

# **LA AGENDA REZAGADA: LA FORMACION DE USUARIOS DE SISTEMAS DE INFORMACION**

Por

**JESUS LAU PH. D.**

DIRECTOR DE RECURSOS INFORMATIVOS

**MTRO. JESUS CORTES VERA**

JEFE DE ORGANIZACION, METODOS E INVESTIGACION

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CIUDAD JUAREZ

DIRECCION DE RECURSOS INFORMATIVOS

AV. LOPEZ MATEOS No. 20

32310 CIUDAD JUAREZ, CHIH.

TEL. (16) 11-31-67 Y (16) 11-31-68

## **RESUMEN**

En los últimos diez años se lograron avances importantes en la automatización de procesos y servicios de información en las bibliotecas mexicanas. Por otra parte, el surgimiento de nuevas tecnologías para el manejo de información, como los discos compactos y la integración de INTERNET, configuraron un universo de posibilidades para consultar información digitalizada. Sin embargo, este desarrollo no se ha acompañado de un esfuerzo suficiente para que los usuarios finales -- razón de ser de las bibliotecas -- obtengan los conocimientos y habilidades suficientes para aprovechar los beneficios de la biblioteca electrónica. En la presente ponencia se reflexiona sobre la importancia del desarrollo de habilidades informativas en ambientes académicos, discutiendo el papel que corresponde jugar a las bibliotecas. Al final, se expone el proyecto que en este sentido pretende realizar la UACJ a mediano plazo.

## ALGUNOS TEMAS A TRATAR:

¿Qué problemas se han identificado?

(José Antonio Yáñez de la Peña. "Compartir es el camino, una alternativa para formar usuarios más eficientes" En Seminario la Biblioteca Universitaria y la Calidad Académica, 26-28 de septiembre de 1984, Memorias. México : ABIESI, 1984., pp. 117-123. El artículo habla de un programa coordinado por el autor en la UAM que consistió en dar instrucción a estudiantes de servicio social, mediante un curso de 40 horas, para que luego pudieran dar apoyo a investigadores. El programa fue llamado Formación de Investigadores Bibliográficos. (p. ¿Qué se explicaban en estos talleres?:

- Cómo se realizan los procesos.
- Cuáles son las herramientas de trabajo.
- En qué consisten los servicios.

¿Se enseña a los bibliotecarios a formar usuarios? (Sería necesario conocer las currículas de las escuelas de bibliotecología o realizar una entrevista con los coordinadores de las carreras) El Lic. Nahúm asegura que los estudiantes de la Lic. en Biblioteconomía de la ENBA reciben buena preparación para realizar tareas de formación de usuarios, a través de materias como la de Didáctica, con la que obtienen elementos no solo para planear y diseñar actividades de formación de usuarios, sino también para realizar actividades de capacitación entre el personal de la biblioteca. (Nahúm Pérez Paz. Director de la ENBA. Entrevista personal, septiembre 29 de 1995). Sin embargo ¿Cuántas bibliotecas mexicanas cuentan con egresados de la ENBA, la mayoría se encuentran laborando en el D.F.

¿Cómo atender las necesidades de los investigadores? Ojo, tratar de conseguir la guía publicada por la ALA.

- Aspectos específicos del desarrollo de habilidades para la consulta de información electrónica.
- Experiencias en algunas instituciones nacionales y extranjeras.
- Recordar los videos producidos por la U. de las Américas.
- El mercado de los cursos de capacitación. Salvo muy contadas excepciones, como la Universidad de Colima, y dejando un margen de duda por la escasez de información, parece que más bien son otras instituciones o empresas - y no las bibliotecas - quienes están en este momento ofreciendo servicios para conocer el manejo de fuentes de información electrónica, principalmente INTERNET

Mencionar el propósito que existe en la Universidad de que todos los estudiantes desarrollen las tres habilidades mínimas: Comunicarse en inglés, manejar equipos de cómputo y localizar y manejar información. - Los proyectos de DIRINFO a corto y mediano plazo en cuanto a formación de usuarios.

## **UNA AGENDA REZAGADA: DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS**

Octubre 8 de 1995.

### **Los avances en las IES.**

- Los ITESM tienen una infraestructura consolidada.
- El sistema de tecnológicos de la SEP, poco a poco han ido fortaleciendo su infraestructura y sus procedimientos..

### **Importancia de la formación de usuarios**

Otro aspecto que merece atención, con respecto de esta tendencia es analizar cuáles usuarios reúnen mejores habilidades para aprovechar los recursos de información electrónica; de antemano se antoja que los estudiantes que reciben más clases de cómputo están mejor capacitados en este momento. Sin embargo, lo más probable es que en la mayoría de las bibliotecas los usuarios en general o bien desconocen, o no tienen la motivación, o carecen de los recursos necesarios para utilizar los productos electrónicos. (Ojo, parece que hay una referencia en la que se dice que el conocer de cómputo en nada garantiza que se tengan mejores posibilidades de manejo de información

Ojo, mencionar en alguna parte que aunque en países como los vecinos del otro lado se tiene mucha experiencia en cuanto a CAIS y ELECs, esas experiencias son únicamente útiles como referencia.

Las bibliotecas tienen, por lo tanto, que realizar una labor intensa de información y motivación. A estas alturas pareciera que no debiera ser necesario, pero no está por demás insistir en que la razón de ser de todas las bibliotecas son los usuarios y que hacia ellos deben apuntar los esfuerzos.

Otra situación que justifica la realización de actividades de formación de usuarios, es que la mayoría de los usuarios que ya utilizan los recursos automatizados regularmente no están concientes de que los resultados que obtienen actualmente podrían ser mejores. En este sentido, las bibliotecas deben convencer primeramente a los usuarios de que necesitan instrucción para hacer más efectivo su trabajo (Broughton, Nancy, Patricia Herring).

### **Experiencias en otros países**

- Los computer assisted instruction programs
- Los ELECs, Electronic Library Education Centers En algunas universidades de otros países han puesto en servicio en los últimos años centros debidamente equipados para proveer en ellos capacitación en el manejo de recursos como OPAC, CD-ROM e INTERNET. Se parte del supuesto de que no bastan presentaciones y demostraciones, sino que los usuarios requieren "hand-on experiences". Estos centros son administrados y operados por las bibliotecas y cuentan regularmente con más de diez terminales de cómputo conectadas en red, en donde los usuarios participan en talleres diseñados para aprender y practicar el manejo de los recursos mencionados (Glogloff, Stuart." Library Instruction ...)

Bibliografía

**UNA AGENDA REZAGADA: EL DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS**

## AVANCES MUNDIALES EN MANEJO DE INFORMACIÓN

La evolución vertiginosa en el proceso, disseminación y almacenamiento de la información a nivel mundial ha creado un efecto positivo en el desarrollo informativo en México. A pesar de la crisis económica, el país ha logrado avances notables en el campo informativo, si se le compara con Latinoamérica. El acceso a las micro-computadoras ha ido en ascenso en los últimos cinco años, sobre todo en las organizaciones educativas, gubernamentales y empresariales. Las telecomunicaciones inalámbricas, especialmente las de microondas también han tenido una mayor demanda en el país, debido a la reducción de sus costos y al avance en la compatibilidad y normalización de transferencia de datos entre diferentes plataformas computacionales, lo que ha facilitado la comunicación entre diferentes usuarios. La privatización de teléfonos de México ha propiciado un mayor desarrollo de la infraestructura telefónica nacional, que se puede percibir, por ejemplo, en el cableado óptico entre las principales ciudades del país y en la expansión de la telefonía digital. El desarrollo de software comercial facilitó que casi cualquier usuario pueda operar una computadora, sin tener conocimientos de programación. El almacenamiento más barato de grandes masas de datos a costos accesibles permitió que el país se volviera líder en la producción de discos compactos, liderazgo que ha sido básicamente asumido por la Universidad de Colima. (Ver cuadro 1).

Otro de los factores que ha colaborado en gran medida para la automatización de las bibliotecas universitarias mexicanas es el establecimiento, por parte de la SEP, de los Fondos para la Modernización de la Educación Superior (FOMES). Estos recursos fueron implementados en 1990 y han significado para muchas bibliotecas universitarias públicas la posibilidad de abatir rezagos acumulados por mucho tiempo e incorporarse a los avances en materia de automatización. En el período 1990-1994, cerca del 50% de los recursos provenientes de este fondo fueron destinados a la actualización de la infraestructura académica y dentro de este rubro la inversión en infraestructura y equipamiento representó más de un 71% de los recursos, destacando la adquisición de equipos de cómputo (FOMES )

Cuadro 1

### Avances en manejo de información en México

- Computadoras más rápidas y más baratas
- Dispositivos más baratos para almacenar información
- Digitalización de la información
- Transferencia de datos entre diferentes sistemas
- Infraestructura de telecomunicaciones
- Reducción del tamaño de los equipos
- Programas y equipos cada vez más confiables

Las redes de cómputo han roto las fronteras políticas y las distancias de un continente a otro, poniendo a disposición de todo aquel que tenga acceso a una macro red, la información que se genera en los centros de decisión del mundo. Las únicas barreras para llegar a estas fuentes son el idioma, usualmente el inglés y, en varios casos el dinero, por el costo que tienen los repertorios comerciales. Redes como Internet están abaratando la información en forma significativa, porque los costos de telecomunicación bajan en forma rápida. La disponibilidad de la información parece reomper todos los obstáculos físicos, el único que le falta, cuando menos en las universidades es el obstáculo humano.

## EL PROBLEMA DEL APROVECHAMIENTO DE LA INFORMACION

Ante estos avances en el manejo de la información en México, se ha identificado la falta de habilidades informativas en los sectores académicos para explotar mejor la infraestructura de teleinformática y los recursos informativos que en este momento ofrece el país, o que se pueden acceder a nivel internacional a través de redes. En este trabajo se hará un análisis sobre la necesidad de un programa nacional de desarrollo de habilidades informativas como parte del programa de formación de usuarios académicos, en el cual la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez pretende realizar una contribución. Al final del trabajo se presenta un desglose de las acciones que se requieren y de los cursos o módulos que podrían desarrollarse conjuntamente con otras universidades. Los torrentes informativos que pueden inundar cualquier cubículo a través de un monitor de computadora son increíbles. Lamentablemente estos océanos informativos solo son para aquellos que saben navegar, una habilidad que hasta ahora es para unos cuantos, a pesar de que este océano figurado está abierto casi a cualquier persona que tenga una computadora.

México, como un país a la mitad del camino del desarrollo económico-social, vive las ambivalencias que generan los adelantos informativos actuales. En las universidades, pocos estudiantes han aprendido a usar y beneficiarse de los productos desarrollados por la tecnología de Gutenberg, sin embargo tienen acceso y dominan, en muchos casos, el uso de la computadora. *De hecho, en algunas instituciones se reporta que los estudiantes están haciendo a un lado los recursos informativos presentados en forma impresa y presionan para tener acceso a fuentes de información digitalizadas, Tarango, por ejemplo, reporta que en un análisis realizado en la biblioteca del ITESM. Campus Chihuahua, tomando como referencia un año de observación, se encontró que el préstamo de libros y revistas decreció en un 50%, mientras que el uso de algunos servicios informativos electrónicos creció en un 75% en su uso cotidiano (Tarango, Javier. "Diagnóstico general sobre los hábitos de búsqueda de información...)*

*De acuerdo con algunos estudiosos de este fenómeno, los usuarios que cuentan con una formación adecuada para el manejo de materiales tradicionales, tendrán mejores posibilidades de obtener un mayor provecho de la información electrónica; en caso contrario, los usuarios que quieran empezar a utilizar discos compactos o navegar en bases de datos en línea, sin disponer de un bagaje de habilidades en el manejo de la información, obtendrán resultados menos satisfactorio ( ). De hecho, un tema que se discute en la literatura es la validez o conveniencia de pasar a formar usuarios de la información electrónica, cuando aún no se domina y aprovecha cabal-mente la producción en los medios tradicionales.*

Para la mayoría de los usuarios los nuevos formatos en los que se presenta la información significan un cambio cualitativo y cuantitativo en las masas de datos a que pueden tener acceso con la simple manipulación del teclado de una computadora. El acceso a la información es fácil en estos medios, sin embargo, el trabajo intelectual de procesarla y de darle una aplicación es un problema latente que no se resuelve con el poco tiempo y el esfuerzo que requiere teclear en una computadora. El proceso cognoscitivo para el aprovechamiento de la información es algo que se aprende a través de años de educación. La sociedad mexicana todavía gira en torno de la cultura oral, donde el texto impreso tiene un valor bajo. Esta desventaja, que se refleja en el sistema educativo superior, impide que el alumno explore los medios informativos digitalizados. El usuario universitario actual tiene más recursos informativos a su alcance, pero difícilmente tiene mayores habilidades para aprovechar la información, porque pertenece todavía a una generación donde los recursos informativos no eran el factor indispensable para su progreso escolar.

Es necesario avanzar urgentemente en la formación de usuarios en las universidades mexicanas, tanto con los estudiantes como con los profesores, buscando partir de conocimientos y habilidades que sirvan de base para aprovechar mejor los nuevos recursos que ofrece la tecnología actual.

## CONCEPTOS DE FORMACION DE USUARIOS

En la literatura se presenta una diversidad de términos relacionados con la formación de usuarios, lo que propicia confusión. De acuerdo con el glosario de la American Library Association, el término "Educación de usuarios" (*User education*) podría considerarse el concepto más amplio, pues comprende todo tipo de actividades dirigidas a mostrar a los usuarios los servicios de la biblioteca, los recursos de ésta y las estrategias de búsqueda (Young, H. ed. *The ALA Glossary*, citado por Arellano..)Sin embargo, los conceptos que se repiten más en la literatura son los de "Instrucción bibliográfica" o "Instrucción bibliotecaria" (*Bibliographic Instruction* y *Library Instruction*), u "Orientación bibliotecaria" (*Library orientation*) este último cuando el nivel de la relación bibliotecario-usuario es muy superficial ( Rader, Hannelore, *Library ...*). Existe incluso un grupo de discusión en Internet que vincula a los interesados en intercambiar información y experiencias en "Instrucción bibliográfica".

En México es realmente escasa y dispersa la literatura sobre este tema, sin embargo, como sugiere Arellano el concepto de "Formación de usuarios" tiene mayor aceptación debido probablemente a que la palabra educación implica una actividad más global y realizada a plazos más largos (Arellano, Alberto. *Guía...*)Recientemente se ha empezado a utilizar el concepto de "Desarrollo de habilidades informativas" (*Development of information skills*), como un término que enfatiza las aptitudes que los usuarios tienen que desarrollar para poder, en forma conjunta o independiente, localizar y manejar las fuentes de información. Este término sugiere el llegar a disponer de experiencias más prácticas y, por otro lado, también sugiere una participación mayor de los estudiantes.

Otro concepto relacionado que ha cobrado fuerza recientemente es el de *Information literacy* ( Rader, Reichel) del cual tal vez sea conveniente buscar una traducción mejor que la de "Alfabetismo en el uso de la información". El concepto se refiere a las características que a largo plazo deberá desarrollar cualquier persona para llegar a constituirse en una persona *Alfabeto en el uso de la Información*. La American Library Association propone como características de una persona que pueda considerarse Alfabeto en el uso de Información, las siguientes: ( )

"Esencialmente, las personas alfabetas en el uso de la información son aquellas que han aprendido como aprender. Saben como aprender porque saben como está organizado el conocimiento, como encontrar la información y como usar la información de manera que otros puedan aprender de ellos. Son gente preparada para el aprendizaje de toda la vida, porque pueden encontrar siempre la información requerida para cualquier tarea o decisión que tengan enfrente".

En este trabajo estaremos hablando de "Desarrollo de habilidades informativas" para referirnos al proceso mediante el cual un usuario, con el apoyo de los bibliotecarios, deberá llegar a constituirse en un "Alfabeto en el uso de la Información".

Quizá lo que verdaderamente importa es la nueva orientación que se está dando a las actividades de formación de usuarios, en la que se refleja el esfuerzo por resultados a más largo plazo, en el que esté comprendido el manejo tanto de fuentes impresas como electrónicas y en dónde se concede más importancia al proceso que al resultado mismo. La nueva declaración de objetivos de la Instrucción Biblio-gráfica, adoptada por la Association of College and Resarch Libraries señala que

"La función de la instrucción bibliográfica no es solamente proveer a los estudiantes con las habilidades específicas necesarias para cumplir sus tareas, sino preparar individuos para hacer un uso efectivo, de la información, sus fuentes y sus sistemas, a lo largo de toda su vida ... "

Por lo tanto, los resultados del proceso no deberán medirse en términos del dominio de determinado tipo de información, sino por el desarrollo de un pensamiento crítico y las estrategias de investigación que se requieren para transformar la información en conocimiento (Reichel).

### **Niveles en que se realizan actividades de formación de usuarios**

También existe una diversidad de opiniones en cuanto a cómo pueden clasificarse los diferentes niveles en los que se imparte o debe impartir la formación de usuarios. Rowe identifica hasta seis diferentes niveles, de acuerdo con la complejidad de las tareas a realizar. (Ver cuadro )

#### Cuadro NIVELES DE INSTRUCCION

- 1.- Orientación general
- 2.- Inducción para estudiantes de nuevo ingreso
- 3.- Cursos vinculados a otras asignaturas
- 4.- Talleres sobre y con recursos automatizados
- 5.- Cursos con valor en créditos
- 6.- Instrucción individualizada.

El mismo autor identifica también cuatro grandes tendencias en cuanto a las formas en que los responsables están realizando la instrucción bibliográfica:

- 1.- Se está cambiando la intencion de las sesiones, de orientaciones generales a cursos o talleres especializados sobre ciertos temas
- 2.- Se ha dado un incremento en el uso de talleres apoyados con equipos de cómputo.
- 3.- Se busca apoyar el contenido de las sesiones a través de la elaboración y distribución de folletería y guías impresas.
- 4.- Se utilizan ahora nuevas tecnologías para facilitar la presentación efectiva de los recursos electrónicos.

EL BINOMIO BIBLIOTECARIO/PROFESORSáenz acaba de publicar los resultados de una encuesta sobre la bibliografía utilizada en 600 asignaturas de la Universidad de Monterrey. De este total de materias, el 15% no incluye bibliografía en sus programas; del restante, el 92%, la inmensa mayoría, pertenece a libros, el 7% a revistas y el 1% a otros materiales. Otro dato significativo es la antigüedad de las publicaciones citadas: de un poco más de 3,000 documentos, sólo el 8% fue

editado en los últimos cuatro años, el 18% en los cuatro años anteriores (1987-1990), un 11% en el período 1983-86, el 9% de 1979 a 1982 y el 11% tenían fecha de edición anterior a 1978. El porcentaje restante de 43% no tenía fecha de publicación. Estas últimas estadísticas reflejan que la literatura usada por el maestro de la Universidad de Monterrey carece de actualidad. Aunque los datos son solamente válidos para dicha institución, pueden tomarse como indicadores de lo que sucede en el resto de las universidades del país, independientemente de que sean públicas o privadas. ( Sáñez) Los datos de la UDEM reflejan, desafortunadamente, que el maestro no está cambiando con la rapidez con que cambian los distintos medios informativos. Existe un rezago por parte del mentor con relación a la información que se está generando en el mundo desarrollado. El acceso a Internet, que permite la localización de muchas fuentes de uso potencial en la clase, los textos y referencias que ofrecen los discos compactos, parecen no incidir todavía en la labor diaria del maestro; quien sólo se basa en el libro, limitando el uso de las revistas y olvidándose de los materiales electrónicos que, se supone, están incluidos en el 1% de “otros materiales”.

Si el maestro se encuentra a la saga en la sociedad informativa, ¿qué se puede esperar de otros trabajadores en la sociedad de la información? El maestro es el intermediario entre el mundo del conocimiento representado por la información y las necesidades educativas/información de sus alumnos. Este problema es una preocupación actual de varias universidades, entre ellas la Universidad Autónoma de San Luis Potosí y la UACJ, que pretenden incluir dentro de los cursos básicos de formación del alumno uno sobre el uso de información.

## **EDUCACION SUPERIOR**

Las universidades tienen como funciones la docencia, la investigación y la extensión, sin embargo, dedican sus mayores esfuerzos a la primera, que es sinónimo de transmisión de conocimientos. El conocimiento, por otro lado, tiene como medio de almacenamiento y transmisión el formato impreso y ahora el electrónico. El proceso de enseñanza-aprendizaje se ha distinguido hasta la fecha como un mecanismo donde el maestro es casi la única fuente de información.

Los resultados de esta práctica son egresados universitarios con un limitado caudal de conocimientos, cuyo tiempo en la escuela fue dedicado principalmente al aprendizaje del “cómo”, más que del “qué” o el “porqué”. Un profesionalista con este perfil difícilmente puede subsistir en una economía informativa, donde el egresado debe saber aprender en cada momento de su vida profesional, debe saber identificar su problema a resolver y debe conocer como localizar la información o datos que requiere para una buena toma de decisiones. Los enormes recursos que estarán disponibles a corto plazo para la población universitaria mexicana, a través de redes locales e internacionales, sólo serán aprovechados si los maestros, alumnos e investigadores tienen curiosidad intelectual y si aprenden como acceder y recuperar tal información. Estas habilidades serán desarrolladas solo si se cuenta con el dominio de la lectura y la redacción, las cuales son bases indispensables para hacer un buen uso de las redes de cómputo y teleinformática. Igualmente, las nuevas fuentes informativas demandan disciplina y orden para ganar control de la enorme cantidad de datos y mensajes que llegan a través de redes como Internet, que se explotan sólo con acceso constante y con capacidad de respuesta casi inmediata a cada estímulo informativo que llega a través de la computadora. El papel de las bibliotecas universitarias. Las bibliotecas universitarias, como parte del engranaje educativo tienen una alta responsabilidad para educar a los nuevos usuarios sobre como acceder la información virtual que ofrecen sus terminales. De acuerdo con la acepción tradicional, la biblioteca universitaria es equiparable a la memoria del ser humano; es decir, una casa de estudios sin buenas bibliotecas, es como un ser humano sin memoria, que dá tumbos tras tumbos,

porque camina sólo con los reflejos físicos y no con los sentidos y el razonamiento basado en la información. Esta concepción de la biblioteca universitaria está cambiando ya que ahora se ha vuelto nodo, un nodo terminal de las fuentes informativas mundiales. Bajo esta concepción la biblioteca ya no es sólo equiparable a la memoria sino a los cinco sentidos del humano que son indispensables para estar en contacto con el medio externo. La biblioteca universitaria debe asumir una nueva función de acuerdo a tal concepción; en otras palabras, debe monitorear el desarrollo y disponibilidad de la información que se distribuye a través del sistema nervioso de comunicación de Internet pero, sobre todo, debe transmitir a la comunidad universitaria las técnicas de dicho monitoreo, donde el acceso y recuperación de información sean partes vitales del entrenamiento. La biblioteca universitaria es un centro que almacena, organiza y distribuye productos informativos. El mercado potencial para dichos productos requiere, como todos los mercados, de una promoción y educación de dicha clientela. Las bibliotecas académicas deben enseñar el valor de la información, cómo encontrarla y cómo recuperarla. La formación de usuarios de la información es una tarea que debe desarrollarse en conjunto con el profesor. La división del trabajo entre el docente y la biblioteca debe consistir en que la primera capacite en cómo encontrar la información y el docente en cómo usarla. Esta división de funciones son similares a las del médico y el farmacéutico, donde uno consulta y orienta y el otro se encarga de localizar y distribuir los medicamentos.

**LIMITACIONES DOCENTES DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS** Las bibliotecas cumplen tradicionalmente con su objetivo de formar usuarios y diseminar la información, a través del servicio de consulta. Lamentablemente, como también apunta Arellano ( ) en el caso de nuestro país, este servicio ha sido desarrollado solamente en las grandes bibliotecas académicas. Hasta hace poco la mayoría de estos centros enfocaban sus escasos recursos humanos al procesamiento y a la circulación de los materiales y pocas bibliotecas contaban con un departamento de servicio de referencia. Aún en la actualidad las bibliotecas siguen dedicando la mayor parte de su personal a dichas actividades y aún cuando llegan a tener personal de consulta, éste no cuenta siempre con la preparación adecuada para realizar funciones de docencia. Existe una aguda escasez de literatura sobre el tema de la formación de usuarios, razón por lo cual es difícil determinar los principales problemas que enfrentan las bibliotecas universitarias mexicanas al realizar actividades de formación de usuarios. Esta misma escasez reduce las posibilidades de aprender de experiencias de otras instituciones. En uno de los escasos trabajos sistemáticos que se han realizado en México para indagar sobre las formas y los problemas que se relacionan con la formación de usuarios en las bibliotecas universitarias, Culebra y Vives /Medina y de la B. concluyen que los dos principales problemas tienen que ver con la escasez de personal en las bibliotecas y la falta de apoyo financieros (Ver cuadro ) Cuadro Razones por las que no se realizan programas de Formación de usuarios

- Otras actividades del personal- Falta de apoyo financiero- Complejidad y heterogeneidad de la comunidad académica.- Tamaño del estudiantado- Mayor atención a otros programas- Respuesta negativa del profesorado- Actitudes del personal de las bibliotecas- Cantidad de títulos o temas existentes.

Por lo tanto, la biblioteca universitaria es un claustro pasivo donde se acumulan los materiales informativos, impresos o en medios electrónicos, esperando a que lleguen los usuarios por su propio interés y motivación. En el medio mexicano esta situación se vuelve un círculo vicioso donde la biblioteca espera al cliente, sin que este sepa que productos encontrar y, más grave aún, desconociendo la utilidad de los mismos. El usuario generalmente desconoce el potencial de servicios que debe demandar en una biblioteca, porque sus maestros desconocen casi en el mismo grado lo que una biblioteca puede ofrecer. Ahora bien si la biblioteca no difunde, entrena y educa al

usuario, puede permanecer como un centro sin explotar y por lo tanto sin justificar su existencia. Quizá a esto también se deba que muchas bibliotecas universitarias tengan una difícil existencia, pues están ubicadas en un mercado que las desconoce. Ante estas limitantes, la biblioteca universitaria tiene pocas alternativas para vencer el círculo vicioso de la baja demanda de recursos informativos. Dentro de esas alternativas está la utilización de nuevas tecnologías informativas y el uso de redes computacionales para educar a los usuarios. La ingeniería de cómputo ofrece suficientes desarrollos y aplicaciones para la creación de cursos interactivos asistidos por computadora, usando multimedia, que hace de cualquier aplicación un atractivo medio de difusión e instrucción, un curso interactivo asistido por computadora se vuelve un instructor versátil para las bibliotecas que carecen de suficientes referencistas. Igualmente, dicho curso, puesto en una red de teleinformática, puede beneficiar a toda la comunidad que tenga acceso a una terminal, e inclusive traspasar los límites del campo universitario para que sea accesado por cualquier usuario de Internet en México y en el mundo. Obviamente la generalidad o especialización del curso puede tener muchas limitantes, que podrán superarse si el profesor de cada materia añade complementos informativos que personalicen el programa, de acuerdo a las fuentes que él utilice en su asignatura. Un ejemplo de un curso enfocado a la comunidad internacional es el programa de Griffiths, denominado " The Multimedia Course" ( ) que está diseñado en forma holística, incluyendo todo género de fuentes informativas, independientemente de su formato o medio de transmisión. Las dos contribuciones mayores de la estructura de este curso consisten en que por un lado cubre todo tipo de información relacionada con multimedia; por otro lado, la flexibilidad con que está diseñado permite que cualquier profesor de multimedia en el orbe pueda contribuir con aspectos no cubiertos en el curso o bien modificar algunas partes para hacerlas más relevantes. En esta forma, The Multimedia Course se vuelve un curso base, complementado con las contribuciones de los expertos de esta área a nivel internacional. Esta metodología está siendo usada para cursos de desarrollo de habilidades informativas en el proyecto EDUCA, que está realizado por un consorcio de bibliotecas europeas. A través de este proyecto se busca producir una serie de módulos gratuitos de formación de usuarios de la información, utilizando software disponible en el mercado y con un diseño que permita a cada biblioteca o profesor integrar material relevante de sus propias colecciones o de su clase. Los módulos de instrucción están siendo desarrollados en inglés, francés y español. Hasta ahora el proyecto es financiado por la Unión Europea y lo dirige la Universidad de Gotenborg, en Suecia.

Cuadro Ventajas de la Instrucción Asistida por Computadora

- Despiertan curiosidad e interés por parte de los usuarios-
- Se reduce presión sobre personal de consulta-
- Se reduce la ocupación de terminales de cómputo de uso público.-
- El usuario puede decidir el momento de obtener instrucción-
- Mayor adaptabilidad a diferentes necesidades-
- Los usuarios pueden repasar por sí mismos los temas de mayor dificultad o interés-
- Es posible combinar con ejercicios prácticos-
- Mayor control de los usuarios sobre su aprendizaje

### **PROGRAMA DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS (PhA)**

El desarrollo de habilidades informativas es de una cobertura muy amplia por los niveles requeridos de capacitación, las áreas de campo informativo y las múltiples disciplinas que deben de cubrirse. Obviamente, sería difícil para una sola institución desarrollar toda la gama de cursos que se requieren para capacitar alumnos, maestros e investigadores; usuarios que integran la comunidad universitaria. Dicha tarea podría ser realizada en forma conjunta por varias casas de estudio, las cuales podrían dividirse los módulos a desarrollar según su área de interés, bajo un modelo previamente estudiado y consensado entre las instituciones participantes. La dificultad en crear los programas de entrenamiento asistidos por computadora estriba en el número de especialistas que

deben redactar los diferentes guiones para que los expertos en aplicaciones computacionales, multimedia, animación, cromatografía y diseño gráfico hagan su parte. De todos ellos, los redactores de los guiones son los más difíciles de contratar, dado el número escaso de bibliotecarios o expertos de información que existen en el país. Aunado al poco número de expertos en cada área, está el problema de que muchos de ellos tienen trabajos que les impide dedicarse a investigar y escribir un guión de capacitación. El número de especialistas variará de acuerdo a los expertos que se quieren enseñar. La preparación de los cursos de desarrollo de habilidades podría ser en forma escalonada de lo general a lo particular. Se podrían iniciar algunos módulos cubriendo los aspectos básicos de habilidades informativas y manejo de fuentes tradicionales, por ejemplo: Importancia de la información en la educación. Cómo localizar información. Cómo evaluar la calidad de un recurso informativo. Investigación documental para un trabajo de fin de cursos. Cómo preparar un trabajo de investigación de fin de cursos. Las publicaciones periódicas. Consulta de obras de referencia. Las publicaciones gubernamentales. Después, se podría pasar a generar módulos relacionados con temas más específicos y con el manejo de fuentes de información electrónica: Manejo de discos compactos. Navegación en Internet. Bases de datos con información referencial y de texto completo. Acceso a catálogos remotos en Internet. Fuentes de información audiovisual. Revistas electrónicas. Aparte de éstos módulos, sería posible crear otros orientados por disciplina, tales como: Ciencias sociales. Ciencias biomédicas. Ciencias Puras. Ciencias Aplicadas. Humanidades. Si existen los recursos, inclusive se podrían desarrollar módulos, todos los módulos básicos ya enunciados por carreras por ejemplo publicaciones periódicas en derecho, economía, cómputo, etc. También existe la necesidad de crear módulos de acuerdo al nivel de formación o especialidad de los usuarios, como podrían ser módulos para estudiantes neófitos, para estudiantes que desean hacer un trabajo de investigación o bien para aquellos que están elaborando una tesis. Igualmente se podrían crear módulos de acuerdo a la actividad propia de cada segmento universitario tales como: estudiantes, maestros e investigadores, ya que dentro de éstos tres grupos existen diferencias de necesidades y usos de la información.

## **RECOMENDACIONES**

Será necesario que en lo sucesivo los proyectos de automatización de bibliotecas, en sus diferentes aspectos y niveles, incluyan acciones tendientes a instruir o capacitar a los usuarios en el manejo de los nuevos recursos.

Los proveedores de servicios y productos de información electrónica deben colaborar en la tarea de desarrollar habilidades informativas en los usuarios de sus materiales. Esto puede lograrse a través de diversas maneras: diseñando programas de auto-instrucción, promoviendo la realización de talleres o seminarios o apoyando proyectos como el que se plantea en esta ponencia.

## REFERENCIAS

( American Library Association. Presidential Committee on Information Literacy. The Importance of Information Literacy to Individuals, Business, and Citizenship. Chicago: ALA, 1989. Citado por Rader.

[ ] Arellano Rodríguez, J. Alberto. Guía para la formación de usuarios de la información. México : SEP : ENBA, 1994. (Guías para las bibliotecas universitarias).Bunge, Charles A. "Reference Services" En: ALA World Encyclopedia of Library and Information Services. Chicago: ALA, 1980. pp. 468-174

[ ] Culebra y Vives, Cecilia y Ma. Dolores Medina y de la B. "Formación de usuarios en bibliotecas universitarias del Distrito Federal". En Jornadas Mexicanas de Bibliotecología (14 : 1983 : Zacatecas, Zac. ) Memorias. México : AMBAC, 1983. pp. 69-86

Fjällbrant, Nancy."Why User Education and how can Information Technology Help?" En Memoria de la Reunión Anual de la IFLA (56 : Stockholm, Sweden: 1990). Stockholm : IFLA, 1990. pp. 15-22

Griffiths, Alan. "The Multimedia Course".... "Model Statement of Objectives for Academic Bibliographic Instruction" En: College and Research Library News, 48 (May 1987); pp.256-60, citado por Reichel, Mary "Library Literacy". En: RQ, No. 1 (fall 1993); pp. 29-32.

[ México. SEP. Guía de proyectos FOMES 1995. México : SEP. Subsecretaría de Educación Superior e Investigación Científica, 1995. 66 p.

"Model Statement of Objectives for Academic Bibliographic Instruction" En: College and Research Library News 48 (May 1987); 256-60, citado por Reichel, Mary "Library Literacy". En: RQ, No. 1, fall 1993, pp. 29-32.

Rader, Hannelore H. "User Education and Information Literacy for the Next Decade: an International Perspective". Ponencia presentada en la Reunión Anual de la IFLA. (Turkía : 1995) 10 p.

Reichel, Mary. "Library Literacy". **RQ** No.1, fall 1993, p. 29-32.

Rowe, Caroline. " Modern Library Instruction: Levels, Media, Trends, and Problems". En Research Strategies, Vol.12, No.1, p. 4-17

Sáenz Cirlos, Vicente J. "Proyecto de instrucción bibliográfica para maestros universitarios" **Byblios**, Vol. 1, No. 3, mayo-julio 1995. pp. 10-12.

Young, H. (Ed.) The ALA Glossary of Library and Information Science. Chicago : ALA, 1983. 245 p. Citado por Arellano Rodríguez.