobre la fe. Esto derivó en cambios culturales y sociales, porque creció el comercio de libros, mediante la invención de la imprenta en 1450, por Johann Gutenberg, quien fue precursor de la prensa tipográfica, lo que facilitó el comercio e intercambio de las obras.

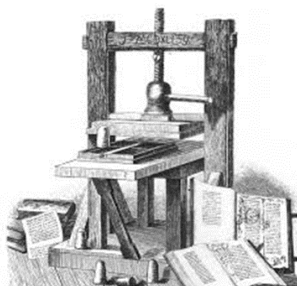


Figura 2 Las primeras imprentas.

Fuente: <http://www.ugr.es/~fuenteshistoriaeduca/Web%20Historia/Revisadas/Imprenta/Primer%20grupo%20prensa/gutenbergpress.gif>

En consecuencia, la utilización de la imprenta permitió un mayor crecimiento de la difusión de la información y la ampliación del conocimiento, debido al incremento de las obras, que fueron traducidas en distintos idiomas, con el propósito de que también fueran utilizadas para la recreación. Esto reflejó un aumento en la circulación de los libros mediante la exportación e importación de mayores cantidades de ellas, siendo *La biblia* uno de los primeros libros impresos.

Por esta razón, las bibliotecas se convirtieron en centros del conocimiento, y su objetivo fundamental fue la conservación y acumulación de las obras que formaban el acervo y su propósito principal era el almacenamiento del conocimiento y la utilización de la información. Como resultado, se crearon grandes bibliotecas en Europa como la biblioteca Real de Francia que comenzó su creación en el Siglo XIV y la biblioteca Real Inglesa inaugurada en el Siglo XVIII.

En este mismo Siglo, se gestó la época de la Ilustración en Europa, fue el movimiento cultural conocido como, *la Ilustración*, también llamado *Siglo de las Luces*. En él, los pensadores plasmaron sus ideas y fue publicada la *Enciclopedia* que consistía en una obra que compilaba las ciencias, artes, religión y moral, lo que propició que se incrementara la producción de obras de literatura.

Al mismo tiempo, se desarrolló un cambio cultural y una transformación económica, con el surgimiento en Inglaterra de la Revolución Industrial a finales de la segunda mitad del siglo XVIII. Propició un crecimiento en la fuerza de trabajo con la implementación de la máquina de vapor y creció la ciencia y la tecnología ofreciendo nuevas oportunidades económicas y un crecimiento de la población que se desplazó a las zonas urbanas.

Por otra parte, “En Inglaterra la lectura pública era una actividad propia de los estudiantes, y se realizaba principalmente, en las escuelas. La enseñanza era promovida por el clero para instrucción, pero poco se logró difundirse hasta llegar a las trece colonias, lo que hoy es Estados Unidos” (Torres Vargas, 2001, p. 113-124)

En relación con lo anterior, se establecieron las primeras Universidades en Norteamérica y en ellas las bibliotecas universitarias donde el servicio bibliotecario se centraba en ser un apoyo para los estudiantes y eran consideradas una posesión de los colegios como Harvard y Yale donde se formaron las primeras colecciones de libros, sin embargo, los servicios a los usuarios eran lento por lo que se requería personal para ofrecer la asistencia.

En la siguiente Ilustración se muestra una de las Bibliotecas pilares de la Universidad inaugurada en 1912 en la Universidad de Harvard.

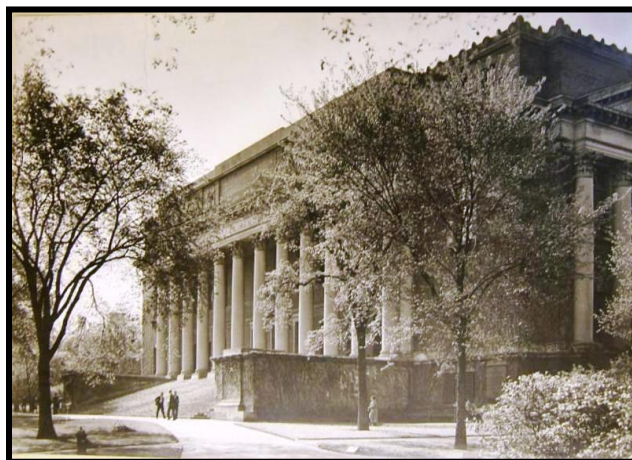


Figura 3 Widener Memorial Library

Fuente: <https://www.goodfreephotos.com/united-states/massachusetts/boston/widener-library-at-harvard-university-at-cambridge-massachusetts.jpg.php>

1.1.1 El inicio de los Servicios Bibliotecarios

Los servicios bibliotecarios consisten en la atención que se le da al usuario con el fin de satisfacer una necesidad de información. Tuvieron su origen en el siglo XIX, y como consecuencia del crecimiento de las colecciones, era necesario llevar una organización y facilitar la búsqueda de la información. Durante el año de 1880 en Alemania el exmonje benedictino Martín Schrettinger quien en ese entonces laboraba como encargado de la Biblioteca Real de Munich Hofbibliothek, buscó un método para organizar la biblioteca de manera adecuada y que a la vez se pudiera ofrecer a los usuarios un servicio que les permitiera conocer las obras con que se contaba. Esta idea la plasmó en su libro llamado *Ciencia de la biblioteca* donde expresa que mediante la implementación de técnicas se puede ofrecer un mejor servicio bibliotecario y fue el primero en utilizar este término.

Más adelante, se dio el surgimiento de los servicios bibliotecarios, en Estados Unidos, debido a la necesidad de ofrecer orientación a la lectura que realizaban los usuarios, porque hasta ese momento la orientación solo se realizaba por intuición, sin embargo, era necesario que hubiera una manera concreta de dirigir y acompañar a los usuarios en la localización de la información.

Considerando lo anterior, este servicio se implementó, en respuesta a la demanda de los usuarios, para resolver sus necesidades de información, al considerar que los usuarios carecían de una orientación para llevar una secuencia de su lectura. Y sucedió a raíz del incremento de mayor número de personas con acceso a la educación y del crecimiento de investigaciones científicas.

En 1850, al contar Estados Unidos con un mayor número de personas de diferentes características interesadas en la lectura que necesitaban tener acceso al conocimiento e

información, se planearon las primeras bibliotecas públicas, debido a que, las principales bibliotecas se localizaban solo dentro de las escuelas.

Por lo tanto, el servicio de una biblioteca pública se basaría en el principio de dar acceso a la información respetando el principio de la igualdad, con el fin de que todo tipo de usuarios sin importar sus características como edad, condición social, género, raza étnica o nacionalidad, tuvieran oportunidad de utilizarlas.

Durante la asamblea celebrada en el Congreso de Estados Unidos, la legislación promovía la creación de bibliotecas públicas y se llevó a cabo la creación de la primera biblioteca pública en la ciudad de Boston en 1853. En esta reunión, se consideró que era necesario que los libros se pusieran en los estantes para su libre acceso y se ofreció esto como un servicio para los usuarios. Sin embargo, era evidente que carecían de organización y su orden era confuso y no había una persona destinada a esta tarea. Esta deficiencia ayudo a detectar que era necesario, que esta actividad se le asignará a alguien. Otro punto tratado en esta asamblea fue que las obras de consulta debían ser fáciles de clasificar y de recuperar para su consulta, esto con el fin de que el bibliotecario ocupara el tiempo de clasificar en otras tareas.



Figura 4 Biblioteca pública de Boston

Fuente: www.elplaneta.com/news/2015/oct/28/registrarse-para-obtener-una-tarjeta-de-la-bibliot/

1.1.2 El surgimiento de las primeras clasificaciones

Una vez que número de las colecciones en las bibliotecas públicas creció, resultó difícil su almacenamiento, por lo que fue necesario contar con una clasificación para la organización de las obras de consulta. Contar con un método de clasificación es importante porque es una forma de agilizar la búsqueda y localización de la información y permite aprovechar todos los recursos de la biblioteca.

En Inglaterra, buscando como agilizar las búsquedas y el fácil acceso de la colección a los usuarios, en el año de 1841, el bibliotecario Antonio Panizzi encargado del British Museum al incorporar el área de lectura circular con estantería abierta, implementó un código de reglas llamado las 91 reglas de catalogación para elaborar un catálogo de los libros impresos, mapas y música.

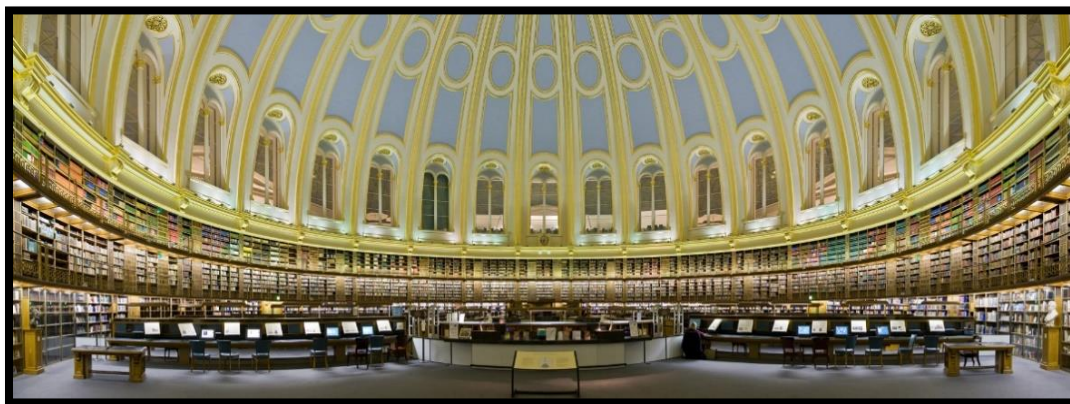


Figura 5 The round reading room at the British Museum.

Fuente: <https://blog.britishmuseum.org/the-round-reading-room-at-the-british-museum/>

Igualmente, otra de las primeras clasificaciones se creó en el año de 1860, en Estados Unidos, en la Biblioteca del Congreso, en ella se utilizó la primera clasificación, para manejar directamente los asuntos del gobierno. Su clasificación se organizaba de acuerdo

con el tamaño del material, por lo que no era muy convincente, ya que se realizaba la organización respecto a los temas, por ello se utilizó el método Bacon D'Alambart que consistía en 18 ejes temáticos. Y con el tiempo se desarrolló el sistema de clasificación de la biblioteca del congreso de los Estados Unidos (LC), con una notación mixta de letras y números, la cual fue implementada en la mayoría de las bibliotecas y aún se utilizan.

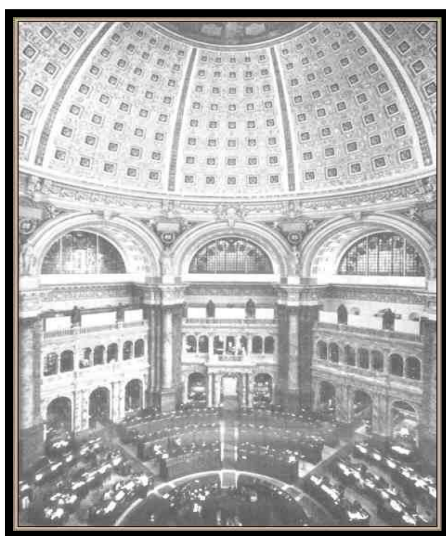


Figura 6 La Biblioteca del Congreso de Estados Unidos.

Fuente: <https://historiaybiografias.com/historia-de-la-biblioteca-del-congreso-de-estados-unidos/>

Así pues, el primero en desarrollar este tipo de clasificaciones fue el bibliotecario Melvin Dewey (1851-1931), en 1871, comenzó a trabajar para crear un sistema de clasificación, que consiste en organizar las colecciones de forma sencilla por clases y utiliza números arábigos, por su sencillez y fácil adaptación. Esta clasificación es la que se utiliza aún en la actualidad en varios países.

Por ello, Dewey fue conocido también como el padre de la biblioteconomía moderna, título que obtuvo por ser pionero de la educación bibliotecológica y también promovió el establecimiento de los estantes en las bibliotecas creando un espacio específico para la colección. También se puede decir que la visualización que hacía Dewey en esa época de los servicios bibliotecarios estaban orientados al marketing ya desde ese momento se daba valor al mejoramiento de los servicios como una forma de entender el servicio público como un producto tangible para los usuarios.

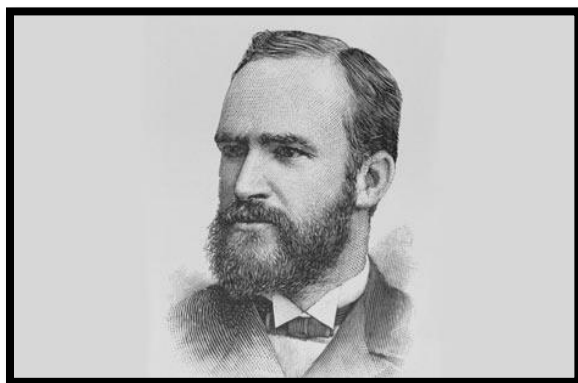


Figura 7 Melvin Dewey.

Fuente: <https://www.biblioblog.si/2010/04/knjiznicarsko-ogledalo-melvil-dewey.html>

A pesar de que esta clasificación marcó la evolución del servicio bibliotecario, fue necesario, realizar una adaptación de la clasificación de Melvin Dewey en 1876, promovida por el bibliotecario llamado Charles Ammy Cutter (1837-1903). Dicha adaptación la llevó a cabo, porque él fue uno de los participantes junto con Dewey de la fundación de la American Library Assosiation (ALA, 1876), que ésta conformada por una asociación de bibliotecas del mundo y su misión es “proporcionar liderazgo para el desarrollo, la promoción y el mejoramiento de los servicios de biblioteca e información y la profesión de bibliotecario para

mejorar el aprendizaje y garantizar el acceso a la información para todos."

<http://www.ala.org/aboutala/>

Por eso, la creación de su clasificación expansiva, la cual sirvió para mejorar la organización de la colección ya que antes de utilizarla, solo se acostumbraba a ordenar la colección de manera alfabética y solo en algunas se llevaba a cabo una clasificación por temas. La implementación de su clasificación en los catálogos transformó la manera de acceder a la información por parte de los usuarios agilizando la búsqueda.

Así mismo, Cutter fue quien desarrolló mediante los principios teóricos y prácticos lo que sirvió para la creación de la lista de los encabezamientos de materia que hoy utilizan las bibliotecas conocida como (LEMB).



Figura 8 Charles Ammy Cutter.

Fuente: <http://bibliotecajrvbm.blogspot.com/2015/06/charles-ammi-cutter.html>

1.1.3 El servicio de referencia

Una vez implementados los sistemas de clasificación, a finales del siglo XIX, estos, ayudaron a agilizar las actividades de organización en las bibliotecas, porque se llevaba un mejor registro sistemático de las obras y la elaboración de los catálogos y la recuperación de la información fue más ágil.

Sin embargo, Samuel Green (1837-1918), bibliotecario quien era director, en la Worcester Free Public Library, reconoció por las actitudes de los usuarios, la necesidad de que existiera un servicio de orientación o referencia porque lo consideraba indispensable, el argumento que utilizó fue que los usuarios no sabían cómo utilizar y buscar la información utilizando estas herramientas bibliográficas y esto no les permitía localizar las obras que requerían.

Green, llegó a esta conclusión al observar que a la biblioteca llegaban obreros en busca de información, pero sin ninguna noción de cómo expresar la necesidad de información que tenían o de la forma en como buscar entre los recursos de la colección. Fue cuando comenzó a apoyarlos de forma intuitiva, mediante la asistencia para localizar la información y apoyando a los lectores para mejorar sus habilidades para que posteriormente la búsqueda la pudieran realizar ellos mismos y aprovecharán de forma eficiente los servicios que la biblioteca ofrecía, para facilitar la utilización y recuperación de la información.

Fue en el año de 1876, mientras laboraba en la Biblioteca Pública de Massachusetts, que Green, manifestó la necesidad de que la biblioteca contara con el servicio de bibliotecarios de ayuda, para ofrecer el apoyo a los usuarios en la búsqueda y selección de los libros, dependiendo su necesidad de información.

Al realizarse la Conference of Librarians realizada en Filadelfia en ese año, este servicio fue definido con el nombre de: servicio de referencia. Así fue como se implementó este servicio, que también se le conocía como servicio de consulta años después, en el que se incluían las actividades bibliotecarias y las funciones principales consistían en:

1. Proporcionar información, de acuerdo con las necesidades que los usuarios manifiestan mediante una pregunta.
2. Orientar y dirigir la lectura personal de los usuarios con el fin de satisfacer su necesidad de información.
3. Ofrecer instrucción sobre la forma en que utiliza la información respecto de los recursos con que se puede localizar.
4. Guiar a los usuarios para la elección del material. A diferencia de la instrucción, la guía sirve para orientar sobre la forma de seleccionar los artículos que pueden ser de utilidad para responder a sus necesidades de información.

Gracias a lo implementado por Green aumentó el uso de la colección y se demostró así la necesidad que tienen los usuarios que acuden a la biblioteca de que se ofrezca este servicio. El consideraba que, la biblioteca pública debería ser una puerta de entrada al conocimiento argumentando que el uso debería ser para todas las personas incluidos los niños.

En ese mismo año Green (1876) impulsó también los servicios de referencia, escribió su artículo llamado: *Relaciones personales entre el bibliotecario y los lectores*, publicado por la Academic Library Journal en la publicación periódica llamada *Library Journal*, en él, se planteaba la necesidad de contar con personal preparado para asistir a los lectores de una

manera eficiente. En este documento se mencionan las cuatro funciones que abarcan los servicios de referencia que se relacionan a lo siguiente:

1. “La orientación a los usuarios sobre los servicios y las colecciones.
2. Dar respuesta a las preguntas del usuario.
3. Facilitar la selección de obras.
4. Promoción de la biblioteca”. (Green, 1876, p. 74-81)

Así mismo, Green, aportó una serie de contribuciones mencionadas a continuación para realizar el servicio de referencia:

- La utilización de imágenes en las bibliotecas públicas.
- El trabajo colaborativo entre la biblioteca y la escuela.
- El préstamo interbibliotecario.
- La apertura de la biblioteca el domingo.
- Implementar el uso de la biblioteca para todo tipo de usuarios y en especial para los niños y los obreros.
- La consulta telefónica implementada desde el año 1880.

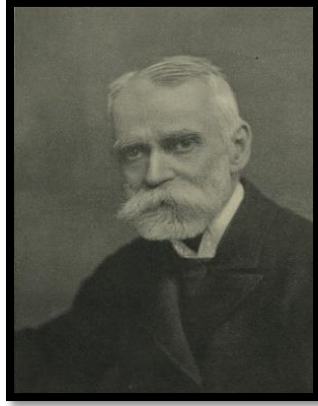


Figura 9 Samuel Green.

Fuente: <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=30024118>

1.1.4 La evolución de los servicios bibliotecarios

Con el aumento de las colecciones en las bibliotecas, las búsquedas de información se complicaron, por lo que era necesario que el trabajo de búsqueda fuera sencillo, porque esto beneficiaría el servicio que se otorgaba a los usuarios.

Por lo que, en el año de 1880, se originó la actividad llamada asistencia por medio del uso del teléfono para atención a los lectores, nombrada en años posteriores asistencia de consulta. Esta actividad consistía en ofrecer información a los usuarios que no tenían el conocimiento para hacer la búsqueda, por ello se les presentaba la información. Lo derivó en lo que se conoció como el principio de libre acceso a los libros y su contenido. Esto quiere decir que los usuarios tengan la posibilidad de tener un contacto directo con el libro, sin la necesidad de búsqueda en el registro bibliográfico.

A este respecto, en tiempos recientes la Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 1949), en su manifiesto publicado en este mismo año, sobre la declaración de los principios de las bibliotecas públicas establece que la misión de la biblioteca es que todas las personas tengan asegurado el acceso a la información, siendo gratuita y bajo la financiación del gobierno. Esta postura coincide con la perspectiva que, en el siglo XIX, tenía el Bibliotecario Shiyali Ramamrita Ranganathan (1892-1972), decía sobre el derecho al acceso a la información, quien contribuyó para el establecimiento del libre acceso.

Debido a esta y otras contribuciones, Ranganathan fue considerado padre de la biblioteconomía de la India. Ya que fue el creador de la clasificación colonada, o facetada

que consistía en clasificar las distintas ramas del saber humano. Posteriormente en 1931, publicó las cinco leyes de la ciencia bibliotecológica que se enumeran a continuación:

1. Los libros son para usarse.
2. Para cada lector su libro.
3. Para cada libro su lector.
4. Ahorre tiempo a sus lectores.
5. La biblioteca es un organismo que crece.

Estas leyes son principios teóricos que han servido como una filosofía, para todos los relacionados con la bibliotecología, y permite comprender el valor que se le debe dar a los elementos como: del libro, el lector y la biblioteca. Estas leyes son una guía que se utiliza en las bibliotecas y centros de información porque se adaptan a la actualidad.



Figura 10 Ranganathan.

Fuente: <http://bi3007clasificacion.blogspot.com/2013/11/resena-historica-del-sistema-de.html>

1.2 Los Servicios Bibliotecarios en el Siglo XX

Al inicio del siglo XX, las bibliotecas públicas comenzaron a contar con una sala de consulta con la estantería abierta donde se encontraban materiales disponibles. Para facilitar que los usuarios conocieran la colección, en 1920 se elaboraban pequeñas guías de lectura y posteriormente, con el crecimiento de las bibliotecas especializadas en el año de 1930, se instauraron las colecciones por separado en diferentes departamentos de acuerdo con el material.

En 1933, la American Library Assosiation (ALA), por sus siglas en inglés, que es la asociación de bibliotecas más antiguas del mundo, dispuso que se instituyeran las colecciones de referencia y que estas se pudieran consultar en estantería abierta y se debe otorgar el servicio por parte de personal calificado siendo indispensable para los usuarios.

Y posteriormente la ALA, realizó un estudio sobre el servicio de consulta donde fueron clasificadas las actividades y las funciones que tabulo en el sistema de consulta, estas implican lo siguiente:

- **La supervisión**
 - Consiste en que el bibliotecario debe conocer y tener presentes los objetivos de la institución, como las necesidades de la comunidad, supervisar el trabajo del personal y la colección con la que se cuenta, para que se logren los objetivos entre la unidad y los demás departamentos.
- **Información**
 - Dar información sobre las preguntas que los usuarios necesitan obtener ofreciendo la información que conduzca a la colección de consulta.

- **El factor de los usuarios**

- Consiste en clasificar a los usuarios de acuerdo con, su edad, escolaridad y el tiempo en que requiere la respuesta.

En 1943, el servicio que se daba los usuarios consistía en una guía para localizar la información cotidiana y política.

Considerando la importancia de este servicio la ALA, publicó en 1948, su *descriptive list of professional and non professional duties in Libraries*, que era una descripción detallada del servicio de consulta. En 1981, el Colegio Nacional de Bibliotecarios en México presentó una adaptación, como lo detalla Morales Campos, E, (1993) en el libro llamado *El servicio de consulta*, en su descripción incluye los siguientes puntos que se deben cumplir en las bibliotecas:

- “Establecer las normas con respecto a la organización del servicio y designar a quien desempeñará este servicio y los horarios que pueden asignarse a esta tarea.
- Detalla que las consultas deben canalizarse de acuerdo con, su clasificación, ya sea en consulta general o que requiera de una atención de carácter bibliográfico.
- Instruir a los usuarios para el uso y el aprovechamiento de las fuentes de información.

- Entre las actividades que realizará el encargado de los servicios de referencia o consulta incluyen: compilar la bibliografía y organizar el material, los ficheros de información.
- Llevar a cabo la elaboración de índices, así como verificar datos bibliográficos para los préstamos.
- Contribuir en proyectos bibliográficos.
- Informar al lector sobre los distintos materiales de que puede hacer uso.
- Compilar y distribuir resúmenes folletos y artículos sobre las actividades de la biblioteca.
- Organizar actividades como charlas, conferencias y exhibiciones de libros en la biblioteca y darlas a conocer a los usuarios.
- Trabajar de forma coordinada con organizaciones e instituciones para el mejoramiento de los servicios”. (Morales Campos, 1993, 111p)

1.3 El surgimiento de los servicios de información

Durante la Segunda Guerra Mundial y a su término, creció el interés de la investigación y el gobierno de los Estados Unidos apoyó esta idea y para ello, implementó la apertura de bibliotecas especializadas, debido al crecimiento de publicaciones y por la necesidad de recuperar la información, se declaró a la información como un bien público al que deben tener acceso todas las personas, por lo que, se pusieron en funcionamiento mayores programas de investigación, incrementaron los servicios especializados. También se incorporaron nuevas tareas, como la biblioterapia que es la lectura de autoayuda y de apoyo a la rehabilitación de pacientes y las guías de lectura, por lo que, para cubrir estas nuevas tareas se necesitó contar con mayor personal.

En consecuencia, en 1950, en Estados Unidos surgió la idea de ofrecer educación a los usuarios y se nombró a este servicio *library instruction* o *bibliographic instruction* y su objetivo era instruir o educar al lector en el uso de la biblioteca, por lo tanto, se crearon las colecciones, lo que generó, que a mediados de 1956, la ALA, declarará la necesidad de un servicio de referencia para mayor número de personas, por lo que era necesario crear un sistema nacional de fuentes de referencia sobre una base de cooperación y retomar los servicios básicos de referencia. Esto se facilitó cuando a finales de los años sesenta, con la ayuda del Departamento de Defensa de los Estados Unidos se dio el origen del ARPANET, en 1969, fue la antecesora del internet, que era un medio de comunicación privada. Esto facilitó más adelante, la existencia de los nuevos sistemas computarizados interconectados, que permitieron acceso a la información mediante la red y surgió el almacenamiento de datos.

La Biblioteca del Congreso implementó el formato MARC, (Machine Readable Cataloging) ante la necesidad de procesar la información en menor tiempo. Este formato es

utilizado como medio de almacenamiento y recuperación de la información, por medio de la lectura de los datos de un registro catalográfico y de su manipulación en una máquina. Por medio de este formato se compatibiliza la información para compartirla. Se compone de una estructura del registro, etiquetas y designación del contenido.

Al iniciarse los años 70's, el principal objetivo del servicio de consulta, fue vincular a los usuarios con el recurso que cubriera su necesidad de información y para finalizar esta década comenzaron a aparecer los catálogos colectivos con obras de consulta en formato electrónico, combinando el servicio de referencia y consulta de la biblioteca tradicional y automatizada porque ambos servicios se fueron complementando llegando así a reconocerse como los servicios de información y como una función donde el bibliotecario ofrecía a los usuarios asesoría y los recursos informativos para que pudiera cumplir con sus necesidades de información.

Se utilizó por primera vez el termino: *alfabetización*. Este nuevo consistía en que los usuarios adquirieran habilidades para realizar las búsquedas.

En 1971, se comenzaron a digitalizar los documentos inicio el proyecto Gutenberg en la Universidad de Illinois y el primer libro en digitalizarse fue *la declaración de la independencia*. Esto derivó en que los usuarios pudieran acceder a la información por medio de catálogos en línea.

1.3.1 La implementación en las bibliotecas de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)

Después de la creación del ARPANET, en 1969, se fue implementando de manera paulatina esta tecnología.

Mas adelante, en la década de las 70's, el uso de las computadoras poco a poco significó un impacto no solo para la educación sino para todas las actividades cotidianas que se realizan a nivel de servicios públicos, en oficinas de gobierno, dependencias bancarias y telecomunicaciones principalmente, para después ser implementada en la educación. En el caso de las bibliotecas, facilitó el trabajo de organización, con la utilización de algunos catálogos, así como el acceso a la información, pero este cambio sucedió poco a poco.

En 1980, otro evento que marcó un cambio en los servicios bibliotecarios en los Estados Unidos fue, que se visibilizaron los grupos minoritarios y existió mayor presión para que las personas con discapacidad pudieran participar de los servicios en las bibliotecas y tener acceso a servicios de información. Lucharon para que se incluyera como un derecho de información básica para las personas con alguna condición de discapacidad abasteciéndolos de servicios bibliotecarios individuales mediante técnicas y recursos como material en braille o audiolibros y asistencia que les permitiera afrontar su condición. (Wright, 1989, p. 1)

Al término de la década, en 1989, el inglés Tim Berners-Lee, en un congreso celebrado en Suiza, desarrolló la WWW, (red de sistemas de comunicaciones enlazados entre sí, que, permite transmitir datos) la WWW, es una red informática que se utilizaba para acceder a un mayor número de información, pero en un inicio su uso era limitado a investigadores y empresas.

Al inicio de los años 90's, las comunicaciones por internet crecieron y se crearon comunidades virtuales principalmente formados por investigadores y estudiantes, fue que se dio un mayor intercambio de información y el uso de las tecnologías para la educación, lo que, generó un mayor impulso a las bibliotecas públicas en la mayoría de los países.

La incorporación y uso de las computadoras que se convirtieron en herramientas para realizar el registro sistemático de la colección y la implementación de los recursos electrónicos, mediante los cuales, los usuarios comenzaron a realizar la recopilación de la información y como consecuencia se ampliaron los servicios de información. Esto marcó el inicio de la biblioteca automatizada y el surgimiento de los catálogos de acceso público en línea (OPAC'S) bajo licencias electrónicas para que los usuarios llevaran a cabo los servicios de búsqueda en las bases de datos, DBMS (Data Base Management System) como se conoce, consiste en una herramienta para realizar el procesamiento y almacenamiento ordenado de los datos relacionados, como se puede apreciar en la siguiente ilustración.



Figura 11 Bases de Datos

Fuente: <https://solaranibar.wordpress.com/2015/11/03/base-de-datos-base-de-datos-juridicos/>

Como resultado de la implementación de Bases de Datos, las bibliotecas llevaban a cabo, el servicio de búsqueda, pero ya en esta etapa, gracias a la instrucción, la búsqueda se podía realizar no solo por el bibliotecario, sino por el propio usuario por medio de la instrucción. El usuario utilizaba una Interfaz para realizar las búsquedas en los catálogos y bases de datos bibliográficos. Permitió que se implementara el servicio bibliotecario por la oferta-demanda y esto, llevo a pensar en el marketing en las bibliotecas con el fin de hacer promoción de los servicios entre los usuarios por medio de las herramientas electrónicas como el correo y la página Web de la institución.

Debido a estos cambios en la biblioteca, también se implementaron los convenios para poner en práctica la implementación de sistemas comerciales, mediante la aparición de los disquetes y del CD-ROM fueron una herramienta adicional para búsquedas en medios electrónicos como se detallan en las siguientes ilustraciones:

Disquetes

Es un disco flexible que permite leer y almacenar información procedente de sistemas operativos y programas utilizados a finales de la década de los 80's y 90's y a su información se accedía por medio de una computadora. Su capacidad de almacenamiento era de 1.44 MB. (MB, unidad de información).



Figura 12 Disquete.

Fuente: <http://computacionytrabajoscs.blogspot.com/>

Otro dispositivo de almacenamiento es el CD-ROM que es un dispositivo óptico con una capacidad de 660MB, que permiten almacenar imágenes con audio y video para ser leído por una computadora.



Figura 13 El CD-ROM.

Fuente: <http://computacionytrabajoscs.blogspot.com/>

1.4 Los servicios de información en las primeras décadas del Siglo XXI

1.4.1 Los servicios de información en la red

Con la llegada e implementación del Internet, que es una red global de equipos informáticos conectados mediante programas de cómputo, en las bibliotecas, se abrió una alternativa que vino a modificar el servicio de información que se ofrecía de forma personal y se volvió una actividad conjunta porque facilitó la comunicación.

Además, se convirtió en una posibilidad para acceder al aprendizaje, por medio de la búsqueda y localización de la información en las bases de datos bibliográficas, otros de los servicios, por medio de la red son la utilización el Internet y la consulta por medio de correo electrónico.

Gracias a estos avances tecnológicos los usuarios se benefician con la utilización de la biblioteca virtual, con una colección digital, bases de datos, repositorios institucionales y sitios web.

Este servicio se ofrece en la mayoría de las bibliotecas, incluyendo algunas de las bibliotecas públicas de todo el país. Pero, para poder ofrecer este servicio la biblioteca debe contar con una estructura, definida, porque es un servicio necesario que debe ofrecerse en toda unidad de información y dependiendo de su tamaño a este se le asigna un lugar específico, porque el área de consulta ésta separada del acervo general.

Sin embargo, debido al gasto que significa contar con un departamento de servicios de información existen algunas donde por falta de recursos no se implementa de forma tan personal por lo que, para justificar este gasto en las bibliotecas se debe optimizar el servicio

y la organización, así como, crear un vínculo con la comunidad para conocer si los servicios están dando un buen resultado y conocer si los usuarios se sienten conformes con él.

El futuro de los servicios de información sucede desde hace mucho tiempo y estará presente en todas las bibliotecas en los siguientes años. Gracias a el impacto de la tecnología se puede obtener información en múltiples formatos de referencia y en numerosas listas de recursos que los usuarios pueden utilizar. Los servicios de información son importantes porque son una clara imagen de la biblioteca, en la que no hay transacción comercial, sino una solicitud del servicio por parte del usuario y un deseo y obligación por satisfacer la necesidad de información de una forma adecuada. Con la utilización de las herramientas electrónicas, la biblioteca puede hacer la promoción de estos servicios entre los usuarios.

La Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA), que es el organismo que representa los profesionales de las bibliotecas, los intereses de los usuarios y de los servicios bibliotecarios y de documentación, establece lo siguiente sobre los servicios de información:

“La satisfacción del usuario respecto de los Servicios de Información dependerá de la habilidad del bibliotecario para la identificación de sus necesidades de información”

(Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas) IFLA:

<https://www.ifla.org/>

1.4.2 El surgimiento de las bibliotecas en red

Para facilitar el acceso a la información se crearon las bibliotecas en red. Son las bibliotecas virtuales con una colección de contenidos, referencias, recursos y servicios a los que se accede en un sitio web a los documentos digitalizados. Para tener acceso es necesario contar con una clave, que se proporciona a los usuarios al suscribirse o en la institución a la que pertenecen. Las primeras bases de datos que surgieron en línea fueron Dialog, ORBIT Y BRS, éstas permitieron a los usuarios contar con mayores fuentes de información, acceder más rápido a la información y llevar a cabo una actualización constante de la información.



Ilustración No.14 La biblioteca Virtual

Fuente: <http://www.elperiodicousa.com/biblioteca-virtual-ofrecera-libros-digitales-gratis/>

La biblioteca digital ésta conformada por recursos almacenados en la red en formato digital a través de Internet.

Está integrada por enciclopedias, audios, libros electrónicos, películas y juegos educativos. En esta se ofrecen los servicios como en cualquier biblioteca solo que únicamente de forma remota.

1.5 Los Servicios de Información

Los fundamentos de los servicios de información se basan, en la localización, selección, organización y resguardo de las obras en las bibliotecas, para llevar a cabo los servicios que satisfagan las necesidades de los usuarios.

El desarrollo de los Servicios de Información se llevó a cabo principalmente por la implementación de las TIC, esto dio paso al crecimiento de la documentación, ya que la tecnología favorece el contar con más información.

Por lo tanto, para Perales Ojeda, “Por la forma en que se implementó la tecnología en las bibliotecas cambio el servicio de consulta principalmente, por el método de búsqueda de la información fue como surgió el servicio de información”. (Perales Ojeda, 1975, p.153)

Ofrecer un servicio de información se basa en poder ubicar la información y entregarla a los usuarios para cubrir sus necesidades. Para dar un servicio de información de calidad se debe reconocer la necesidad que tiene el usuario, esto con él fin de tener claro el nivel de la investigación que se requiere para dar una respuesta. Porque hay que recordar que los usuarios pueden solicitar información que no requieren de mucha investigación debido a su sencillez, y por otra parte hay preguntas más complejas que requieren de una búsqueda más exhaustiva de información.

Hay que señalar que no es trabajo del bibliotecario hacer la investigación, ni ser especialista en el tema, su trabajo es ofrecer la información porque esta es un recurso indispensable y además debe canalizar la búsqueda.

Un requerimiento especial para llevar a cabo esta actividad consiste en el manejo y la utilización de herramientas de sistemas de búsqueda, para acceder a la información y el

dominio de tecnologías para ampliar las fuentes de referencias. Se puede ofrecer en dos formas:

- Servicio de Información básica.
- Servicio de Información que requiera más tiempo.

Entre las características que se requieren para llevar a cabo esta labor son:

- 1) Habilidad para facilitar a los usuarios como utilizar las TIC.
- 2) Conocimiento para sistematizar la información y clasificar el conocimiento.
- 3) Ser analista y objetivo respecto de la información que se va a buscar, para formular mejores conceptos de lo que requiere el usuario.
- 4) Organizar la manera en que se va a presentar la información al usuario, jerarquizando la información.
- 5) Realización de bibliografías referentes a la información de los catálogos a los que se puede tener acceso en línea.
- 6) Proactivo y con amplio sentido de responsabilidad en materia de organización y con vocación de servicio.
- 7) Otro punto importante es el aprendizaje de otras lenguas, porque es indispensable para poder buscar información en bases de datos en distintos idiomas.
- 8) Se debe contar con una buena memoria para actualizar el proceso de catalogación y localización de la información en los materiales.

La ética respecto al uso correcto de la información siempre respetando los derechos de autor y trato igualitario hacia los usuarios sin importar su condición social, raza étnica sin ningún tipo de discriminación.

Respecto a lo que el bibliotecario puede ofrecer al usuario para que pueda llevar a cabo su búsqueda, utilizando los servicios de información, Figueroa, (2004) quien nos menciona lo siguiente:

- Efectuar la búsqueda de la información a través de bases de datos tanto en servidores como a través de la utilización de un CD-ROM.
- Proporcionar la instrucción bibliográfica, así como equipo para acceder a contenido multimedia e información que necesita de una búsqueda o fondo en múltiples fuentes que lleven a una investigación y dar a conocer al usuario la disponibilidad de los archivos.
- Información de organismos internacionales y asesoría para llevar a cabo una investigación. (Figueroa, 2006, p.17)

Para conocer los resultados de los servicios de información que ofrecen en la biblioteca es necesario llevar a cabo una evaluación con el fin de enterarse si se están cumpliendo los objetivos de su implementación.

Dicha evaluación permitirá calificar los siguientes aspectos:

1. Los servicios que se ofrecen al usuario y el material con el fin de descartar el que no cumple con las necesidades de información que solicita el usuario.
2. El horario de servicio de consulta.
3. La colección que se utiliza esta actualizada y si corresponde al tipo de material.

La información que se proporcione al usuario en el caso de servicios de información, ya que la información, que se encuentra en línea puede no ser confiable.

4. El costo de la recuperación en línea de la información para la biblioteca ya que implica un costo buscar y tener acceso automatizado en un banco de datos mediante un mayor número de elementos.

Otra de las actividades del área de servicios de información es la creación de la bibliografía. Esta la elabora el bibliotecólogo y se centra en el nivel de conocimiento, la cobertura del tema, el idioma, las fuentes de información en conjunto, tanto impresas como automatizadas y las herramientas disponibles para recuperar la información y además la búsqueda bibliográfica no se limita a los materiales de consulta, porque habrá temas que requieren de obras.

Se debe orientar y ayudar al usuario a que elabore su bibliografía proporcionando los elementos necesarios para esa tarea y que tenga conocimiento sobre lo que es una bibliográfica como se elabora una ficha, como se ordena este conocimiento se pueda dar por medio de la instrucción. Una vez que tenga estos conocimientos se debe compilar la bibliografía a partir de información del servicio de índices y de resúmenes impresos y de listados con fichas encontradas en las bases de datos e índices, así como, resúmenes electrónicos.

La IFLA, en su informe sobre las tendencias de los servicios de información, señala que, en el siglo XXI, estas, se basan principalmente en el impacto del internet y se condicionan por la evolución de las TIC', debido a la proliferación masiva de la información, mediante la utilización de medios electrónicos al alcance de los usuarios, esto ha modificado las formas de búsqueda de la información.

1.6 La implementación de los Servicios de Información.

Implementar la utilización de las TIC, para los servicios de información en las bibliotecas, les aportará las siguientes ventajas y desventajas.

1.6.1 Las ventajas que aportan los Servicios de Información:

- Acceso a la información desde cualquier lugar.
- Cooperación entre las organizaciones.
- Información accesible a todos los usuarios sin importar su clase social, edad, religión, sexo y otras características.
- Acceso a las personas con discapacidad a los servicios de información.
- Desarrollo de contenidos educativos.
- La utilización por parte de los usuarios de la Web 2.0.
- El uso de la tecnología permite contar con indicadores sobre el uso de la colección.

1.6.2 Las desventajas de la implementación de los Servicios de Información:

- El costo que representa para la unidad de información la implementación de la infraestructura tecnologías y equipo. Además del mantenimiento de los repositorios de información.
- Creación de distintas formas de gestión de la información, como el tener actualizadas las bibliotecas digitales y las publicaciones electrónicas.
- Contar con personal preparado para hacer una disseminación de la información con el fin de que los usuarios puedan reconocer la información confiable.

- Elaboración de proyectos actualizados para cubrir las necesidades de todo tipo de usuarios y ofrecerles los recursos que soliciten.
- Mayor utilización de los sistemas tecnológicos.
- Con la digitalización los préstamos en sala disminuyen debido a que los usuarios pueden acceder al contenido en la red e interactúan más para solicitar los servicios en línea y esto disminuye el personal que se requiere.

Por consiguiente, los factores que influyen para ofrecer un servicio de información de calidad son: el número de usuarios, la colección con que se cuenta, el horario de la biblioteca, la disponibilidad de tecnología que pueden utilizar los usuarios y el presupuesto que se destina al servicio de información.

1.7 Las tendencias de los servicios de información en distintos países

Los servicios que ofrecen en la actualidad las bibliotecas son entre otros la educación ya que es una herramienta fundamental para la transmisión de la cultura, la conservación, la autoeducación de los usuarios, los cuales convergen con las tendencias actuales respecto a los servicios de información.

1.7.1 Estados Unidos



Figura 15 La Biblioteca pública de Nueva York.

Fuente: <http://conocenyork.com/biblioteca-publica-de-nueva-york/>

En Estados Unidos los servicios de información que ofrecen la mayoría de las bibliotecas corresponden a los cambios actuales originados por el uso de las TIC. En el caso particular

de la Biblioteca Pública de Nueva York, la cual es una de las principales de la ciudad, ofrece a los usuarios los Servicios Bibliotecarios y de Información de acuerdo con, el tipo de usuarios y los recursos para acceder a la información de forma tradicional y mediante el uso del internet y de aplicaciones.

Los servicios se llevan a cabo mediante la utilización de una tarjeta que es proporcionada por la biblioteca donde se asigna una clave para poder acceder a los servicios una de las ventajas es que se puede utilizar en sus distintas sedes que existen en la ciudad.

Los beneficios de esta son:

- El préstamo de material
- Acceso y descarga de la colección digital con que cuenta la biblioteca.
- Préstamo del equipo de cómputo.
- Consulta en línea de servicios y respuestas a distancia.
- Apoyos diversos en las dos sucursales que posee tal como el servicio de orientación para el trabajo, grupos de apoyo a personas de la tercera edad, madres solteras y a personas con problemas de adicciones.

1.7.2 Holanda



Figura 16 Biblioteca Central Rotterdam en Holanda

Fuente: <http://www.telva.com/blogs/first-class/2014/06/17/un-paseo-por-rotterdam-la-ciudad-de-la.html>

En Holanda, los servicios que ofrecen las Bibliotecas son los implementados desde su creación y trabajan con organismos de coordinación. Su misión siempre fue ayudar a los usuarios para acceder a la información. Se considera uno de los mejores servicios bibliotecarios que se ofrece en Europa. La población considera a la biblioteca como un centro de reunión para la comunidad. Entre los retos con los que trabaja esta la colaboración bibliotecaria a nivel mundial para lograr sus funciones y su labor para que los préstamos lleguen a la mitad de la población, gracias a que sus sistemas informatizados que utilizan para el préstamo interbibliotecario son extendidos y facilitan el intercambio.

Ofrece Servicios de Información especializados como:

- Educación a los adultos.
- Ofertas de empleo, información.
- Orientación sobre asuntos de la actualidad.
- Servicios especiales para apoyar a personas con discapacidad.

1.7.3 Alemania



Figura 17 Biblioteca Nacional de Alemania.

Fuente. <https://chispasmagazine.wordpress.com/2015/05/03/83/biblioteca-nacional-de-alemania/>

Al concluir la II Guerra Mundial en 1949, surgió el plan de adquisición de 25 bibliotecas en reposición de los libros perdidos por la guerra. Esta iniciativa contó con los medios económicos para las adquisiciones y la creación de una red de catálogos colectivos. El servicio bibliográfico fue pionero en la utilización de ordenadores. Las bibliotecas en Alemania además de ser promotoras de lectura son una protección para la juventud. Entre los servicios bibliotecarios que ofrece se encuentran los siguientes:

1. El préstamo en línea, el servicio para personas de la tercera edad.
2. La biblioteca para ciegos.

3. Una artoteca con obras de arte que pueden ser recibidas en préstamo por los usuarios.
4. Contribuye en programas de cooperación entre los sistemas bibliotecarios.

1.7.4 España



Figura 18 Biblioteca Nacional de España

Fuente:

<http://www.bne.es/es/AreaPrensa/MaterialGrafico/ImagenInstitucional/Sedes/index.html>

La Biblioteca Nacional de España a pesar de sus 300 años de existencia, es una Biblioteca que se ha ido adaptando al tiempo cumpliendo sus objetivos esenciales. Cuenta con servicios básicos tradicionales como la lectura en sala, y servicios bibliotecarios amplios como:

1. Reprografía.
2. Préstamo interbibliotecario.
3. Consulta de bases de datos.
4. Servicios en línea durante las 24hrs.
5. Servicios de información por internet.

Entre los servicios que la biblioteca ofrece a los usuarios abarca desde el acceso al patrimonio bibliográfico y documental en línea. Cuenta con el depósito legal de publicaciones en línea, el Acceso a la Biblioteca Digital Hispánica y a la Hemeroteca Nacional, para ofrecer nuevas formas de acceso al acervo, sin las limitaciones de tiempo.

Cabe mencionar que en este país se promulgó en el año 2019, una Ley que estableció que, el papel esencial de esta institución es garantizar la preservación y difusión de la cultura.

1.7.5 Bélgica



Figura 19 Biblioteca Real de Bélgica.

Fuente: <https://www.minube.com/fotos/rincon/682031>

Bélgica es un país donde, la creación de bibliotecas es primordial y se encuentran dentro de la estructura política y administrativa, los cuales destinan recursos para el servicio a la lectura pública. En 1978 se realizó un decreto sobre los servicios de las bibliotecas. En este tiempo la situación no era parecida a la de Holanda, el decreto no incluía la automatización de los servicios, sin embargo, el servicio de préstamo era excelente, pero, requería de mayor financiación ya que la mayoría los inmuebles habían sido parroquias que se adaptaban para albergar las bibliotecas.

Actualmente en su biblioteca central los servicios ya cuentan con una automatización y la biblioteca se encuentra conectada en línea con las demás, además del fondo propio de la biblioteca, cuenta con acceso remoto y por CD-ROM al catálogo, el servicio es automatizado para la sala infantil y se puede acceder a él por medio de las pantallas electrónicas y disponer de préstamo audiovisual, destacan los siguientes servicios:

- a. Apoyo técnico para consultar la información.

- b. Promoción educativa.
- c. Servicio de formación bibliotecaria.
- d. Asistencia a usuarios de comunidades especiales como adultos mayores, inmigrantes, invidentes, etc.
- e. Promoción a la lectura.

1.7.6 Finlandia



Figura 20 La Biblioteca Central de Helsinki

Fuente: <https://concursosdeprojeto.org/2013/07/30/biblioteca-central-de-helsinki-1-lugar/#jp-carousel-22554>

Finlandia, es un país nórdico reconocido porque su población es considerada la que más libros lee. Su sistema educativo cumple con los mayores estándares de una educación gratuita de calidad y las bibliotecas son consideradas como un derecho legal. Su dirección la lleva a cabo el Ministerio de Educación de Finlandia, pero funcionan de forma autónoma. El gobierno invierte en ellas y en el año 2018 se inauguró la primera biblioteca como un espacio multidisciplinario cultural.

La Biblioteca Central de Helsinki

Esta biblioteca conocida con el nombre de Oodi, además de su imponente infraestructura, cuenta con paredes inteligentes, con pantallas táctiles con realidad virtual, carros

automatizados que llevan los libros a los estantes y cuenta con servicio de tres robots bibliotecarios.

El sistema bibliotecario ofrece la automatización de todos los servicios, su nombre es automatización de las Bibliotecas de Investigación (TKAY) se encarga del desarrollo de recursos bibliográficos desde el año 1984, integrados en un sistema único.

Entre los servicios que ofrece están:

- Sala de eventos culturales y proyecciones de películas.
- Salones para juego y entretenimiento.
- Espacio destinado para que los usuarios puedan trabajar en un ambiente agradable.
- Talleres para mejorar la calidad de vida de la comunidad.
- Cafetería.
- Préstamos personales.
- Préstamo interbibliotecario.

Los estatutos por los que se rige esta biblioteca son los generales de las Universidades.

- I. Ser un centro destinado a las artes y humanidades.
- II. Mantener las colecciones y ser un centro para la conservación de material bibliográfico.
- III. Desarrollo de servicios bibliotecarios automatizados y coordinar la investigación bibliotecaria para proporcionar servicios para la investigación y la publicación de las obras.
- IV. Participa en el desarrollo bibliotecario internacional.

- V. Cumple con las leyes del depósito legal establecidas en 1919 en la ley del Depósito legal.

1.7.7 México



Figura 21 Biblioteca Central de La UNAM.

Fuente: <http://www.bibliotecacentral.unam.mx/murales01.html>

1.7.7.1 Biblioteca Central

En México entre 1949 y 1954 se construyó la Biblioteca Central ubicada dentro del campus de ciudad universitaria de la Universidad Nacional Autónoma de México. Su construcción estuvo a cargo de Juan O ‘Gorman, elaborando un mural en sus cuatro lados con piedras policromas, donde se plasmó la dualidad de la conquista, la evangelización, que se unieron por la nacionalidad y la universidad. Ofrece los siguientes servicios de información:

- Orientación en la búsqueda de información en formato impreso y electrónico.
- Reproducción de documentos respetando el derecho de autor.
- Préstamo en sala e interbibliotecario.

- Consulta personalizada para facilitar el acceso a fuentes de información como: índices, revistas, tesis y libros en formato electrónico.
- Programa para desarrollo de habilidades para el uso de la información.

1.7.7.2 Biblioteca del Colegio de México

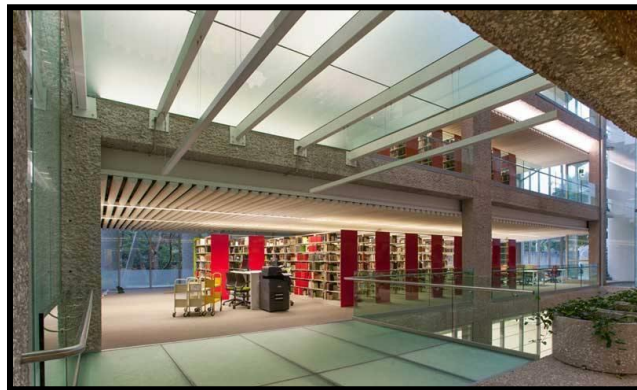


Figura 22 Biblioteca Daniel Cosío Villegas del Colegio de México.

Fuente: <https://www.iluminet.com/colegio-mexico-biblioteca-artec3-lamp/>

Es una biblioteca universitaria y de investigación, localizada en la ciudad de México, desde 1940, ofrece servicios de información especiales a nivel nacional e internacional.

Su acervo abarca más de 400,000 títulos de áreas como: publicaciones periódicas y obras en diferentes idiomas de Asia, África y Medio Oriente. Además, ofrece:

- Herramientas digitales para llevar a cabo la investigación en bases de datos mediante aplicación para móvil.
- Generadores de datos y citas, así como almacenamiento en la nube.
- Sistemas web para acceder a los recursos.

1.7.7.3 Biblioteca Vasconcelos



Figura 23 La Biblioteca José Vasconcelos.

Fuente: <https://bibliotecavasconcelos.gob.mx/servicios/>

La biblioteca Vasconcelos se localiza en la ciudad de México, en un edificio creado expreso para dar servicio a un mayor número de usuarios. Entre los servicios de información que ofrece se encuentran:

- El préstamo de obras generales.
- Sala de material en braille.
- Préstamo de instrumentos en su sala musical.
- Extenso catálogo en línea desde donde proporciona formación y entrenamiento continuo a los usuarios para el uso de los servicios digitales.
- Orienta sobre la solución de dudas, en lo que respecta a el uso de los materiales a los que se puede tener acceso en la biblioteca tanto de forma física como en la hemeroteca y biblioteca digital.

- Ofrece el préstamo de computadoras de forma gratuita, mediante el registro de uso interno.

1.8 Concepto y definición de los Servicios Bibliotecarios

Es el servicio que se otorga a los usuarios y tiene que ver con orientar sobre las actividades que el usuario puede realizar, así como, información sobre la biblioteca como sus horarios, orientar sobre la colección que integra el acervo y su uso mediante consultas bibliográficas, proporcionar información sobre novedades editoriales y asesorar sobre distintos temas que requieran los usuarios.

1.8.1 Conceptos que definen los servicios en las bibliotecas. Estos conceptos se presentan en el siguiente Cuadro No. 1, Definiciones de los servicios en las bibliotecas.

Definiciones de los servicios en las bibliotecas	
Autores	Definición
(Bishop, 1915)	Formuló <i>la teoría del trabajo</i> en este hacía referencia que para cubrir las necesidades de los usuarios el trabajo debía llevarse a cabo en conjunto.
(Wyer, 1929)	Mencionaba que el principal objetivo del trabajo bibliotecario era la asistencia a los lectores.
(Shores, 1939)	Indicaba que el bibliotecario tenía el rol de ser un intérprete entre los lectores y los libros.
(Hutchins, 1944)	Para él, un servicio de información consistía en proveer de información a los usuarios para que está, forme parte de un estudio práctico.

(Rothstein, 1953)	Indicaba que la asistencia personal a los usuarios era primordial para que se llevara a cabo la búsqueda de la información.
-------------------	---

El concepto personal que define los servicios bibliotecarios como las actividades que se llevan a cabo dentro de una biblioteca y son definidas como los servicios bibliotecarios, su propósito es facilitar el acceso a la información y ponerla al alcance de los usuarios.

Este servicio es la atención que se le brinda al usuario al momento en que expresa la necesidad de información, en el intercambio que se lleva a cabo entre el usuario y el bibliotecario, por medio de un diálogo directo, ya sea, en una conversación o por medio de un mensaje en el caso de la utilización de recursos tecnológicos.

1.8.2 Formas en que se realizan los Servicios Bibliotecarios

- Servicios técnicos:

Actividades como la organización, administración financiera y control.

- Servicio al público:

Actividades como la realización de la búsqueda bibliográfica y la orientación ante las preguntas de los usuarios de forma directa o por medios electrónicos.

El usuario es toda persona que acude a la biblioteca con una necesidad de información sobre un tema en particular, para realizar una consulta, ya sea, con el fin de informarse o por

distracción. Por lo que esta se le debe proporcionar de acuerdo con sus características como: edad, escolaridad y sus requerimientos de información.

Siendo la información un producto del conocimiento que adquiere el hombre, su significado es un valor patrimonial, que no se agota, es un recurso intangible. Por ello, la obtención de esta información le permitirá ampliar el conocimiento que va adquiriendo y registrando a través de los años para la formación intelectual.

En consecuencia, para que se logre la trasmisión del conocimiento son necesarios distintos procesos como: la trasmisión oral y la educación principalmente, esta se da a través de distintos materiales bibliográficos y por medio del aprendizaje directo y la lectura. Para lograr que el aprendizaje sea exitoso se requiere que exista una apertura del acceso a la información, con el propósito de permitir el uso de la información a todos los usuarios que lo requieran.

Los servicios de información, conocidos en un principio como servicio de referencia o de consulta, como se mencionó anteriormente, fueron creados para orientar, dirigir y dar acceso a la información a los usuarios que llegaban principalmente con una necesidad de información a la biblioteca, la cual es un instrumento para la educación.

Para ofrecer los servicios de información el bibliotecario se auxilia mediante la utilización de las obras de consulta, así como las fuentes de información, que son una base de apoyo para encontrar los documentos en el acervo y realizar cualquier investigación. Están conformados por obras de consulta que sirven como referencia para determinar una información específica entre ellas están: enciclopedias, atlas, índices, catálogos, diccionarios, etc. Estos servicios forman parte de las actividades incluidas en los servicios bibliotecarios

y para llevarlas a cabo se requiere no solo de conocimientos sino también contar con aptitudes para ofrecer una atención personalizada de acuerdo con las necesidades de los usuarios.

Otro aspecto importante es que la colección de consulta debe estar integrada por obras de consulta rápida que cubran las necesidades de información.

1.8.3 Los servicios bibliotecarios con el uso de las TIC

Más adelante, con la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se modificó la forma en que se daban los servicios de información. A partir de su implementación las consultas se comenzaron a llevar a cabo en las bases de datos de acuerdo con su necesidad de información.

Su objetivo se centró en ofrecer nuevas estrategias de búsqueda mediante la utilización de herramientas que ayuden a la recuperación de la información solicitada por los usuarios en las bases de datos de sitios especializados y en medios tecnológicos como las aplicaciones móviles (Apps) que distintas instituciones han implementado hoy en día, como parte de los servicios que se ofrecen gracias a la aplicación tecnológica.

Cabe mencionar que comenzaron a desarrollarse una infinidad de medios de almacenamiento para la distribución, practicidad y comercialización de libros de todo tipo de información tales como E-books en distintos tipos de formato agilizando así el consumo neto de libros por año y facilitando el acceso y adquisición a través de múltiples plataformas online que hoy en día solo se especializan en la distribución y venta en formato electrónico.

El papel de la biblioteca es servir de enlace para que el usuario realice su investigación. Es necesario para llevar a cabo estas actividades, contar con que el personal al frente de las bibliotecas y unidades de información esté calificado para esta tarea.

Por consiguiente, la misión que los servicios bibliotecarios tienen con la sociedad es ofrecer y facilitar la búsqueda de alternativas que les permitan mejorar su calidad de vida y una de las principales labores dentro en las bibliotecas implica estar preparado para resolver las necesidades de información de los usuarios que acuden a solicitar un servicio y no solo llevar a cabo el desarrollo y cuidado de la colección, sino proporcionar este servicio.

1.9 Concepto de Material Didáctico multimedia y sus principales características.

El material didáctico es un recurso y una alternativa para el aprendizaje, mediante la integración de los conocimientos a un tipo de soporte distinto al tradicional como es el libro, puede ser en medio audiovisual como diapositivas y películas, o digitales como páginas web, videos y enciclopedias multimedia.

Este material, se define como didáctico, porque se realiza con la intención de apoyar la enseñanza. También el material didáctico se define como, un recurso formativo e interactivo por la forma en que se da información.

En este material se presenta el tema de la materia y se integra el conocimiento en un soporte distinto al tradicional como lo es el libro, en este caso se realiza en medios digitales.

El acceso a este material puede ser forma gratuita y abierta para ser consultada en todo momento por todos, en especial por los que estudian en la modalidad a distancia, siempre haciendo un uso responsable y respetando los derechos de autor de las imágenes y audio que se utilizará. Para su elaboración se debe conocer a fondo el tema ya que debe estar basado en los objetivos generales y específicos de la unidad de aprendizaje de acuerdo con, lo que se pretende transmitir a los alumnos.

De modo que, el material didáctico multimedia contenga los elementos que permitan transmitir el aprendizaje de forma dinámica con la utilización de audio y video, donde la educación y el entretenimiento se complementan para transmitir el conocimiento por medio de la implementación de las TIC, y con ello enriquecer el aprendizaje.

La tecnología multimedia es una herramienta efectiva que puede incluir presentaciones para la enseñanza y resulta conveniente si el alumno establece una comunicación y esta le

ofrece un beneficio enriquecedor porque capta su atención antes que se distraiga y desarrolla su habilidad de comprensión.

1.9.1 La elaboración del material didáctico multimedia.

Se realiza combinando varios elementos como el texto, imágenes y sonidos, para transmitir esta información utilizando un medio electrónico y es una alternativa más para la enseñanza porque contribuye a terminar con la brecha digital, que consiste en la desigualdad de oportunidad que tienen las personas para acceder a la información y con esto abrir la posibilidad de educación a un mayor número de personas. Este tipo de material estimulan el oído, vista y la mente.

Además de ser una medida para mejorar la calidad de la educación, permite al alumno desarrollar un pensamiento reflexivo de los temas convirtiendo a este tipo de material en una estrategia cognitiva para aprovechar el aprendizaje y fortalecer el conocimiento.

1.9.2 Características generales del material didáctico multimedia

1.- Texto

Es la información escrita de un tema o contenido de programa de la que se expresa

2.- Software

Es un programa informático almacenado en un soporte electrónico, que se puede utilizar mediante el uso de una computadora y mediante la carga de este, o en otro soporte electrónico como puede ser un teléfono celular o una tableta. Al ejecutarlo se siguen un conjunto de

instrucciones y procedimientos, que incorporadas llevan a cabo la operación de un sistema de cómputo y la manipulación de los datos.

3.- Hardware

Es el dispositivo físico en donde se puede utilizar el software.

4.- Material Audiovisual

Permite a los alumnos fortalecer el contenido de los textos y son un apoyo para la enseñanza, también ayuda a ubicar de forma ágil la información. Entre los tipos de material audiovisual podemos mencionar los carteles, folletos e infografías y videos.

5.- Video

El video es un tipo de material audiovisual, así como lo son también los DVD y los proyectores digitales y nos ayuda a presentar la información por medio de imágenes audiovisuales que muestran el contenido sobre un tema. Este tema se desarrolla con una cámara digital, donde se graba lo que se daría como material didáctico y ya elaborado el video este se puede ver mediante un aparato tecnológico como una computadora, una Tablet o un celular.

Este tipo de video tuvo su origen en los años 80's. convirtiéndose en un sistema de comunicación formativo que se utiliza para la enseñanza. Las imágenes son guardadas en un soporte digital y por medio de una computadora, se edita el video para trabajar en la creación del material didáctico y posteriormente ya elaborado, se almacena en un soporte magnético o en otro recurso tecnológico o se sube a un repositorio que es un espacio virtual donde se deposita un documento, trabajo, proyectos o recursos educativos de acceso abierto y mediante la interfaz que es el modo de respuesta grafica para la interacción del producto.

Como se mencionó antes, el video digital ésta conformado por imágenes y audio digital los cuales se detallan a continuación y se muestran en las siguientes figuras:



Figura 24 Video Multimedia

Fuente: <http://www.infomediotech.com/kurser/flash-steg-2-4/>

Componentes del video

- Imagen

Permite plasmar una idea en una representación, que atrae la atención y fortalece la idea de la información que se quiere transmitir y se utilizan en los siguientes formatos JPEG y GIFF TIFF, BMP, JPG y PNG.



Figura 25 Banco de Imágenes.

Fuente: <https://desenredandolared.com/2013/09/11/12-bancos-de-imagenes-gratis-para-conseguir-fotografias-para-blogs-o-webs-i/>

- Audio

Es el sonido audible y este puede ser grabado o reproducido. Los formatos más utilizados son WAV y MP3.

- Sonido digital

El sonido es transmitido como una onda y la información es representada por una señal analógica, o digital dependiendo del tipo de video, y sonido codificado para ser integrado en un video o programa mediante la utilización del software.



Figura 26 Sonido digital.

Fuente: :<https://clauapablaza.wordpress.com/2017/05/28/ventajas-y-desventajas-del-sonido-digital/>

- Animación

Es un recurso que da un realismo a la imagen o video, además da calidad al producto.

1.9.3 Ventajas de la implementación del material multimedia.

- Promueve una integración de la información para mejorar el aprendizaje.
- Disponibilidad.
- Permite mejores contenidos educativos y consulta ilimitada.
- Facilita la forma en que se percibe la información, de forma auditiva y visual.
- Otro beneficio es mejorar el aprendizaje con contenidos ágiles que se convierten en una motivación.
- Incrementa el aprendizaje a distancia gracias al intercambio de información.

1.9.4 Inconvenientes de su implementación.

- La desigualdad por las diferencias socioeconómicas entre las personas que no tienen las mismas oportunidades de empleo, falta de recursos para acceder al Internet y para la de acceso a la información es lo que propician el crecimiento de la brecha digital
- El costo del software donde se desarrollará el proyecto puede ser elevado.

- Requiere de capacitación e instrucción para su elaboración con conocimientos tecnológicos, para llevar a cabo el proceso de edición.

Para concluir este capítulo es importante reconocer que, además de las actividades de conservación y preservación de los documentos, en una biblioteca, se deben implementar los servicios de información. Estos servicios no deben verse como un servicio común, los futuros bibliotecarios deben reconocer la importancia del servicio que se otorga a los usuarios. Para llevarlo a cabo se requiere que el bibliotecario cuente con la preparación académica para ofrecer la asistencia personal.

Por lo tanto, para que este servicio se vea reflejado en las bibliotecas y unidades de información se debe incluir en la enseñanza de la asignatura de los Fundamentos de los Servicios de Información, material didáctico multimedia y reconocer el impacto de estos en la formación de los estudiantes ya que repercutirá en la calidad de los servicios que como egresados desempeñarán en su entorno laboral.

Esta labor requiere de recursos financieros, recursos humanos, con personal calificado para desempeñar esta función y un papel primordial lo ocupan las escuelas de enseñanza bibliotecológica como la UNAM y en particular la modalidad de estudio del SUAyED, como se detalla en el capítulo siguiente.

Referencias

Alonso Arévalo, J y Gallego Lorenzo, J. (2009). *Desarrollo de tutoriales en bibliotecas universitarias en el contexto del aprendizaje y la investigación: adaptación al Espacio Europeo de Enseñanza Superior*. Universidad de Salamanca. Recuperado de http://eprints.rclis.org/13660/1/Desarrollo_de_tutoriales_en_BU.pdf
(Consultado el día 4 de noviembre de 2019).

Ang, C. y Cannon R. E. (1999). *El papel de las bibliotecas públicas en una sociedad mediática*. pp. 6-35. Barcelona: Fundación Bertelsmann, Recuperado de: <https://1drv.ms/b/s!Aoxuyeq4HkHGg13qn1-8TJE-a2JW>
(Consultado el día 4 de noviembre de 2019).

Battles, M. (2003). *Reading the library*. Library: an unquiet history. Pp.5-30. New York: W.W. Norton, Recuperado de: <https://1drv.ms/b/s!Aoxuyeq4HkHGg1UJBQJynlj7maxq>
(Consultado el día 4 de noviembre de 2019).

Bélgica. (2009). *Biblioteca Real de Bélgica*. Brúcelas. Recuperado de: <https://www.kbr.be/en> (Consultado el día 4 de noviembre de 2019).

Blázquez Ochando, M. (2016). *La web social en las bibliotecas universitarias de China: análisis de contenidos con mayor impacto*. En: Métodos de Información. Pp-145-165. Madrid: Universidad Complutense. Recuperado de: <https://www.metodosdeinformacion.es/mei/index.php/mei/article/view/IIMEI7-N13-145165/925>
(Consultado el día 4 de noviembre de 2019).

Bopp R. E. y Smith, L. C. (2000). *Introducción general al servicio de consulta*. (p.3-24). Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. México, UNAM.

Carrión, M. (1985). *Las Bibliotecas en la República Federal de Alemania*. p.97 España: Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de:
www.revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/download/DCIN8585110097A/20466
(Consultado el día 4 de noviembre de 2019).

Cassell, Kay A. (2009). *Reference and Information Services in the 21st Century and Introduction*.

Cassell, Kay A. (2013). *Reference and Information Services and Introduction. Library of Congress*.

Colindres Z, Carlos R. (2009). *Las ciencias de la información en el Siglo XXI: un manual básico para el tercer mundo*. p. 39-53. El Salvador.

Escobar Farfán, P. (2014). *Los servicios de referencia virtual: una propuesta para apoyar a la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información en su modalidad a distancia*. México: Colegio de Bibliotecología, FFyL, UNAM.
Recuperado de:
<http://132.248.9.195/ptd2014/septiembre/0718870/Index.html>
(Consultado el día 4 de noviembre de 2019)

Fernández Prado, M. (2014). *Retos de las bibliotecas escolares en el Siglo XXI*.

Madrid, Universidad de la Rioja. Recuperado de:

<https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/2246/Fernandez-Prados.pdf?sequence=1>

(Consultado el día 4 de noviembre de 2019).

Figuroa Alcántara, H. A y Ramírez Velázquez, C. A. (2006). *Servicios bibliotecarios*. 232p. México FFyL; DGAPA, UNAM

Flores Rojas, L. (1986). *Los servicios bibliotecarios de la biblioteca nacional de México como material didáctico en la enseñanza media superior y superior*. México: UNAM.

García, I. L. y Portugal, M. (2008). *Servicio de referencia: Una propuesta integradora*. 278p. Buenos Aires: Alfagrama.

Garduño Vera, R. (1999). *La enseñanza a distancia de la Bibliotecología y Estudios de la Información*. México, UNAM: CUIB. Recuperado de:

<http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol13-27/IBI02708.pdf>

(Consultado el día 4 de noviembre de 2019).

González Erichen, M. (2006). *Mentes progresistas en biblioteconomía: Antonio Panizzi (1797-1879)*. En: Biblioposiciones.com Recuperado de:

<http://www.biblioposiciones.com/mentes-progresistas-biblioteconomia-antonio-panizzi-1797-1879.htm>

(Consultado el día 4 de noviembre de 2019).

Green, S, S. (1876). *Personal Relations between librarians and readers*. *Library Journal*.
No. 1 p. 74-81.

Kluegel, Kathleen M. (2002). *Los servicios electrónicos de consulta*. pp.73-100 En:
Introducción general al servicio de consulta. Bopp, Richard y Linda C.
Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. México: UNAM

Linares Columbié, R. (2015). *La bibliotecología en dos tiempos*. Departamento
de ciencias de la información. Facultad de Comunicación de la Universidad de La
Habana. La Habana, Cuba. Recuperado de:
<http://www.acimed.sld.cu/index.php/acimed/article/view/788/520>
(Consultado: el día 4 de noviembre de 2019)

Low, K. (1996). In: *The roles of reference librarians: today and tomorrow*. Editorial
Routledge.

Magal Wals, J. A. (2002). *Servicios para el futuro: el papel de los consorcios de
bibliotecas*. Pp. 141-165 En: *Temas de Biblioteconomía universitaria y general*.
Madrid: Editorial Complutense.

Martínez Serrano, L. (2015) *La automatización de los servicios bibliotecarios de la
Biblioteca Nacional de España: antecedentes, situación actual y perspectivas De
Futuro*. En: *Revista Española de Documentación Científica*. Vol. 28.
Recuperado de: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/909/1295>
Consultado el día 4 de noviembre de 2019).

Mayega, S. (2008) *Library information services in the digital age*. Recuperado de:

<http://eprints.rclis.org/12567/2/Paper.pdf>

(Consultado el día 4 de noviembre de 2019).

Morales Campos, E. (1993) *El servicio de consulta*. p. 1-101 México: UNAM. CUIB.

Oliva Solé, M. and M. Ribera (2013). *Guía de contenido digital accesible: Video*. [e-Book]

Guía de Camtasia Studio. Barcelona, Universitat de Barcelona. Recuperado de:

https://universoabierto.org/tag/tutoriales/?fbclid=IwAR0h0fOyfOfE9kCbyJ7WOF5QuXTUJCuG-CZbwsO_1UO_n1uKfmlw9SGEI4

(Consultado el día 4 de noviembre de 2019).

Perales Ojeda A. (1975). *Del servicio de Consulta al Servicio de la Información*. En:

De la informática. pp. 53-153. México. UNAM.

Pineda, J. M. (2013) *Servicios bibliotecarios: realidades y tendencias*.

Recuperado de: <https://es.slideshare.net/JuanManuelPineda41/modulo-18255963>

(Consultado el día 4 de noviembre de 2019).

Ranganathan, (1951) *The colon clasificación and its approach to documentation,*

bibliographic organization, University of Chicago, graduat library school Chicago. P-

96 Chicago: University.

Rodríguez, A. (2010) *Nuevas tecnologías de la información: impacto en las bibliotecas*. En:

La biblioteca moderna. Recuperado de:

<https://labibliotecamoderna.blogspot.com/2010/07/nuevas-tecnologias-de-la-informacion.html>

(Consultado el día 4 de noviembre de 2019).

Rodríguez Gallardo, A. (1992). *El sistema bibliotecario en México*. En: La Bibliotecología en el México Actual y sus tendencias. Dirección General de Bibliotecas. México: UNAM.

Rodríguez Pérez, G. (2013) *Nuevas tendencias de los Servicios Bibliotecarios y de Información en el ámbito de las TIC'S*. Tesina. Facultad de Filosofía y Letras. Colegio de Bibliotecología. México: UNAM.

Recuperado de: <http://132.248.9.195/ptd2013/noviembre/0705157/Index.html>

(Consultado el día 28 octubre de 2019).

Rodríguez Vidal, P. L. (2005). *Formación de Referencistas en el nuevo entorno de la información y las bibliotecas*. Tesis. Facultad de Filosofía y Letras. División de Estudios de Posgrado. UNAM. Recuperado de:

<http://132.248.9.195/ptd2005/01053/0345978/Index.html>

(Consultado el día 4 de noviembre de 2019).

Rodríguez Vidal, P. L. (2014). *Servicios bibliotecarios para la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información*. En: Segundo Coloquio Sobre Investigación. UNAM. Recuperado de:

<https://es.slideshare.net/sacadfyl/servicios-bibliotecarios-para-la-licenciatura-en-bibliotecologia> (Consultado el día 4 de noviembre de 2019).

Rodríguez Vidal, P. L. y Palma Peña, J. M. *Recursos de acceso abierto*

como apoyo a la educación en línea. En: Acceso Abierto a la Información en las bibliotecas públicas de América Latina y el Caribe. pp. (221-245). Facultad de Filosofía y Letras. Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia.

Recuperado de:

http://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/L2/1/acceso_abierto_informacion.pdf

(Consultado el día 4 de noviembre 2019).

Romero Hernández, E. (1992). *Servicio de Consulta.* En: La Bibliotecología en el México Actual y sus tendencias. Dirección General de Bibliotecas. México: UNAM.

Recuperado de:

http://ru.ffyl.unam.mx/bitstream/handle/10391/4729/03_SB_2006_J_T_Palacios.pdf?sequence=1&isAllowed=y (Consultado el día 4 de noviembre de 2019).

Rothstein, S. (1953) *The Development of the Concept of Reference Service in*

American Libraries 1850-1900. Vol. 23, p.15. En: Library Quaterly.

Rothstein S. (1955). *The development of reference service through academic,*

tradition, public library practice and special librarianship. pp..22 Chicago: Association of College and Reference Libraries.

Servicios Bibliotecarios (2009). *Servicios Bibliotecarios* En: Parte 1: Servicios a los usuarios.

Recuperado de:

http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/5servicios_calidad_en_bibliotecas.pdf

(Consultado el día 28 de octubre de 2019).

Shera, José H. (1990) *Los fundamentos de la educación bibliotecológica*. México: UNAM

CUIB. Recuperado de: <https://biblioteca.colmex.mx/>

(Consultado el día 4 de noviembre de 2019).

Solanelles Rojas, M. J. (2003) *El mercadeo y los servicios de información*. CUBA:

ACIMED Recuperado de <http://eprints.rclis.org/5085/1/mercadeo.pdf> (Consultado el día

4 de noviembre de 2019).

Torres, Vargas, G. A. (2001) *Los servicios Bibliotecarios y de Información en*

el contexto de la biblioteca tradicional. Centro de Investigaciones Bibliográficas. p.

UNAM, Recuperado de: <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/3978/3530>

(Consultado el día 4 de noviembre de 2019).

Villar Pérez, J. (1993) *Holanda*. En: Panorama de las Bibliotecas públicas holandesas.

España: Ministerio de Cultura. Recuperado de:

<http://travesia.mcu.es/portaln/b/jspui/bitstream/10421/5199/1/Holanda93.pdf>

(Consultado el día 4 de noviembre de 2019).

Wright, K, y Davie, J. (1989). *Library and information services for handicapped individuals* (3rd ed.). Englewood, Libraries Unlimited.

Tabla de Figuras

Figura 1 Las bibliotecas en la Antigüedad.....18

Fuente: <https://historiageneral.com/2012/01/27/la-destruccion-de-la-biblioteca-de-alejandria/>

Figura 2 Las primeras imprentas.....18

Fuente:

<http://www.ugr.es/~fuenteshistoriaeduca/Web%20Historia/Revisadas/Imprenta/Primer%20grupo%20prensa/gutenbergpress.gif>

Figura 3 Widener Memorial Library..... 20

Fuente: <https://www.goodfreephotos.com/united-states/massachusetts/boston/widener-library-at-harvard-university-at-cambridge-massachusetts.jpg.php>

Figura 4 Biblioteca pública de Boston.....22

Fuente: www.elplaneta.com/news/2015/oct/28/registrarse-para-obtener-una-tarjeta-de-la-bibliot/

Figura 5 The round reading room at the British Museum.....23

Fuente: <https://blog.britishmuseum.org/the-round-reading-room-at-the-british-museum/>

Figura 6 La Biblioteca del Congreso de Estados Unidos...24

Fuente: <https://historiaybiografias.com/historia-de-la-biblioteca-del-congreso-de-estados-unidos/>

Figura 7 Melvin Dewey.....25

Fuente: <https://www.biblioblog.si/2010/04/knjiznicarsko-ogledalo-melvil-dewey.html>

Figura 8 Charles Ammy Cutter.26

Fuente: <http://bibliotecajrvbm.blogspot.com/2015/06/charles-ammi-cutter.html>

Figura 9 Samuel Green.....30

Fuente: <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=30024118>

Figura 10 Ranganathan.....32

Fuente: <https://bibliotecas1978.wordpress.com/2012/07/31/principales-sistemas-de-clasificacion-bibliografica-88/>

Figura 11 Bases de Datos.....39

Fuente: <https://solaranibar.wordpress.com/2015/11/03/base-de-datos-base-de-datos-juridicos/>

Figura 12 Disquete.....40

Fuente: <http://computacionytrabajoscs.blogspot.com/>

Figura 13 El CD-ROM...41

Fuente: <http://computacionytrabajoscs.blogspot.com/>

Figura 14 La biblioteca Virtual.....44

Fuente: <http://www.elperiodicousa.com/biblioteca-virtual-ofrecera-libros-digitales-gratis/>

Figura 15 La Biblioteca pública de Nueva York...51

Fuente: <http://conocenyork.com/biblioteca-publica-de-nueva-york/>

Figura 16 Biblioteca Central Rotterdam en Holanda...53

Fuente: <http://www.telva.com/blogs/first-class/2014/06/17/un-paseo-por-rotterdam-la-ciudad-de-la.html>

Figura 17 Biblioteca Nacional de Alemania...55

Fuente: <https://chispasmagazine.wordpress.com/2015/05/03/83/biblioteca-nacional-de-alemania/>

Figura 18 Biblioteca Nacional de España...57

Fuente:

<http://www.bne.es/es/AreaPrensa/MaterialGrafico/ImagenInstitucional/Sedes/index.html>

Figura 19 Biblioteca Real de Bélgica.....59

Fuente: <https://www.minube.com/fotos/rincon/682031>

Figura 20 La Biblioteca Central de Helsinki...61

Fuente: <https://concursosdeproyecto.org/2013/07/30/biblioteca-central-de-helsinki-1-lugar/#jp-carousel-22554>

Figura 21 Biblioteca Central de La UNAM...64

Fuente: <http://www.bibliotecacentral.unam.mx/murales01.html>

Figura 22 Biblioteca Daniel Cosío Villegas del Colegio de México. ...65

Fuente: <https://www.iluminet.com/colegio-mexico-biblioteca-artec3-lamp/>

Figura 23 La Biblioteca José Vasconcelos...66

Fuente: <https://bibliotecavasconcelos.gob.mx/servicios/>

Figura 24 Video Multimedia...76

Fuente: <http://www.infomediotech.com/kurser/flash-steg-2-4/>

Figura 25 Banco de Imágenes...77

Fuente: <https://desenredandolared.com/2013/09/11/12-bancos-de-imagenes-gratis-para-conseguir-fotografias-para-blogs-o-webs-i/>

Figura 26 Sonido digital.....78

Fuente: [:https://clauapablaza.wordpress.com/2017/05/28/ventajas-y-desventajas-del-sonido-digital/](https://clauapablaza.wordpress.com/2017/05/28/ventajas-y-desventajas-del-sonido-digital/)

Capítulo 2. Universidad Nacional Autónoma de México: SUAyED

Introducción

En este capítulo se abordan los antecedentes del Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia (SUAYED).

Desde, el año de 1972, cuando la Universidad Nacional Autónoma de México, apoyándose en el plan de Educación Superior, presentó el proyecto de Universidad Abierta de la UNAM, y este fue aprobado por el Consejo Universitario de la UNAM como Sistema de Universidad Abierta (SUA) para con esto extender la educación de la UNAM, y que cualquier persona con el interés de estudiar pudiera acceder a la educación.

Este modelo de estudio se convirtió en una oportunidad de acceder a la educación por medio del uso de las TIC, mismo que, ofrece acceso al estudio a un menor costo. Permite la superación personal de los individuos y aspirar a mejores oportunidades de empleo y combinar el aprendizaje con otras actividades.

Es importante también, conocer las herramientas que se utilizan en este tipo de aprendizaje como son: la plataforma digital y recursos educativos a través de la tecnología. Estos permiten un aprendizaje completo, por lo que la elaboración o desarrollo de material didáctico multimedia constituye un beneficio para los alumnos que cursan esta modalidad de aprendizaje

2.1 Antecedentes del Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia

La educación en el SUAyED consiste en acceder a la enseñanza desde cualquier espacio geográfico apoyándose en las TIC. Si bien, el antecedente en México sobre el concepto de la educación abierta se estableció en un principio por la necesidad de que la educación llegará a todos los individuos y garantizar la igualdad de oportunidades, así como con el fin de brindarle mayores posibilidades de estudios superiores a la población de los lugares más apartados del país, comunidades en donde la educación era de difícil acceso. Hoy en día es una modalidad que permite no solo el acceso a la educación a personas de entidades remotas, sino también, a aquellas que desean combinar sus estudios con el trabajo y llevan a cabo sus estudios principalmente por un tema de superación personal.

A continuación, se aborda la educación en México desde sus inicios, en la época del virreinato en el Siglo XVI. En esta época era el clero quien se encargaba de la educación, y esta instrucción se realizaba principalmente en los conventos. Ante esta realidad, las autoridades de la Nueva España llevaron a cabo un plan de la educación, que consistía en que los habitantes aprendieran primero el idioma castellano para facilitar la comunicación y con el fin de evangelizar. Esto se facilitó con la llegada de la imprenta, en esa época se producían principalmente textos como catecismos, cartas pastorales y misales. Aunque la educación era para todos, pero no toda la población podía tener acceso, y no existían personas dedicadas a impartir la enseñanza y solo se transmitía por los evangelizadores y era diferente para los indios, mestizos y negros.

En 1551, se fundó la Real Universidad de México, bajo la protección de Maximiliano de Habsburgo, lo que derivó, en que creciera el número de graduados, Sin embargo, la educación en los conventos y siguió, hasta el año de 1767, cuando se ordenó la expulsión

de la Compañía de Jesús debido a esto, los colegios donde se impartía la enseñanza fueron cerrados. Pero en las siguientes décadas se reabrieron por la urgencia de enseñar castellano a los indios.

Posteriormente, en el año de 1857 se promulgó la Constitución Política, señalando en el artículo 3° que dicta que la educación deberá ser libre y específica que profesiones requieren título para ejercer.

Fue hasta el año de 1861, que Benito Juárez, promulgó de la *Ley de Instrucción Pública*, en ella, se establecía que la enseñanza primaria debía ser obligatoria y gratuita, lo que favoreció, años después para que en 1887 se creará la escuela Normal de Maestros. Sin embargo, durante el periodo de la Guerra de Independencia, esta instrucción no prosperó. Al instaurarse la república en 1867, se emprendió la reforma educativa, donde lo principal era que la educación fuera laica. Posteriormente en 1890, mediante el congreso realizado se puntualizó que la instrucción primaria era obligatoria y para toda la población. Igualmente se establecieron las escuelas rurales y promovieron las escuelas para adultos.

En el año de 1910, se fundó la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), y desde entonces ha formado en sus aulas generaciones de profesionales dedicados a todas las áreas del conocimiento. Siendo modelo de universidad. Se distingue por sus cuatro elementos que son:

1. Comunidad de Cultura.
2. Compromiso social.
3. Formación profesional.
4. Investigación.

Una vez declarada la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en 1917, en el artículo 3ro. se estipuló el derecho a la educación y se estableció la enseñanza básica y la creación de escuelas

En el año de 1920, surgió esta educación impulsada por el gobierno, mediante las disposiciones generales del artículo 1° de la Ley General de Educación donde se determinó que: “todo individuo tiene derecho a recibir educación de calidad y todos pueden tener las mismas oportunidades de acceso, tránsito y permanencia en el sistema educativo”.

http://sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/15114/1/images/ley_general_educacion.pdf

Con esta ley se permitió que los adultos tuvieran acceso a la educación y esto significó un impulso para la enseñanza abierta y se estableció un programa para diversificar la educación, por medio de escuelas de primeras lecturas, la escuela nocturna, la escuela donde los artesanos trabajaban en su oficio, con ello se buscó la forma de captar materiales para la enseñanza. En este año, por la iniciativa de José Vasconcelos creó la Dirección General de Educación Tecnológica.

Mas adelante, en el año de 1922, se logra la creación de la Secretaria de Educación Pública, y su propósito fundamental se basa en:

- La federalización de la educación.
- La lucha contra el analfabetismo y la ignorancia,
- El impulso a la investigación científica y tecnológica.

La educación a distancia se impulsó, en 1947, con el fin de ofrecer una alternativa para que esta llegara a lugares apartados del país. Respecto a la *Educación a Distancia*, en su libro *La educación a distancia: de la teoría a la práctica (2001)*, García Aretio, menciona que: “Las razones determinantes por las que se implementó este tipo de enseñanza fueron:

- La demanda social de educación aumentó, debido a las guerras y cambios sociales, las personas buscaban una vía para acceder a la educación.
- El crecimiento de sectores sociales menos favorecidos en zonas apartadas del país, lo que impedía el acceso a la educación”.

Ante la necesidad existente de que la educación llegará a mayor número de personas, se implementaron los cursos por correspondencia, a finales del Siglo XIX, con la ayuda del servicio postal. Estos cursos fueron tomados principalmente por ciertos sectores sociales de como los grupos laborales, que buscaban el desarrollo en comunidades marginadas de un sector de la población y la educación para adultos. Porque, significaba una posibilidad de que los trabajadores, pudieran contar con una formación permanente.

Siguiendo con el tema de la Educación abierta está relacionada directamente con la educación a distancia, por su flexibilidad que permite al alumno realizar otras actividades a la par de los estudios.

En la modalidad de estudio abierta se podían realizar los estudios cumpliendo un horario nocturno, que les permitiera llevar a cabo sus actividades diarias y cumplir con las obligaciones laborales sin descuidar los estudios. para adaptarse a las demandas que se presentarán y poder compaginarlo con la vida laboral.

Eran programas de formación se realizaba, por medio de textos que intentaban reproducir una clase presencial y la comunicación con el tutor era de forma textual y asíncrona, por lo que era difícil tener una retroalimentación.

Otro evento significativo sucedió en 1952, cuando se realizó la primera transmisión de la televisión educativa desde la Facultad de Medicina de la UNAM siendo pionero en educación televisiva.

También el sistema de radio sirvió de canal para transmisiones educativas en zonas como la Sierra Tarahumara localizada en Chihuahua y en 1970, inició el programa de telesecundaria para ofrecer educación en poblaciones alejadas implementándose la llamada Televisión Rural de México donde su programación era educativa. Fue así como poco a poco, se agregaron materiales de estudio como recursos impresos que combinan este aprendizaje con audios y videos. Las herramientas utilizadas en la Educación a Distancia fueron el correo electrónico.

Posteriormente, en 1971, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) fundada desde 1950, realizó una asamblea donde se emitió la declaración de *Villahermosa sobre la Reforma de la Educación Superior*, en la cual se mencionaban objetivos como la atención a la demanda de la educación y que esta a su vez incluyera la oportunidad de educación para los grupos marginados. Para llevar a cabo estos objetivos era conveniente crear un sistema nacional de enseñanza, así como, el establecimiento del servicio social educativo e involucrar a los centros de producción y servicios, otro punto necesario para ver resultados era establecer un sistema nacional de exámenes y centro para producción de materiales para la enseñanza y por último llevar a cabo

una reforma a la Ley Orgánica de la Educación y de la Ley de Profesiones para permitir la realización de una reforma educativa.

Décadas después, durante una asamblea del Consejo Universitario sobre la educación, en 1972, el rector de la UNAM, el Dr. Pablo González Casanova desarrollo un concepto de reforma académica particularmente en la UNAM. Una vez presentada, fue aprobada por el Consejo. Este programa se estableció como una opción en las escuelas y facultades y para alumnos del sistema presencial, su propósito era ampliar la forma de acceder a la educación media superior y superior a la mayor parte de la población, pero con una calidad de enseñanza de alto nivel y de obtener un beneficio conjunto, pero sin sustituir al otro. Se implementó bajo el marco jurídico general de la Universidad y se le dotó de un marco normativo expresado en el Estatuto del Sistema de Universidad Abierta (SUA) publicado en la Gaceta de la UNAM el 25 de febrero de 1972, con el fin de que la educación llegará a mayor número de personas en distintas partes. Siendo este sistema un antecedente directo del SUAyED. El Sistema de Universidad Abierta de la UNAM, fue un proyecto de reforma universitaria, con el fin de que la educación llegara a una mayor población.

En 1997 al reorganizarse la estructura académica de la UNAM desapareció, la Secretaria de Servicios Académicos y se transformó en la Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia (CUAED), y este comenzó a producir medios de comunicación educativa, y es el principal impulsor de este tipo de enseñanza.

Por lo tanto, la CUAED, es un organismo perteneciente a la UNAM. promueve la equidad y busca ampliar la cobertura de educación pública y de calidad para todos los ciudadanos que tengan el deseo de estudiar. A través del desarrollo de proyectos y programas de estudio (e-learning, en línea, educación virtual).

Sin embargo, fue hasta el año 2003, cuando se definió que la CUAED, apoyara los programas de educación abierto y a distancia y continuara realizando las funciones, para los programas escolarizado y abierto y no formales de educación continua. Por lo que su misión fue: promover la innovación educativa, mediante el aprovechamiento de las tecnologías digitales. La reestructuración tuvo como objetivo el adecuar y mejorar los sistemas abiertos, continuos y a distancia que la UNAM ofrece.

Este organismo depende de la Secretaría de Desarrollo Institucional, cuya misión es promover el desarrollo institucional, fortalecer la calidad académica, la innovación y la incorporación de las TIC y quedó conformada por:

- Coordinación.
- Secretaría Académica apoyada por la Dirección de Desarrollo Educativo.
- Secretaría de Proyector y Tecnologías, apoyada por la Dirección de Tecnologías de la Información.
- Dirección de Bachillerato a Distancia.
- Dirección de Planeación y vinculación.
- Secretaría Administrativa.

Actualmente se encarga de:

1. “Impulsar el desarrollo de modelos y metodologías de enseñanza.
2. Asesorar y apoyar a las entidades académicas en el desarrollo y evaluación de proyectos y programas de educación abierta y distancia.
3. Promover la formación y fortalecimiento de los docentes para las modalidades abierta y a distancia.

4. Impulsar las líneas de investigación en educación y tecnologías que fortalezcan al Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia.

También se encarga de promover la innovación educativa y el uso didáctico de las tecnologías de la información y la comunicación.

Así como, de apoyar y supervisar la elaboración de material didáctico para el desarrollo de los programas y vincular al Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia en proyectos interinstitucionales a nivel nacional e internacional”.

<https://web.cuaed.unam.mx/acerca-de-la-cuaed/>

Más adelante, durante los años 2011 y 2013, el Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia (SUAYED), se proyectó, como un sistema educativo, que, con la implementación de las TIC, pone el aprendizaje al alcance de todos sin importar su edad u otras características. Es un programa en transformación constante, para su aplicación se forma una visión de compromiso social, porque, permite que el aprendizaje éste, al alcance de todos sin importar su edad u otras características, permite a los egresados en esta modalidad cursar sus estudios en este sistema.

2.2 Establecimiento del Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia (SUAYED)

El Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia (SUAYED) como se conoce, es una oferta educativa en la modalidad abierta y a distancia, en la que la UNAM, mediante la cual, se buscaba ofrecer educación de calidad a mayor número de personas. Ésta integrado por un Consejo Asesor, las Facultades y Escuelas. Este sistema trabaja en conjunto con la Política Nacional de Educación y la misión es llevar educación de calidad a un mayor número de personas por medio de a educación a distancia y conlleva para los alumnos la planificación de las tareas.

La visión de este modelo educativo consiste en hacer llegar los programas formativos a mayores sectores de la población. Para llevarlo a cabo la UNAM, implemento junto con la Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia (CUAED) la creación, desarrollo y evaluación de métodos de enseñanza en espacios tecnológicos.

Su principal característica fue ser una propuesta democratizadora, flexible y progresista, que es como está conformada, tanto por la modalidad de Universidad Abierta y de Educación a Distancia y se sustenta en los principios como la flexibilidad espacial y temporal y en el aprendizaje autogestivo, con la utilización de materiales ex profesos para esta modalidad.

La UNAM, ofrece la oferta académica para alumnos que deseen cursar el bachillerato en la modalidad a distancia, y una licenciatura y cuenta con 32 licenciaturas por medio de la educación en línea del SUAYED. Como un requisito para ingresar al SUAYED, la UNAM exhorta a los interesados en cursar una carrera en esta modalidad, que deben cumplir con los mismos requisitos de ingreso que en la modalidad presencial, establecidos en la normatividad vigente.

A su vez, otorga a los alumnos seleccionados los mismos títulos y grados según corresponda, ya que otorga los mismos derechos y obligaciones que cualquier otro alumno de la Universidad, como el derecho a participar en actividades culturales y deportivas en espacios representativos que la universidad genera, idiomas que requiera para su acreditación.

El aprendizaje en la modalidad a distancia y el acompañamiento del alumno se realiza mediante la plataforma informativa, la cual, ésta diseñada para garantizar la comunicación entre los alumnos y los asesores, donde se depositan recursos educativos y desde donde se gestionan las actividades de aprendizaje, evaluaciones y en ocasiones sesiones de asesorías combinando prácticas de enseñanza presencial y a distancia.

Así mismo, este programa permite a los alumnos acceder a distintas opciones de aprendizaje, proporcionando a los alumnos el dominio de las metodologías para el autoaprendizaje, mediante la potencialidad de su desarrollo intelectual y organización del tiempo de acuerdo a sus intereses individuales y actividades, por ello, con el paso de los años, mayor número de estudiantes solicitan cursar sus estudios mediante esta modalidad, porque es un programa flexible que permite organizarse de acuerdo con el tiempo de cada individuo, y responde con las necesidades actuales y con las tendencias educativas que se están implementando a nivel nacional.

En la actualidad el SUAyED cuenta con bachillerato a distancia, que se imparte dentro y fuera del país y además de las Licenciaturas y Maestrías en la modalidad a distancia, convirtiéndose en una pieza clave para la generación de una cultura del aprendizaje con el objetivo de fomentar los hábitos de estudio y formas de aprendizaje. Como ya se mencionó, este es un proceso de enseñanza, se basa en las Tecnologías de la Información y

Comunicación, (TIC) como una forma de acceder a la educación, y centra su aprendizaje en los recursos educativos para instruir.

2.2.1 Los principios educativos que rigen al modelo educativo SUAyED

Para este modelo educativo se establecieron nueve principios que norman y orientan la relación entre la propuesta curricular y sus componentes ellos son:

1. Flexibilidad

Consiste en la adaptación del modelo educativo que se renueva constantemente.

2. Adaptabilidad

Se adecua según los ajustes que sean necesarios en el programa de estudio y permite que el contenido pueda adaptarse y mejorar implementando contenido optativo y actualizado.

3. Innovación

Promover la mejora continua de recursos para lograr un mejor progreso.

4. Interacción e Interactividad

Es un elemento necesario para llevar a cabo el proceso de enseñanza y aprendizaje mediante el uso de las TIC.

5. Docencia

La docencia en el SUAyED reconoce la figura del asesor, pero se diversifica en una docencia compartida con una enseñanza que se da de forma activa, mediante un análisis crítico y retroalimentación.

6. Corresponsabilidad

El alumno debe de reconocer que el éxito de su estudio dependerá de su autogestión y la organización para su aprendizaje desarrollando sus habilidades para aprender.

2.2.2 Ventajas y desventajas del estudio en el SUAyED

1. Ventajas

- Permite retomar los estudios sin importar la edad, realizar otras actividades y compaginarlas con el estudio.
- Llevar educación a distintos grupos sociales en todo el país.
- El estudio se puede hacer de manera asincrónica.

2. Desventajas:

- La desigualdad económica que existe en algunos estados para contar con una los requerimientos como el equipo de cómputo que cumpla con los requerimientos técnicos establecidos en las bases para estudiar esta modalidad.
- Acceso a internet.
- Formación y conocimientos en computación.
- Contar con un mínimo de nivel de lenguaje extranjero (inglés) para leer los documentos principalmente.

2.3 El SUAyED en la Facultad de Filosofía y Letras

En el año de 1972, se creó el Sistema de Universidad Abierta (SUA) y la Facultad de Filosofía y Letras, implementó esta modalidad para que los estudiantes pudieran realizar sus estudios, con un horario más flexible. Bajo estos mismos lineamientos se estableció en 1976, un nuevo esquema que desarrolló una base para este modelo educativo. Las primeras carreras fueron aprobadas en 1979, y los programas de educación a distancia en la Facultad, para ofrecer estudios de educación superior.

Décadas más tarde, nació el SUAyED, que se convirtió en un programa de educación abierta y a distancia que ofertó, la Facultad de Filosofía y Letras, incorporando, los recursos tecnológicos en línea para el aprendizaje, mediante asesorías en línea o por correo electrónico sin la necesidad de compartir un espacio físico. En el aprendizaje en la modalidad a distancia el asesor guía al alumno en su trabajo y está, en contacto directo mediante la plataforma principalmente para resolver sus dudas y llevar a cabo una retroalimentación sobre la evaluación de sus actividades.

2.3.1 Las herramientas que se utilizan en este tipo de enseñanza son:

- Plataforma Moodle donde se depositan las actividades de aprendizaje y las lecturas de la materia.
- Chat para envío y recepción de mensajes.

2.3.2 Los componentes del modelo SUAyED.

- Planes y programas de estudio.
- Asesores
- Alumnos
- Espacio educativo
- Material didáctico
- Dispositivos tecnológicos
- Administración educativa

2.3.3 Características del estudio mediante la modalidad a distancia

- Flexibilidad

El tiempo de estudio lo elige el estudiante de acuerdo con su ritmo ya que el acceso a la plataforma es durante 24 horas los siete días de la semana.

- Planeación

Las actividades se planean por cada asesor siguiendo un calendario previamente establecido.

- Interacción con el asesor

Se lleva a cabo la asesoría mediante la plataforma o correo electrónico desde donde ofrece a los alumnos una retroalimentación y observaciones de sus aciertos y posibles debilidades en su desempeño académico. Además de ofrecer apoyo pedagógico también tienen una labor emocional al ofrecer a los alumnos motivación para continuar con sus estudios.

- Apoyo técnico

En caso de requerimientos técnicos se cuenta con un departamento técnico para resolver alguna falla.

Cabe destacar que, el estudiante debe administrar el tiempo para destinar cierto número de horas dedicadas al aprendizaje, así como compromiso para cumplir con los horarios de entrega de actividades establecidos.

2.4 El caso particular de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información

Los estudios de Bibliotecología iniciaron en la Facultad de Filosofía y Letras con la creación del Colegio de Bibliotecología, iniciando sus actividades en 1956, en la biblioteca Central.

Pero fue hasta el año 2005, que se formuló la implementación de Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información, en la modalidad a distancia, siendo esta incorporada en el SUAyED, en el año 2009 y ofertando esta licenciatura en el año 2010.

La misión de esta licenciatura es formar profesionales responsables y comprometidos con tareas como la selección de la información para su recuperación posterior y difusión, promueve entre la sociedad mexicana el uso de los recursos informativos y contribuir al desarrollo científico, tecnológico cultural y educativo del país y todo lo relacionado con el manejo de la información y dirigirse a las necesidades de la sociedad.

<http://www.suafyl.filos.unam.mx/bibliotecologia/moodle/escritorio/>

Entre los requisitos para aspirante se enumeran los siguientes:

- Haber cursado el Área de Humanidades y de las Artes en el bachillerato y haber concluido con un promedio mínimo de 7.
- Aprobar el examen del concurso de selección.
- Contar con habilidad para analizar, sintetizar y resolver problemas específicos de manera práctica.
- Aprobar el curso propedéutico inicial sobre el uso de la plataforma.

Por otra parte, los requisitos para la titulación son:

- Haber aprobado el total de las asignaturas.
- Constancia de servicio social y de lengua extranjera.
- Concluir la elaboración de una tesis, tesina o informe académico según la modalidad que se haya elegido para la titulación.
- Presentar el examen y aprobarlo.

2.4.1 El Plan de Estudios.

Cubre aspectos referentes al uso de la información, mediante la tecnología, con habilidades para organizar, difundir la información. Para esta modalidad fue necesario instrumentar innovaciones tecnológicas y contar con las habilidades para su utilización, tanto para los docentes como para los alumnos. El uso de diversas tecnologías permite ampliar la cobertura de los servicios educativos y permite la interacción.

Este plan está organizado en 8 semestres y el mapa curricular está estructurado por 51 asignaturas de las cuales 42 son cursos obligatorios, 9 optativas, humanísticas y 3 libres. Así mismo, se encuentra distribuida en las siguientes seis áreas:

1. Organización bibliográfica y documental.

Esta área abarca lo siguiente: Los Fundamentos de la Organización documental, Catalogación I, II, y Catalogación por tema, Sistema de Clasificación Dewey, LC, e Indización.

2. Administración de servicios de información

En esta área se estudian aspectos como: Los Fundamentos de la Administración, la Administración de Servicios bibliotecarios y de Información, Administración de Recursos Humanos, Mercadotecnia de la Información, Evaluación de Unidades de Información.

3. Recursos bibliográficos y de información.

Describe las características de las fuentes de información como: Historia del Libro y las Bibliotecas I, II, Recursos de Información, Teoría y Técnica Bibliográfica. Industria Editorial y de la Información, Desarrollo de Colecciones, Bibliografía Mexicana Siglos XVI-XIX y Bibliografía Mexicana Contemporánea.

4. Servicios bibliotecarios.

Agrupar el desarrollo de los Servicios Bibliotecarios con las siguientes asignaturas: Fundamentos de los Servicios de Información, Bibliotecología Social, Lecturas, Lectores y Bibliotecas, Servicios Bibliotecarios y de Información, Consulta I, II y Usuarios de la Información.

5. Tecnologías de la información.

Es la aplicación de la Tecnología en los Servicios Bibliotecarios y de Información con: Computación aplicada a la bibliotecología, Tecnología de la Información, Bases de Datos, Telecomunicaciones en las Unidades de Información, Sistemas y Programas de Automatización de Bibliotecas, Administración de Sistemas de Automatización y Recursos Digitales y Multimedia.

6. Investigación y docencia en bibliotecología.

Permite conocer los métodos de investigación mediante: Fundamentos de la Bibliotecología, Bibliotecología en México, Introducción a la Investigación, Métodos de Investigación Cuantitativa, Métodos de Investigación Cualitativa, Didáctica de Bibliotecología, Seminario de Titulación I y Seminario de Titulación II.

2.4.2 La Asignatura Fundamentos de los servicios de información

Consiste en llevar a cabo un diagnóstico de la importancia de los servicios de información y como se desarrollan de acuerdo con el contexto social.

1. Para acreditar la asignatura se debe cumplir con la entrega puntual de todas las actividades.
2. Las cuales debían cumplir con lo solicitado y haber sido entregadas a tiempo.
3. La calificación la asignará el docente titular el prestador de servicio social únicamente se limitó a hacer la observación y retroalimentación correspondiente.

2.5 Áreas que abarca la materia de los Fundamentos de los Servicios de Información

El principal objetivo de la materia de los Fundamentos de los Servicios de Información consiste en analizar la relevancia que tienen los servicios de información en el contexto social en el que se desarrollan. Está integrada por actividades que abarcan el servicio de referencia o de consulta como también se le conoció, que después evolucionó a los Servicios de Información.

Las unidades del programa son:

1. La sociedad y la información.

1.1 Las necesidades sociales.

1.2 La sociedad de la información.

1.3 La sociedad del conocimiento.

2. Las políticas socioeconómicas y culturales.

2.1 Políticas Sociales, educativas, y económicas y su relación con los servicios bibliotecarios y de información.

2.2 El estado y su concepción de los servicios de información en el país.

3. Tipos de Comunidades

3. 1 Comunidades rurales.

3. 2 Comunidades indígenas.

3. 3 Comunidades con necesidades especiales.

3. 4 Comunidad académica.

3. 5 Comunidad científica.

3. 6 Comunidades virtuales

3. 7 Otras comunidades.

4. Servicios Bibliotecarios y de Información.

4. 1 El papel social de las bibliotecas y otras unidades de información.

4. 2 Principios y características sociales de los servicios bibliotecarios y de información.

4. 3 Los servicios bibliotecarios y de información a la sociedad.

5. Recursos humanos para los servicios bibliotecarios y de información.

5. 1 Características de los recursos humanos.

5. 2 Actitudes sociales y aptitudes de los responsables de los servicios bibliotecarios y de información.

2.6 El papel de las TIC en la educación a distancia

Las TIC, son una herramienta que permite, que la educación, llegue a un mayor número de población con acceso a Internet, por la tendencia e incremento de la adquisición de dispositivos electrónicos. Los modelos de enseñanza como se conocía han cambiado, ofreciendo la opción de estudiar por medios tecnológicos, permitiendo el acceso a la educación a un mayor número de personas.

Este modelo de aprendizaje demanda nuevas formas de transmitir la información, se utilizan definiciones como educación a distancia y e-learning, que consisten en educación por medio de recursos tecnológicos, que facilitan la obtención de documentos e información desde lugares lejanos, alcanzando los máximos beneficios por medio de redes y servicios de apoyo.

Para la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), las TIC, en la educación “complementan, enriquecen y transforman, de ahí su importancia en el aprendizaje. Esta tecnología permite lograr el avance hacia el objetivo de desarrollo sostenible, facilita el acceso universal a la educación reforzando la integración”. Define la modalidad a distancia, como una modalidad educativa como la enseñanza mediante la utilización de las TIC, esta modalidad permite a los alumnos tener un mayor acceso a los conocimientos, pero de forma independiente. Reconoce la aportación de esta educación abierta y brinda su apoyo a los estados para la creación y desarrollo de esquemas para ampliar el uso del aprendizaje a distancia como un medio para facilitar el acceso a una educación avanzada. <https://es.unesco.org/themes/tic-educacion>

Para (Cabero, J. (2006) las TIC, son herramientas que favorecen la comunicación entre maestros y alumnos mediante el uso de estas, pero llevando una preparación especial porque para ello, se requieren habilidades y destrezas con el uso de los recursos técnicos que permiten la obtención y difusión del conocimiento.

Entre las características de la educación a distancia el autor describe las siguientes: se requiere de organización del tiempo, apoyo de tutoría, aprendizaje independiente y flexible, autonomía, por parte del estudiante, comunicación bidireccional para eliminar la frontera espaciotemporal. Por tanto, en la educación a distancia, no es suficiente con que el alumno tenga los conocimientos, sino que es conveniente que los vea en contexto por medio de ejemplos sin olvidar la importancia del apoyo de un tutor que además de guiar y apoyar al estudiante lo motive.

Así mismo, para el Consejo Nacional de Educación para la Vida y el Trabajo (CONEVyT), la Modalidad a Distancia es “un proceso que asume las siguientes características: utilización de medios técnicos para facilitar a los alumnos el acceso a los conocimientos y para las comunicaciones; organización de apoyo a los alumnos mediante tutorías; aprendizaje flexible e independiente; comunicación bidireccional entre los profesores y alumnos y los alumnos y los alumnos entre sí; enfoques tecnológicos en las decisiones referidas a la planificación, el desarrollo y la evaluación de las acciones de educación a distancia; comunicación masiva e ilimitada con los alumnos en contextos geográficamente dispersos”. (Trabajo, 2005, p.7)

Para concluir este capítulo, en México existe hoy en día una mayor oferta de programas de educación superior a distancia destacando entre ellas la de la UNAM que ofrece esta opción para poner al alcance de un mayor número de alumnos la oportunidad de acceder a una educación de calidad sin importar su condición social, edad, y lugar donde se encuentre, para poder formar parte de la universidad más importante del país ampliando con ello la oportunidad de educación.

Mientras que en el sistema de educación presencial se accede al aprendizaje por medio de clases individuales o grupales y seminarios mientras que el aprendizaje abierto requiere de la utilización de las TIC, y de herramientas y recursos de aprendizaje.

Una de las principales herramientas que se utilizan en este tipo de aprendizaje es el material didáctico multimedia, como lo es el video que es un recurso didáctico que mediante imágenes y sonido representan un tema.

Estas herramientas o recursos ayudan a crear un vínculo entre el tema y el alumno que refuerza el conocimiento. Entre las herramientas o recursos que se utilizan en este tipo de aprendizaje están: los mapas mentales, las infografías, y el material didáctico multimedia, como el video, que es un recurso didáctico que mediante imágenes, videos y sonido representa un tema determinado.

Referencias:

Avanzo. (2017). *¿Qué es e-learning?* Avanzo.com Documento de internet, Recuperado de: <https://www.avanzo.com/que-es-el-elearning/> (Consultado el 4 de noviembre de 2019).

Bosco Hernández, M. D. y Barrón Soto, H- S. (2008) *La educación a distancia en México: Narrativa de una historia silenciosa*. México. UNAM.

Bustamante Hernández, K. D. (2019). *La gestión del conocimiento en la bibliotecología a distancia*, [Tesis de Licenciatura], México, FFyL, UNAM
<http://132.248.9.195/ptd2019/mayo/0789488/Index.html>
(Consultado el día 4 de noviembre de 2019).

Cabero, J. (2006). *Las bases pedagógicas del e-learning*. En: Revista de la Universidad y sociedad del conocimiento. Vol. 3. P.1-10, [Revista electrónica] Recuperado de: <http://rusc.uoc.edu/rusc/es/index.php/rusc/article/download/v3n1-cabero/265-1182-2-PB.pdf> (Consultado el día 4 de noviembre de 2019).

Garduño Vera, R. (2005). *Enseñanza virtual sobre la organización de recursos informativos digitales*. Centro de Estudios de Investigaciones Bibliográficas. UNAM.

Ríos Ruíz, A. (2015). *Tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la educación superior a distancia en México: estudios de derecho, retos y oportunidades*, No.12 P124. Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento. Recuperado de: https://issuu.com/enlace/docs/completo_enlace
(Consultado el día 4 de noviembre de 2019).

Urquijo, Torres, P. y Santana Vela, J. (2014), *Proyectos Educativos en México Perspectivas Históricas*. En: la educación en la nación emergente. 494p. México, ENES, Morelia: UNAM. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/306442872> (Consultado el día 4 de noviembre de 2019).

UNAM-FFYL, Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia (2004). *Modelo Educativo del Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia*. SUAYED: UNAM. Recuperado de http://www.cuaed.unam.mx/consejo/interiores/MODELO_SUAYED.pdf (Consultado el día 4 de noviembre de 2019).

UNESCO. (2002). *Aprendizaje abierto y a distancia*. División de Educación Superior UNESCO. Recuperado de: https://documentop.com/aprendizaje-abierto-ya-distancia-unesdoc-unesco_59f3ea361723dd944f12574e.html (Consultado el día 28 de octubre de 2019).

UNAM-Universidad Nacional Autónoma de México. (2002). *Proyecto de Modificación del Plan de Estudios de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información*: México: UNAM: FFYL. Recuperado de: <http://132.248.9.195/ptd2018/abril/0772316/Index.html> (Consultado el día 28 de octubre de 2019).

UNAM-Universidad Nacional Autónoma de México. (2005). *Experiencias de educación a distancia en México y el mundo*. pp. 428. México: Editorial Porrúa.

Capítulo 3 La elaboración de material didáctico multimedia.

Introducción:

En este capítulo, se realiza un análisis sobre la elaboración del material didáctico multimedia, desde su implementación hace algunas décadas cuando se desarrolló para apoyar el aprendizaje activo, mediante la implementación de este tipo de recurso.

Su utilización de los materiales didácticos forma parte del nuevo método de enseñanza, y la mayor parte del contenido se conforma principalmente por videos digitales y a ellos se puede acceder desde la red por lo que está al alcance de todos y son una alternativa más para que los alumnos comprendan el contenido de los temas que se deseen reforzar.

3.1. Tema a desarrollar video

El tema es el correspondiente a la Unidad 4 llamado: Tipos de Comunidades.

En ella se plantea como objetivo ofrecer un servicio de información adecuado para las distintas comunidades.

La importancia de conocer el tipo de comunidad a la que se dará el servicio radica en qué, permitirá conocer mejor sus necesidades de información, ya que las necesidades son diferentes para cada usuario. También, ayudará al desarrollo de la colección y ofrecer un servicio competente.

Tipos de comunidades.

Para determinar las necesidades de información de acuerdo con, cada tipo de comunidades, la biblioteca debe emplear diversos métodos, análisis de metas orientadas a estudios de usuarios, estudios de demanda, utilizar la técnica como la entrevista o la observación.

3.1.1 Comunidades rurales.

Son comunidades que se encuentran en la provincia del país principalmente en el campo, y se conforma por zonas rurales.

Sus principales características son:

1. Las comunidades rurales son aquellos que trabajan en actividades agrícolas,
2. Se encuentran asediadas por la destrucción, de la naturaleza, son células productivas de organización social.

3. Su nivel de estudios no rebasa la primaria y el acceso a la información se encuentra por debajo del índice nacional.

3.1.2 Comunidades indígenas.

Son pueblos originarios del país, que se establecieron antes el descubrimiento y la conquista de América, cuando existieron grandes desarrollos culturales. Estos grupos étnicos, que sufrieron el maltrato, discriminación, y son a quienes se han tratado de cambiar su identidad y sus raíces. En México, contamos con comunidades indígenas que no tienen acceso a la información y no cuentan con la educación básica, por lo que el nivel de estudios es bajo y existe un rezago educativo.

Las principales características son:

1. Son grupos que siguen conservando sus tradiciones, su lengua y su forma de vida, sus conceptos religiosos y filosóficos como el amor a la naturaleza y el empoderamiento de sus tradiciones.
2. Su nivel de estudio no rebasa la educación básica inicial, y no tienen acceso a servicios bibliotecarios, por la ausencia de estos servicios.
3. Además de la diferencia de su cultura y la lengua, el acceso a la información y sus conocimientos adquiridos son escasos y son a través de la expresión oral.

Los tipos de servicios de información para las comunidades rurales e indígenas

En las bibliotecas se puede elevar su nivel de vida mediante el acceso a la educación, que les permita lograr una mejor comunicación, para lograr tener una mayor presencia en la sociedad, para ello se tiene que favorecer la transformación de las estructuras políticas y

económicas para que los indígenas y las comunidades rurales tengan mayor participación. Es indispensable proporcionar a las comunidades rurales e indígenas, el acceso a la educación básica, media superior y superior, asesoría respecto de los tramites ejidales y de inscripción de sus terrenos en el registro de la propiedad, esto significaría para ellos contar con una tierra y ser dueños de un paisaje propio, un espacio geográfico donde pertenecer y los ubicaría como grupo social.

Buscar un desarrollo comunitario sustentable, el uso adecuado de recursos naturales, regular las actividades agrícolas, garantizar el rescate cultural de estos pueblos, mediante los intercambios económicos, para conformar un desarrollo comunitario y asegurar la salud por medio de atención médica gratuita, para todos con clínicas donde cuenten con equipos básicos, para su atención integral y en salud.

En el caso específico de las comunidades indígenas, se debe colaborar para la preservación de su cultura, su lengua y su identidad por medio de investigaciones que permitan difundir su riqueza cultural a través de material de apoyo y documentales en pro de la enseñanza y aprendizaje y promover productos bibliográficos impresos y electrónicos generados por distintas instituciones para trabajar a favor de sus entidades de origen, donde se muestren sus tradiciones y costumbres para de esta forma lograr proporcionar servicios bibliotecarios modernos de calidad que satisfagan las necesidades de los pueblos indígenas de nuestro país y con esto contribuir a reducir la brecha digital.

3.1.3 Comunidades con necesidades especiales.

Se distinguen entre otras debido a sus circunstancias, su composición y los recursos económicos que estos poseen, la integran las personas mayores y jubiladas, familias con niños pequeños, personas trabajadoras del comercio y la industria, así como personas con alguna discapacidad visual discapacidad física.

Sus principales características son:

1. Se localizan en ciudades con alto índice de población, y entre ellas algunas personas cuentan con medios económicos suficientes y otras que viven en pobreza y debido a estas diferencias no es posible establecer normas comunes.
2. En el caso de las personas minusválidas y discapacitadas, así como personas que padecen alguna enfermedad y que están confinadas en Instituciones como hospitales, también se les deben ofrecer contar con servicios bibliotecarios incluso dentro de estas instituciones. Sin embargo, la dificultad que hay que vencer es acercarse y conocer sus necesidades, estableciendo una relación con organizaciones locales, y darles a conocer las opciones que la biblioteca tiene para ellos.
3. Otra de estas comunidades especiales lo conforman las comunidades los usuarios potenciales, es decir, los que no son usuarios, pero hay que identificarlos y conocer sus necesidades y en base a estas necesidades podemos promover servicios y darlos a conocer para que sepan cómo se van a cubrir estas necesidades a esto se puede contribuir por medio de la prensa, la radio y la televisión.
4. Personas limitadas a las labores del hogar o que se encuentren confinadas por una discapacidad, entre este tipo de servicios puede ser el servicio de reparto a domicilio,

mediante un transporte público, o ayuda de una organización local para llevar la biblioteca a los lectores.

La biblioteca puede ofrecer entre otros servicios las lecturas en hospitales y prisiones, se deberían hacer en bibliotecas públicas como parte de los servicios integrales de su comunidad. Y comprender una gama normal de información. También las actividades para los niños, a ellos se les puede proporcionar un servicio especial para que la visita a sus instalaciones sea agradable y estimule su desarrollo intelectual y social y el uso de libros y materiales con que se cuenta en la biblioteca. Mostrar y exponer colecciones de obras infantiles.

En el caso de los hogares de ancianos, deben ofrecerse la atención con colecciones y no solo la que hay en sus estancias, porque no cuentan con el personal. Se podría cambiar esto llevando a ellos una colección que sea de su agrado, y a través de un servicio de personal bibliotecario, se podría instalar un servicio de carrito para sus habitaciones.

Para las personas con dificultad de visión o disléxicos o con alguna dificultad para pasar hojas, o que nunca pudieron aprender a leer y a escribir, se pueden hacer una gama de libros hablados, y también hacerse una grabación por sí mismas. La biblioteca debe proporcionar libros en el sistema braille, para personas cortas de vista una selección de libros impresos con caracteres para cortos de vista estos impresos debían formar parte de la oferta en las bibliotecas, es importante que la gente sepa de estos recursos disponibles.

3.1.4 Comunidades académicas.

La conforma principalmente la comunidad escolar, que llega en busca de información para cumplir con sus estudios.

Principales características:

- Integrada por alumnos, profesores e investigadores.
- Su búsqueda se basa en el aprendizaje, la investigación y la enseñanza.

Los recursos de las bibliotecas académicas deben dar acceso a una mayor colección de libros y materiales impresos, y medios audiovisuales como fuentes de información, a las que se acceden por medios electrónicos, además de esto, contribuyen en:

1. Beneficiar a los usuarios con la colaboración de otros miembros de bibliotecas y la creación de redes de bibliotecas universitarias y de especialidades en investigación,
2. Apoyar a esta comunidad para la participación de proyectos conjuntos, como publicaciones, catalogación informatizada, y alojamiento de material con los soportes capaces de actuar como sistema en su conjunto y dar acceso a todos los medios del sistema.
3. Conexión a internet para búsqueda, localización e intercambio de información,
4. Crear redes cooperativas y telecomunicaciones superen la necesidad de aproximación geográfica, para dar servicios de asesoramiento y consulta.

3.1.5 Comunidades científicas.

Esta comunidad se encuentra unida a las funciones de la universidad por medio de la investigación, y la docencia realizada en los centros de investigación y escuelas o facultades.

Principales características:

- Es una comunidad que busca hacer progresar la ciencia y generar nuevo conocimiento.
- Requiere información en todo tipo de soporte, ya sea de forma impresa en un libro, revista o medio visual, o electrónica.
- Empleo eficiente de información electrónica, para su labor de investigación, y sus actividades.

Para realizar el estudio de las necesidades de información de las comunidades científicas, se analizan dos factores interno y externo, interno es la formación académica, experiencias, habilidades etc. Y las externas las políticas laborales la línea y tema de investigación, para identificar las necesidades concretas o dedicadas a un asunto, o sobre un autor.

3.1.6 Comunidades virtuales

Las primeras comunidades virtuales fueron creadas con el propósito de facilitar el intercambio de información de tipo académico, entre investigadores que se actualizaban sobre las nuevas tecnologías de la computación informática o desarrollo de armas de guerra, pero hoy su uso en las comunidades es más extenso, desde física cuántica hasta comentarios de televisión pasando por ciencia ficción, propaganda política y consejos para padres.

Principales características

1. Son las comunidades o congregaciones electrónicas que acceden a la información por medio de las TIC, y se benefician principalmente de las redes de información y cuentan con rápido acceso a la información actualizada.
2. Van de la mano con las bibliotecas universitarias para buscar algún avance científico.

Se da un contacto social entre los miembros de las comunidades donde existe una noción de espacio diferenciado y se rigen por un conjunto de normas para la comunicación por eso, se consideran comunidades virtuales.

- 3 Dentro de esta categoría de comunidad se encuentran varios subtítulos como los newsgroups o grupos de noticias, el Minitel en Francia y los BBC entre otros que se distinguen por aspectos técnicos, todos estos tipos de comunicación están incluidos en las listas de envío de información, mediante el uso de Chatrooms
- 4 Interacción de cuartos de chateo basado en texto, palabras escritas que se leen en la pantalla del computador, se diferencian del envío porque la comunicación es sincrónica, sus miembros se conectan al mismo tiempo, en un mismo espacio o cuarto, y se interrelacionan en tiempo real.

5 Este espacio es regido por un operador, quien se encarga del cumplimiento de normas. La esencia de estas comunidades radica en que todas las personas son individuos sociales reales, de carne y hueso, que en un afán de incluirse en la comunidad adoptan una identidad virtual, que siempre estará vinculada al reconocimiento, de que éstas sólo existen varios sujetos, la experimenten como tal.

La importancia de estas comunidades virtuales es facilitar el intercambio de la información académica entre los usuarios, compartir un contexto de valores, establecer un contacto social para la interacción entre personas. Así como organizar la información y poder consultarla y trasmitirla a otros usuarios.

3.1.7 Otras comunidades.

Comunidades en Línea:

Se les llama también “congregaciones electrónicas”, “comunidades en línea”, el termino más usado es “comunidad virtual”, se compone de dos palabras comunidad y virtual. Proviene del latín (comunis) común o comunicare, también deriva de la noción de lo común, virtual data de la edad media a partir de la palabra virtud, por tener la virtud de ser real cuando no se podía observar, imagen óptica que se refleja en el espejo.

Principales características

1. Lo virtual es una simulación real.
2. La noción de comunidad virtual es una congregación de cibernautas en Internet que integra una comunidad que aparenta ser real, su explicación se basa en la necesidad

innata del hombre de llenar el vacío social que dejan las sociedades actuales. Estas comunidades buscan facilitar la comunicación sin importar el espacio geográfico independientemente de donde se encuentren.

3. Utilizan herramientas como el chat y la mensajería instantánea.

Comunidades de Gobierno

Está orientada el sector público, y su principal objetivo es servir a los ciudadanos y se aplica sobre un área geográfica en particular.

Principales características

- Ofrece servicios y programas a sectores de la población sobre todo en zonas urbanas.
- Permite realizar las operaciones que tienen que ver con las gestiones públicas.

3.2 Características del material multimedia

El autor Chunga Chinguel (2015), menciona que las características que debe tener un material didáctico multimedia son:

1. Flexibilidad:

Consiste en presentar la información en distinta forma.

2. Funcionalidad:

Es la adaptación a los alumnos sin importar sus características y diferencias de cada uno.

3.3 Pasos para el desarrollo del material didáctico multimedia.

a) Planeación:

- Reconocer si existe la necesidad de contar con este tipo de material para un aprendizaje integral.
- Conocimiento del tema.
 - ✓ Recopilación de la bibliografía
 - ✓ Redacción del tema.

b) Revisión legal

- El respeto al derecho de autor

Consiste en respetar una obra sin alterar lo que su autor realizó y utilizarla de manera correcta.

Es derecho de su autor también la obtención de reconocimiento y beneficio por la obra.

3.4 Requerimientos técnicos para la elaboración del material didáctico

multimedia:

- Equipo informático necesario para la elaboración de un video
- Realizar un guion sobre el tema y la duración del video
- Webcam o video cámara para realizar la grabación
- Pc
- Software para la edición.

3.5 Producción del video:

1. Tener conocimiento de cómo se realiza la producción.
2. Desarrollar el material de acuerdo con, los temas e integrar el contenido y la organización del material que se va a exponer y seguir una estructura.
3. El desarrollador multimedia es la persona que se dedica a ensamblar el producto.
4. Su elaboración se realiza mediante un software y los sonidos y película se crean con herramientas de edición específicas.
5. Conocer el tipo de interfaz gráfica de usuario que se va a utilizar, consiste en la forma en cómo se va a presentar la información a los alumnos.
6. También se debe contemplar cantidad de memoria digital que se va a utilizar.
7. Para el video se debe contar con una fuente de video y una tarjeta de digitalización de video.
8. En el caso del sonido hay que contar con una tarjeta de captura de audio para digitalizarlo.

Una vez que se tienen las imágenes y el audio se edita la película.

El nombre del software que se utilizará para el desarrollo de este tipo de material y la realización es: Camtasia

Este es un software para crear contenido de videos mediante la incorporación de elementos multimedia y grabando desde la pantalla de una computadora. Este software permite la elaboración de una línea del tiempo que vaya guiando el trabajo.

Su funcionamiento se lleva a cabo en 3 etapas:

- Grabación
- Edición
- Producción

<http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento30429.pdf>

3.6 Contenido del video




3.6.1 Guion.


- 1. Presentación.**
- 2. Introducción del tema.**
- 3. Tema**
- 4. Conclusión.**
- 5. Créditos.**


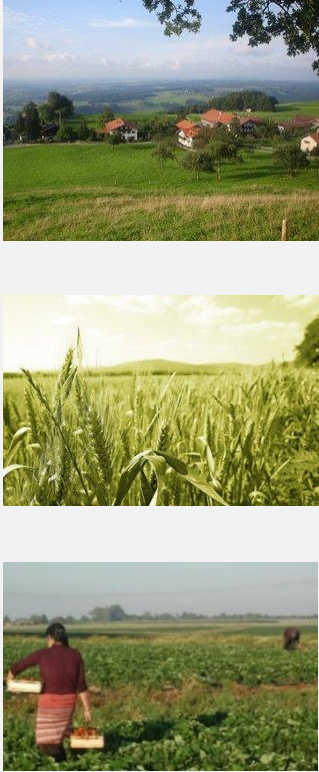

3.6.2 Transcripción cronológica del video

Esta se detalla en el siguiente cuadro no. 1

Cuadro 1 Cronología del video

Cronología del Video	
No. de Figura y secuencia	Texto descriptivo sobre el tema
Carátula 0:03.00	Materiales didácticos para la enseñanza de la bibliotecología a distancia en el SUAyED.
Figura 1 Logo de la UNAM  Logo de la Facultad de Filosofía y Letras  Logo SUAyED.  0:46	Portada: Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información Asignatura: Los fundamentos de los servicios de información.

<p>Imagen 1 Presentación</p> <p>0:51.02</p>	<p>Presentación</p> <p>La biblioteca tiene la responsabilidad de satisfacer las necesidades de información, de educación, recreación y cultura de todos los usuarios, sin importar sus características individuales como son su edad, sexo, y sus características generales como: étnicas, culturales y sociológicas.</p> <p>Para ello, debe elaborar un perfil que sirva para integrarlo al tipo de comunidad al que pertenece, con el fin de implementar los diversos servicios y el desarrollo de la colección adecuado para cada tipo de usuarios y de promover la inclusión social y la participación cívica de la sociedad.</p>
<p>Figura 2</p>  <p>Duración: 0:15</p>	<p>Una comunidad de usuarios es un grupo de personas que comparten ciertas características en común.</p>
<p>Figura 3</p>	<p>Tipos de comunidades y tipos usuarios</p> <p>Para conocer los tipos de comunidades a las que ofrecerá un servicio se debe definir el tipo de usuario, un usuario es</p>

 <p>0:15:20</p>	<p>la persona quién llega a la biblioteca con una necesidad de información, ya sea general o específica.</p>
<p>Figura 4</p>  <p>0:23:02</p>	<p>Las comunidades rurales.</p> <p>Las comunidades rurales forman parte de un territorio donde las principales actividades son agrícolas, donde prevalecen las comunidades de campesinos. Su nivel de estudios y acceso a la información ésta limitado.</p> <p>Se les debe proporcionar el acceso a la educación y a información referente a temas de su interés y adecuadas a su espacio geográfico.</p>
<p>Figura 5</p> 	<p>Las comunidades indígenas.</p> <p>Son grupos étnicos establecidos principalmente en zonas alejadas del país, que sufren de discriminación y marginación.</p>



0:29:02

Entre sus necesidades están la falta de atención médica, de bienestar social y no cuentan con acceso a la educación básica y a la información.

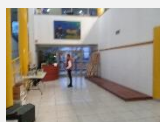
La biblioteca debe aportar recursos de información que les permitan mejorar su calidad de vida, instruirlos para que puedan conocer sus derechos, además de fortalecer su identidad conformada por sus tradiciones indígenas y religiosas y colaborar con la preservación de su cultura, su lengua e integrarlos a la sociedad y al uso de las TIC.

En el año 2007, en la asamblea general de la ONU, se aprobó la Declaración sobre los derechos de los pueblos indígenas, para buscar la protección a nivel internacional. En él se manifiesta el derecho a la salud, educación y empleo.

Figura



0:38:02









6 Las comunidades con necesidades especiales.

Son comunidades localizadas en ciudades con alto índice de población, se distinguen entre otras debido a sus circunstancias, su composición y los recursos económicos que estos poseen.

La conforman los adultos mayores, personas jubiladas, niños y personas con alguna discapacidad.

	<p>La información que debe aportarse es de acorde a sus características específicas, por ejemplo: en el caso de las personas discapacidad visual contar en una colección en braille y audio, actividades para niños como apoyo a tareas o clubs de lecturas.</p> <p>En el caso de los adultos mayores ofrecer un servicio más allá de los muros con lecturas en acilos y préstamo bibliotecario a domicilio.</p> <p>Otras personas que se deben incluir en los servicios son: las personas que se encuentran recluidas en hospitales y en prisiones por medio de bibliotecas itinerantes.</p>
<p>Figura 7</p>  <p>0:28:02</p> 	<p>Las comunidades académicas</p> <p>Estas comunidades son conformadas por los estudiantes con necesidades específicas ligados a la etapa académica, así como profesores y comunidades académicas de distintas instituciones.</p> <p>Las bibliotecas académicas deben dar acceso a los materiales impresos y medios audiovisuales, así como fuentes de información, a las que se acceden por medios electrónicos mediante la red y acceso a colecciones impresas.</p>

<p>Figura 8</p>  <p>0:32:02</p> 	<p>Las comunidades científicas.</p> <p>Son comunidades que requieren para desempeñar sus trabajos del conocimiento de información de otras disciplinas.</p> <p>Está conformado por los profesionales científicos, humanísticos y de las ingenierías cuya labor se encuentre asociada con las funciones de la universidad realizando la investigación y docencia.</p> <p>Para lograrlo requieren de la biblioteca el mayor apoyo informativo y de acceso a todo tipo de recursos que permitan realizar su investigación.</p>
<p>Figura 9</p>  <p>0:30:02</p>	<p>Las comunidades virtuales</p> <p>Son conformadas por personas con intereses en común unidas por un medio virtual, creadas para facilitar el intercambio de información académica, aunque ahora se ha ampliado la información a distintos temas. La biblioteca debe poner al alcance de esta comunidad la información por medio de los espacios virtuales y establecer un contacto social donde se transmita la información a un mayor número de personas.</p>

<p>Figura 10</p> <p>Ciudad digital</p>  <p>0:16:02</p> <p>Figura 11</p> <p>Comunidades en línea</p>  <p>0:13:02</p> <p>Figura 12</p> <p>Comunidades de gobierno</p>  <p>0:12:02</p>	<p>Las otras comunidades</p> <p>Ciudad digital</p> <p>Estas comunidades están relacionadas con la utilización de las TIC, por medio de su utilización se busca mejorar la calidad de vida de la población.</p> <p>Comunidades en línea.</p> <p>Esta comunidad se conoce como <i>comunidades electrónicas</i>, se forma en flujos de comunicación donde se hace un espacio para intercambiar información.</p> <p>Comunidades de gobierno</p> <p>Está orientada el sector público, y su principal objetivo es servir a los ciudadanos y se aplica sobre un área geográfica en particular.</p>
<p>Figura 13</p>	<p>Créditos:</p>



0:12:02

Sujei Milagros Natividad Camacho

Asesora: Dra. Patricia Lucia Rodríguez Vidal

Proyecto PAPIME PE403219”

3.7 Características finales del video:

- Tipo de software utilizado:

Software de Video Camtasia Studio 8 Full Español.

- Duración: 5.31s.
- Tamaño: 32.39 MB
- Música utilizada de fondo: Concierto Vivaldi
- Características del equipo de cómputo donde se generó la edición:

Windows 10 HP Laptop

- La calidad de las imágenes utilizadas es: Video Quality 50%
- Dimensiones del Video: 1280x720
- Formato de Audio: AAC
- Reproducción: MP4, Video Player (720p)

Para conclusión del capítulo antes mencionado cabe destacar y enfatizar que la elaboración del video persiga como objetivo principal la didáctica, que el video sea dinámico y conciso; que trasmita un mensaje correcto y delimite cada tipo de usuario en cada tipo de comunidad para así brindar un servicio más integral y personalizado, enriqueciendo así no solo a accesibilidad sino también el aprovechamiento y calidad del video.

Para concluir este trabajo, a pesar de que en la antigüedad los servicios bibliotecarios no existían, es importante conocer como fue el inicio de las bibliotecas para valorar la importancia de estos servicios.

Los servicios bibliotecarios son una actividad esencial en cualquier biblioteca con el fin de facilitar el acceso a la información a todos los usuarios. Este tipo de herramienta deben ser accesibles a todos los miembros de la comunidad sin hacer distinción de raza, color, nacionalidad, edad, sexo, lengua, condición social o nivel educativo ni por su lugar de residencia, ni disminución física ninguna de estas características debe ser un obstáculo.

En este sentido, la implementación de las TIC, han favorecido los servicios bibliotecarios debido a que se han reestructurado las actividades, facilitando el acceso a la información y estos servicios, hoy en día deben estar encaminados a lograr una conexión con los usuarios y las colecciones a los que se pueda acceder, la biblioteca debe convertirse en un espacio donde se logre crear una comunidad de la que el usuario quiera formar parte activa.

Así mismo, es labor de las escuelas donde se imparte la enseñanza bibliotecológica que los nuevos profesionales de la información cuenten con la preparación para llevar las actividades necesarias para lograr servir al tipo de comunidades donde se localicen.

Para cumplir con esta enseñanza, la implementación de material didáctico multimedia para el aprendizaje en la modalidad del sistema de universidad abierta y educación a distancia permitirá una mejor comprensión de los temas, porque los materiales didácticos son una ayuda para el estudio independiente y facilitan la comprensión de los temas por lo que estimulan a los alumnos a lograr un aprendizaje significativo.

Por consiguiente, resultado de su implementación promoverá la motivación de investigación para crear nuevo conocimiento y podrá ser consultado principalmente por los alumnos de la licenciatura en bibliotecología y estudios de la información en la modalidad a

distancia y por otros interesados en el tema ya que su acceso será abierto lo que permitirá compartir el conocimiento a un mayor número de personas.

Referencias:

Bartolomé, A. (2008) *Video digital y educación*. P. 16 Editorial Síntesis, España.

Chunga Chinguel, G. (2015). *Orientaciones para diseñar material didáctico multimedia*.

Perú. Recuperado de:

<http://eprints.rclis.org/31852/1/Ebook.%20Orientaciones%20para%20diseñar%20materiales%20didáctico%20multimedia.pdf>

(Consultado el día 4 de noviembre de 2019).

Fragoso Ruíz, V. (2012). *Estudios sobre la Práctica Docente, Recursos y Materiales*

Didácticos. México: Universidad Autónoma de México.

Recuperado de:

https://www.portalacademico.cch.unam.mx/materiales/prof/textos/material_didactico.pdf

(Consultado el día 4 de noviembre de 2019).

García Aretío, L. (2001). *La educación a distancia. De la teoría a la práctica*. Editorial Ariel,

Barcelona. Recuperado de:

https://www.researchgate.net/publication/235664852_La_educacion_a_distancia_De_la_teor%C3%ADa_a_la_practica (Consultado el día 4 de noviembre de 2019).

Gasca Pineda, M. (2008). *Elaboración de Material Didáctico multimedia para el tema*

de enlace químico. Tesis, Facultad de Química: UNAM.

Recuperado de <http://132.248.9.195/pd2008/0628042/Index.html> (Consultado el día 4 de

noviembre de 2019).

Hernández Castillo, Karina. (2015). *Enseñanza por problemas aplicada a la elaboración de material didáctico en el SUAyED*. Tesina. UNAM. Recuperado de:

<http://132.248.9.195/ptd2015/agosto/0734860/Index.html>

(Consultado el día 4 de noviembre de 2019).

Lugo Martínez, G. (2018). *Página Web con contenido de material didáctico sobre estrategias de estudio*. Tesis, Ingeniero en Computación. Facultad de Ingeniería: UNAM.

Recuperado de: <http://132.248.9.195/ptd2018/octubre/0781140/Index.html>

(Consultado el día 4 de noviembre de 2019)

Ramírez Velázquez, C. A. (2007). *Las comunidades de indígenas como usuarios de la información*. En: Investigación Bibliotecológica. México: CUIB, UNAM Recuperado de:

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2007000200009

(Consultado el día 4 de noviembre de 2019).

Vizcarro, C. y León, J. A. (1997). *Nuevas tecnologías para el aprendizaje*. pp..247 México: Editorial Pirámide.

Vallejo Acebal, N. (2010). *Metodología de elaboración de materiales didácticos multimedia accesibles*. España: Formación Andaluza fondo de formación y empleo. Recuperado de:

<http://132.248.9.195/pd1999/270897/Index.html>

(Consultado el día 4 de noviembre de 2019).

Vizcarro, C. (1998). *Nuevas Tecnologías para el aprendizaje*. pp.16 Madrid, Editorial Pirámide.

Tabla de figuras del video:

Figura 1 Logo UNAM

Fuente: <https://freebiesupply.com/logos/unam-logo/>

Figura 2 Logo Facultad de Filosofía y letras.

Fuente: <https://seeklogo.com/vector-logo/190645/facultad-de-filosofia-y-letras-unam>

Figura 3 Logo SUAyED

Fuente: <https://www.ceha.com.mx/suayed-sistema-universidad-abierta-y-educacion-a-distancia-de-la-unam>

Figura 4 Que es una comunidad

Fuente: <http://parquesalegres.org/biblioteca/blog/tejido-social-la-comunidad/>

Figura 5 Comunidad

Figura 3 <http://sociologiacomunitariaupc2011.blogspot.com/2011/08/que-es-comunidad-una-descripcion.html>

Figura 6 Comunidades rurales

Fuente: <https://es.freeimages.com/photo/rural-mexican-hills-1-1458875>

Figura 7 Trabajo rural. Recuperado de:

<http://mprgroupusa.com/2019/01/30/claves-para-campanas-en-zonas-rurales/>

Figura 8 Mujeres Rurales

Fuente: <http://radiouruguay.uy/proyecto-pretende-corregir-inequidad-de-genero-en-el-acceso-tenencia-uso-y-control-de-la-tierra/>

Figura 9 Comunidades indígenas

Fuente: <https://foodandtravel.mx/culturas-indigenas-mexico/>

Figura 10 Comunidades con necesidades especiales

Fuente: <http://inclusivaiava18.blogspot.com/2014/06/enfoques-actuales.html>

Figura 11 Comunidades académicas

Fuente: <https://www.uvm.cl/noticias/conoce-los-resultados-de-las-mesas-de-trabajo-institucional-2018/>

Figura 12 Comunidades científicas

Fuente: http://www.pnuma.org/sociedad_civil/comunidad_cientifica.php

Otras comunidades

Figura 13 Comunidades virtuales

Fuente: <https://www.juangelera.com/repercusion-de-la-comunidad-virtual-y-el-foro-en-la-empresa/>

Figura 14 Otras comunidades: Comunidades digitales

Fuente: <http://h3c70rt.blogspot.com/2017/02/comunidad-digital.html>

Figura 15 Comunidades en línea

Fuente: <https://www.kastor.cl/>

Figura 16 comunidades de gobierno

Fuente: <http://www.portalfincas.com/organos-de-una-comunidad-de-propietarios.php>

Figura 17 Créditos

Fuente: <https://www.bing.com/images/search?view=detailV2&id=6B7C24988DBC80CF27977103820B86B30D2DE3BB&thid=OIP.xtg4bWt3ybfZ0-fo6fDoaAHaEi&>

Video 1

Fuente: <https://pixabay.com/es/videos/biblioteca-chica-libro-lee-818/>

Video 2

Fuente: <https://pixabay.com/es/videos/biblioteca-libros-estantes-1310/>

Video 3

Fuente: <https://pixabay.com/es/videos/niño-la-lectura-la-colección-de-16356/>

