

COLABORACIÓN DOCENTES-BIBLIOTECARIOS: UNA EXPERIENCIA MEXICANA

Jesús Lau

Reference Services Review

Volumen 29, Número 2, 2001, pp. 95-105.

Trad. por Karen M. Cortés y Jesús Cortés

El autor

Jesús Lau es Director General de Información y Acreditación en la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, en Ciudad Juárez, Chihuahua, México.

Palabras clave

Educación, alianzas, bibliotecas académicas, profesores, currículum, México

Resumen

La colaboración entre los bibliotecarios y los docentes es una tendencia relativamente nueva en las bibliotecas académicas mexicanas. Por tanto, las experiencias son escasas y aún no documentadas. Los profesores universitarios y los bibliotecarios normalmente tienen la común relación de usuario-proveedor de información. Aunque los bibliotecarios han asumido el rol de educadores de los usuarios de información, su trabajo tiende a ocurrir en el aislamiento. El trabajo en equipo es necesario de modo que la instrucción bibliográfica pueda convertirse en parte del proceso de aprendizaje. Los profesionales mexicanos de la información probablemente enfrentan más desafíos en la instrucción bibliográfica que sus colegas de las economías más avanzadas, porque en México los nuevos estudiantes vienen con apenas alguna experiencia en el uso de las bibliotecas. En este artículo se describe y evalúa la experiencia excepcional de la educación de los usuarios en la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.

Acceso electrónico

El registro de investigación para esta revista está disponible en http://www.mcbup.com/research_registers

La edición actual y el archivo del texto completo de esta revista está disponible en <http://www.emerald-library.com/ft>

Antecedentes

Pocas bibliotecas tienen dos vistas internacionales y están en la encrucijada de tres estados, flanqueadas por un río que marca diferencias bibliotecario-educativas únicas en el mundo. Las grandes ventanas de la Biblioteca Central de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez (UACJ) ofrecen una vista transfronteriza única de México y de los EE.UU., e incluso una ojeada de los confines de tres estados: Chihuahua (México), Texas y Nuevo México; donde el paisaje parduzco del desierto es punteado por las grises montañas desnudas.

La biblioteca de la UACJ es un agregado bastante reciente a esta escena urbana de la frontera. Fue construida hace seis años en Ciudad Juárez, una ciudad hermana de El Paso, Texas. La economía local se basa en la industria comúnmente llamada "maquiladora" (ensamblado) que fomenta la migración de centenares de personas de todo México, las cuales vienen a trabajar y, si es posible, posteriormente irse al norte, en búsqueda del sueño americano retratado por los medios de comunicación nacionales. Las características físicas y socioeconómicas de la región le dan forma a la comunidad académica de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, donde estudiantes y profesores representan a todos los estados mexicanos. Las habilidades informativas de la diversa población de la UACJ varían de acuerdo con sus antecedentes: los que vienen de las ciudades son mejores usuarios de la información que los que vienen del campo, donde las bibliotecas son escasas, especialmente las bibliotecas escolares y públicas.

En este artículo, se describe la alianza docentes-bibliotecarios desarrollada en la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez; se discuten las necesidades de información de los usuarios de la UACJ, al igual que los programas educativos creados para facultar a estudiantes para beneficiarse al usar los recursos de información. La infraestructura de la biblioteca, construida para satisfacer las necesidades de información de esta comunidad de aprendizaje es también descrita.

La Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, institución financiada por el Estado, fue creada hace 27 años. Tiene una inscripción de cerca de 10.000 estudiantes y de cerca de 700 profesores de tiempo completo y tiempo parcial. Ofrece programas de licenciatura y postgrado y participa en proyectos de investigación con otras universidades nacionales y americanas. La UACJ proporciona la mano de obra a la industria local, que exige de graduados altamente competitivos.

Las compañías y otras organizaciones de Juárez, como del resto del país, han pasado por drásticos cambios desde que el país comenzó la globalización de su economía.

La mayoría de las organizaciones están en el proceso de rehacerse y en la búsqueda de graduados con las habilidades apropiadas para sobrevivir en mercados locales más competitivos, que ahora son parte de la economía mundial. Las capacidades profesionales requeridas por el mercado de Juárez se resumen en el nuevo perfil del graduado de la UACJ: un conjunto de habilidades, valores y conocimientos (HVC), que los estudiantes necesitan obtener durante su estancia en la universidad.

El reporte del perfil (HVC) se basa en el resultado de una gran encuesta, aplicada a estudiantes, a profesores, empleadores y a la comunidad local (Lau *et al.*, 2000). Describe las metas

académicas de la universidad en la provisión de una educación integral a los estudiantes, incluyendo habilidades informativas. Cabe mencionar que el perfil anterior de las capacidades del graduado también incluía la habilidad en el uso de la biblioteca. Las competencias informativas exigen que los bibliotecarios jueguen un papel más importante en el proceso educativo. Por lo tanto, la universidad decidió crear instalaciones bibliotecarias de primera clase y apoyar el crecimiento de las colecciones y de los servicios de información.

Docentes y estudiantes

El desafío para las bibliotecas era introducir a la comunidad académica de la UACJ al uso de los recursos de información. Los usuarios de la universidad, los profesores, los estudiantes y el personal administrativo tenían limitadas habilidades informativas. Los profesores eran principalmente graduados de la UACJ, o de la otra universidad del estado de Chihuahua, en donde aprendieron que asistir a clases y tomar notas de sus mentores era suficiente para lograr sus metas de conocimiento, omitiendo la lectura y la investigación.

Algunos fueron bastante afortunados en tener libros de texto para sus cursos, sustituyendo así la necesidad de bibliotecas. Las bibliotecas académicas regulares no existían, solo pequeñas colecciones de libros de texto, sin bibliotecarios o presupuestos para adquirir materiales. Cerca del 60 por ciento de los profesores de la UACJ terminaron solamente su nivel de licenciatura. Esto significó que su educación limitada no les permitió desarrollar las habilidades informativas necesarias.

Los docentes con estudios de postgrado, principalmente con grado de maestría (40 por ciento), estaban generalmente mejor preparados en el área de las habilidades bibliotecarias y demandaban más servicios informativos. Sin embargo, tales profesores con postgrado son bastante recientes. La mayoría de ellos terminaron sus estudios en los últimos diez años. Los docentes que estudiaron en el exterior regresaron con expectativas más realistas con respecto al apoyo de la biblioteca para su trabajo académico. Los profesores, en general, hacían poca o nada de investigación y algunos de ellos nunca habían publicado una ponencia.

Los estudiantes tenían características similares a sus profesores. Asistieron a escuelas con casi ningún servicio informativo. Su primer encuentro con las bibliotecas fue generalmente en el nivel de la preparatoria, pero aquí otra vez, estos centros tenían poco personal y pocos libros. Su educación fue basada en la memorización, con poca exposición para construir habilidades del pensamiento y del conocimiento a través de la lectura, escritura o a través de la investigación. Los nuevos estudiantes universitarios tenían, por lo tanto, limitadas habilidades para búsquedas en la biblioteca, porque raramente tuvieron que preparar un ensayo como parte de sus cursos. Cuando hicieron tal trabajo, se convirtió en un proceso de corte y pega. Como consecuencia, las bibliotecas de la UACJ enfrentaron muchos desafíos, particularmente, el constituirse en los únicos abastecedores de libros de texto o servir únicamente como lugar de reunión para los estudiantes (Lau y Cortés, 2000b).

En 1995 los bibliotecarios tuvieron que analizar cómo crear una necesidad verdadera por las bibliotecas y cómo los recursos de la información podrían tener un impacto en el proceso de aprendizaje. Esta preocupación coincidió con la necesidad de construir una nueva biblioteca, de

desarrollar colecciones y de proporcionar nuevos servicios informativos digitales (Lau y Cortés, 1997) Estas tareas fueron abordadas al mismo tiempo, usando diversas estrategias, resumidas en las siguientes secciones de este documento.

Instalaciones bibliotecarias

El nuevo impulso para las bibliotecas de la UACJ comenzó siete años atrás, tres años después de que iniciara el mayor programa de financiamiento federal para las universidades públicas, llamado por sus siglas FOMES. Este fondo dedicó desde su inicio alrededor del 25 por ciento de todos sus recursos a las bibliotecas universitarias estatales. Los recursos fueron dados sobre una base competitiva, a través de proyectos especiales, separados de la asignación regular del presupuesto. La primera petición de financiamiento de la UACJ fue un proyecto de tres años para apoyar la ampliación de las instalaciones y de los servicios de la biblioteca. Fue evaluado como uno de los siete mejores proyectos, entre las más de 350 solicitudes de todos los tipos sometidas a nivel nacional por todas las universidades estatales. El proyecto recibió buenas calificaciones debido a su enfoque integral, que incluyó la extensión física de colecciones y de edificios, así como un plan propuesto para la instrucción de los usuarios: el programa de desarrollo de habilidades informativas (DHI)

Desde entonces, el financiamiento del proyecto bibliotecario de la UACJ ha estado entre los más altos de México, a pesar del hecho de que la institución es pequeña para los promedios mexicanos. La ampliación de la biblioteca recibió fondos suplementarios de la universidad que emparejaban las concesiones federales. Todos estos recursos permitieron a la UACJ crear un sistema bibliotecario de primera clase. Las tres bibliotecas se mudaron a nuevos edificios, y la Biblioteca Central será ampliada aún más en un plazo de cinco años. Las bibliotecas de la UACJ se convirtieron en las primeras bibliotecas mexicanas que se equiparon con muebles importados, diseñados especialmente para bibliotecas, un beneficio del Tratado de Libre Comercio, firmado con EUA y Canadá. Las colecciones impresas de las bibliotecas aumentaron cinco veces. Las colecciones electrónicas, incluyendo publicaciones periódicas y bases de datos referenciales fueron introducidas por primera vez y ampliadas hasta lograr la más grande oferta en el noroeste de México. El número de bibliotecarios aumentó al más alto de la región y ciertamente entre los más altos a nivel nacional, con base en la fórmula de bibliotecarios por estudiantes. Las bibliotecas de la UACJ (Ver tabla 1) fueron miembros fundadores del proyecto CORC del OCLC para catalogar sitios Web y la segunda institución mexicana en firmar por los servicios de catalogación cooperativos con esta organización. Los servicios públicos fueron ampliados y mejorados grandemente. Las bibliotecas, comparadas con otras bibliotecas universitarias en México, figuraron entre las mejores, según un estudio de benchmarking realizado entre las 20 universidades mexicanas más importantes, incluyendo instituciones públicas y privadas.

Tabla 1 UACJ y sus bibliotecas

| Universidad UACJ | Bibliotecas |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> -Una institución financiada con recursos públicos -27 años de edad, fundada en 1973 -10,000 estudiantes -300 profesores de tiempo completo -400 profesores de medio tiempo -34 programas universitarios -11 programas de maestrías | <ul style="list-style-type: none"> -3 bibliotecas, todas en nuevos edificios -La biblioteca principal mas grande en el noroeste de México -7 bibliotecarios mas otros 12 profesionistas -Conversión del catalogo OCLC a LC y MARC completo -Catalogación en línea con OCLC -175,000 volúmenes de libros -Mas de 300,000 colecciones de documentos especiales |

-Un programa de doctorado
-1 de las 2 universidades mexicanas a lo largo de la frontera con EUA

-Acceso libre a usuarios a más de 350 base de datos en línea
-2,200 títulos de revistas en texto completo en línea, 300 revistas impresas

La infraestructura bibliotecaria de la UACJ carecía al principio de sentido para los miembros de la comunidad universitaria local, porque ellos no estaban acostumbrados a los servicios informativos. Aunque la administración académica fue el factor principal en la expansión de la biblioteca, profesores y estudiantes no estaban listos para beneficiarse de los ampliados servicios de la biblioteca.

Un comentario hecho a menudo por los bibliotecarios era que "el menú de información era demasiado grande para tan anoréxicos usuarios". Por lo tanto, la pregunta era, "¿deben las bibliotecas seguir incrementando instalaciones, colecciones y servicios?"

Se decidió que - "sí" - habría que mantener en expansión los servicios y los productos de la biblioteca, mientras se seguía trabajando en encauzar la demanda de información.

El programa de Desarrollo de Habilidades Informativas (DHI), mencionado anteriormente, fue establecido para entrenar a profesores y a estudiantes sobre como tener acceso, recuperar, evaluar y utilizar la información (Lau y Cortés, 1995).

Estrategias para la educación de los usuarios

El desarrollo del programa de la educación del usuario evolucionó basado en la experiencia y los retos que tuvieron que ser enfrentados por el personal de las bibliotecas, la disponibilidad de más bibliotecarios, la creciente conciencia de las autoridades universitarias sobre el rol de las bibliotecas, el reconocer por parte del profesorado que los estudiantes carecían de habilidades en la información, así como el crecimiento de las colecciones y de los servicios. Por lo tanto, las estrategias instruccionales fueron implementadas casi una por una. Se describen aquí, según el tiempo en que fueron creadas. Ahora son operadas como parte de un programa integral (Lau y Cortés, 2000b).

Los talleres de Desarrollo de Habilidades Informativas

La primera acción fue crear un sistema de talleres de dos horas para enseñar a estudiantes cinco tópicos:

- (1) Cómo utilizar el catálogo del OPAC;
- (2) Cómo utilizar bases de datos en línea;
- (3) Cómo utilizar recursos del CD-ROM;
- (4) Cómo navegar por Internet;
- (5) Cómo utilizar sitios de la Web seleccionados.

Cada taller fue organizado en el mismo horario cada día de la semana. El enfoque de cada sesión y el tipo de recursos usados, son diferentes en la mayoría de los casos.

Por ejemplo, el catálogo es demostrado centrándose alternativamente en ciencias sociales, ciencias biomédicas, ingenierías y humanidades - materias de los cuatro institutos universitarios. Los profesores fueron requeridos para dar crédito por la asistencia al taller, ya fuera con una justificación por la ausencia de la clase, o dándole el carácter de trabajo extra clase. A los estudiantes que asisten a más de cinco diferentes talleres en el año, les es entregado un certificado. Un programa con las sesiones programadas para el semestre es distribuido tiempo antes para los estudiantes y profesorado, de tal manera que los profesores pueden reservar los talleres, si los encuentran relevantes para sus clases.

Durante los primeros años, el programa fue un éxito hasta que un curso completo obligatorio fue creado que incluyó un acercamiento más estructurado a la educación de la información. Esta estrategia de la educación del usuario se está eliminando, pero se puede utilizar como menú opcional para el entrenamiento del estudiante, que los profesores pueden solicitar durante el periodo.

Salones electrónicos

Un salón de clases para la educación del usuario fue creado con tecnología actualizada, tal como 25 computadoras personales, acceso al Internet, red de discos compactos, acceso al catálogo público en línea (OPAC) y todos los dispositivos audiovisuales necesarios para una experiencia de búsqueda de información, incluso fueron incorporadas a estos salones electrónicos instalaciones para teleconferencias. Adicionalmente, dos salones fueron construidos durante la segunda etapa de la Biblioteca Central, usando la más avanzada tecnología de cómputo y de telecomunicaciones. Ambos espacios son una de las áreas de aprendizaje más usadas de la biblioteca. Tal demanda sigue manteniendo muy ocupado al personal de cómputo de las bibliotecas, simplemente con los trabajos de mantenimiento del equipo.

La instrucción del profesorado

Para satisfacer las necesidades de instrucción del profesorado, un curso especial de 36 horas fue diseñado con las siglas MADRID (Rivera, 1997). El programa se ofrece basado en la demanda de los diferentes departamentos académicos, pero es impartido por lo menos una vez cada semestre. Es flexible, y se divide en seis módulos que los profesores pueden atender cuando lo necesiten, pero si atienden a todas las sesiones, reciben un certificado que contribuirá a su evaluación anual.

Este entrenamiento de la biblioteca es un requisito para el profesorado en la mayoría de los departamentos académicos de la universidad. Es un taller en el que el 75 por ciento del tiempo es dedicado a la práctica. Durante el curso, se da una descripción general del proceso de aprendizaje y de la aportación que los servicios bibliotecarios pueden hacer por las clases de los profesores, enfatizando el papel de la participación de los docentes en la selección, adquisición y organización de materiales. La meta básica es clarificar el rol importante de los profesores en el desarrollo de la colección y su propio uso de la información, así como su rol en animar a los estudiantes para que incluyan materiales de la biblioteca en sus estrategias de aprendizaje (Rivera, 2000a; 2000b).

Los títulos y el contenido de los módulos del curso dirigido hacia los docentes incluyen:

- *Información, un requisito básico de aprendizaje.* Discute el papel de la información en el proceso educativo, ofreciendo a los docentes estrategias de aprendizaje basadas en este recurso y enseñándoles cómo utilizar y bajar los registros del catálogo. Al mismo tiempo que reservan el material disponible para su clase.
- *Selección de materiales bibliográficos para sus clases.* Demuestra la abundancia de información disponible para la clase de los profesores, pidiéndoles que seleccionen los registros que consideren relevantes, de modo, que la biblioteca pueda adquirirlos.
- *Servicios de información para los profesores de la UACJ.* Se enfoca en explicar los servicios de información disponibles, incluyendo circulación, fotocopiado, colecciones y regulaciones de la biblioteca, así como el procedimiento para usarlos.
- *Navegación en la Web y los mejores sitios,* Tiene el propósito de ayudar a los profesores a aprender habilidades básicas del Internet y descubrir sitios importantes de la Web para sus clases, así como para la recomendación de algunos sitios que serán catalogados por la biblioteca.
- *Medios Electrónicos: Bases de datos y otras fuentes electrónicas.* Demuestra medios digitales, tales como CD-ROMs y sus diversos formatos, los libros electrónicos, bases de datos y títulos de referencia en línea.
- *Revistas científicas y otras publicaciones periódicas.* Revistas impresas y electrónicas son revisadas por los participantes para conocer su disponibilidad en todo el mundo sobre un tema determinado, tanto en texto completo y en formato electrónico, como en publicaciones impresas relevantes disponibles en las bibliotecas de la UACJ. Los profesores hacen también el ejercicio de pedir un documento extranjero. Para satisfacer este objetivo, son asignados a cada uno de ellos \$25 dólares, de tal manera que puedan solicitar el artículo y ver como llega a sus cuentas de correo electrónico en cuestión de horas (Equipo de trabajo de las bibliotecas de la UACJ, 2000b).

El curso MADRID incluye un manual con lecturas, instrucciones para ejercicios, copias de presentación de diapositivas y las instrucciones generales para el taller, incluyendo un diskette en blanco para recuperar todos los datos identificados. Se proporciona un recorrido general rápido de la biblioteca, mirando un vídeo y haciendo una parada especial en los estantes que contengan libros y publicaciones periódicas relevantes. El programa tiene trabajos prácticos, basados en un tema elegido por los profesores. Como cortesía, se les ofrece el almuerzo durante cada día del curso. La evaluación del taller generalmente consigue altas calificaciones de los participantes. Los beneficios son grandes para los profesores, porque descubren lo que la biblioteca puede ofrecerles, mientras el papel de los bibliotecarios en el proceso de aprendizaje se va consolidando y los profesores comienzan a ser adeptos de la biblioteca (véase el apéndice 1).

Curso de pre-requisito para los estudiantes (CAI)

El desafío más grande para el equipo de la biblioteca fue dar el entrenamiento básico a todos los estudiantes de nuevo ingreso. Para cumplir esta meta fue desarrollado un curso siguiendo la

línea del taller MADRID, pero más corto en su extensión y más ligero en su profundidad temática. Este curso incluye cinco sesiones básicas de dos horas, durante una semana. Una vez más, el principio de dedicar por lo menos 75 por ciento del tiempo a la práctica fue seguido. Los temas incluyen:

- **Introducción** sobre cómo utilizar el catálogo en línea.
- **Servicios** públicos y de referencia.
- **Navegación** en el Internet y sitios recomendados de la Red.
- **Medios electrónicos:** bases de datos en línea y en CD-ROMs
- **Revistas científicas** (ver apéndice 2)

Los instructores en el curso son bibliotecarios y personal profesional de todos los departamentos de la biblioteca. Los estudiantes pasan diez horas atendiendo las sesiones del curso y otras diez horas más dedicadas a la preparación de trabajos extra clase, que son calificados por los instructores. Los participantes reciben sus calificaciones según la calidad de sus trabajos. Los resultados son enviados al departamento al que pertenecen los estudiantes. El curso es ahora un pre-requisito para todos los estudiantes de nuevo ingreso, quienes deben haberlo tomado para poder registrarse al segundo semestre (Rivera, 1999, 2000c).

El programa del CAI exige tiempo de la mayoría de los bibliotecarios. Ellos normalmente facilitan el curso a cerca de 1,200 estudiantes por semestre en grupos de 20 personas. Una unidad académica especial tuvo que ser instalada y provista de personal como un bibliotecario y un estudiante becario, para administrar el programa desde la Biblioteca Central. El personal de la unidad organiza los registros a los cursos del CAI durante el período normal de inscripciones de la universidad, donde los nuevos ingresantes eligen su carga de trabajo del semestre, junto con el CAI, escogiendo la semana y hora para atender el taller. Después de terminado el curso, los estudiantes reciben una tarjeta para justificar su ausencia a las clases regulares a las que han faltado, si no pudieron encontrar una fecha u hora conveniente para el CAI. Algunos estudiantes de nuevo ingreso son renuentes o se olvidan de tomar su curso en la fecha programada; por lo tanto se ofrecen cursos especiales al final del semestre. Los participantes tienen que pagar un recargo para poder tomar estos cursos faltantes. Algunas mantas se cuelgan alrededor de la universidad impulsando a los estudiantes a tomar el curso, con un recordatorio de que lo necesitan para poder registrarse en el siguiente semestre. El taller fue declarado obligatorio por el Consejo Académico de la universidad, por lo tanto es parte del plan de estudios general de la universidad. La meta siguiente es dar al taller créditos académicos, dentro de las materias de métodos de investigación que los estudiantes toman en la mayoría de los programas de licenciatura. De esta manera, los profesores consideraran el entrenamiento del CAI como parte integral de sus clases (Equipo de trabajo de las bibliotecas UACJ, 2000a).

Los dos salones electrónicos atienden principalmente a los estudiantes del CAI. Hay cinco cursos programados por día durante el semestre. Esto significa que los salones de clase están ocupados casi todo el día. Cerca de 2,000 estudiantes atienden los cursos durante el año académico. Así, los salones de clase han sido utilizados al menos por 10.000 individuos, más el uso diario de los participantes de talleres sin créditos, de los profesores del curso MADRID y de personas que se registran para los talleres especiales solicitados por los profesores para conocer temas de información de una clase en particular.

Tours por la Biblioteca

Una estrategia complementaria para promover los servicios de la biblioteca es la participación activa de los bibliotecarios durante el curso de introducción, de una semana de duración, que la Universidad imparte a todos los nuevos estudiantes. Esto significa que por lo menos un bibliotecario tiene que regresar unos días antes de terminen las vacaciones de verano o invierno, para coordinar un equipo de estudiantes auxiliares. Un promedio de 1,200 nuevos estudiantes vienen a la Biblioteca Central por una visita de una hora. El entrenamiento se proporciona primero al personal que guiará los recorridos por la biblioteca, carteles describiendo servicios y el alcance de colecciones es colocado en cada departamento de la biblioteca; y las banderolas dando la bienvenida a los estudiantes son colocadas en la puerta de entrada del edificio. Los estudiantes observan primero un vídeo antes de realizar un recorrido guiado. Durante la visita, los nuevos estudiantes reciben los folletos generales sobre los servicios de la biblioteca y sobre el programa de las habilidades informativas. Finalmente, los estudiantes obtienen un sello en su tarjeta de control de la semana de inducción, de tal modo que puedan registrarse para el resto de sus cursos académicos. Esta inducción es un esfuerzo importante que ha demostrado beneficiar a los estudiantes, porque logran tener un vistazo general de la riqueza informativa que estará a su disposición, desde la primer semana de su llegada a la Universidad.

Servicios de promoción de la biblioteca

El programa de educación de los usuarios es apoyado, publicitado y promovido. Los bibliotecarios publican muchos materiales, ciertamente más que cualquier otro departamento en la universidad. Esto incluye folletos que promueven colecciones, servicios, normas de la biblioteca y la organización en general. Han sido actualizadas cuatro ediciones de un vídeo general para presentar a las bibliotecas y sus servicios. Dos más sobre el curso CAI, y sobre cómo utilizar el catálogo de la biblioteca acaban de lanzarse. Un CD-ROM multimedia también fue producido, que incluye un viaje interactivo virtual de la biblioteca y de la universidad. Carteles y postales describiendo asuntos de la biblioteca han sido impresos y la mayoría de ellos financiados por proveedores. Una pequeña tienda fue abierta en la Biblioteca Central, que tiene a la venta diversos materiales universitarios y bibliotecarios, así como también publicaciones institucionales. Las mantas son, como se ha mencionado, parte del esquema de la comunicación y la promoción. Son colgadas generalmente en la entrada de cada instituto y de las bibliotecas. Adicional a este esfuerzo bibliotecario, el personal publica artículos, noticias y comunicaciones cortas para las publicaciones de noticias de la universidad. Cada bibliotecario prepara por lo menos un artículo por mes en un proceso rotativo. Una agenda semanal de acontecimientos también se proporciona al departamento de comunicación de la Institución, para incluir noticias de la biblioteca en la agenda de la universidad. Esta tarea, tan absorbente de tiempo, paga grandes dividendos, porque los bibliotecarios están a la vanguardia de los medios de la universidad.

Los materiales del curso

El equipo de enseñanza ha recibido entrenamiento en la preparación de materiales de instrucción, en comunicación dentro de la sala de clase, en la evaluación de cursos y en el uso del software, entre otras técnicas de enseñanza. El entrenamiento está disponible en el

programa anual de la biblioteca o en el programa de educación continua que la universidad provee a los profesores. Los materiales para los cursos CAL y MADRID fueron inicialmente preparados por un equipo de bibliotecarios en el final del semestre, e integrados en un solo manual, durante un retiro de tres días en un sitio vacacional de invierno situado en Nuevo México, EE.UU. Todo el material de instrucción del curso se descarga en la Intranet para uso colectivo. La larga sesión, asemejada a un claustro, también contribuye a la construcción del equipo de bibliotecarios, porque el trabajo, comidas y diversión son mezclados y compartidos por el personal.

El programa de las habilidades de la información (DHI), una experiencia compartida

Las estrategias de la UACJ en la educación de los usuarios se han promovido activamente en otras instituciones mexicanas. Las primeras dos conferencias nacionales sobre el tema fueron organizadas por la UACJ y una tercera está siendo planeada para el año 2001. Estas reuniones han proporcionado un foro para la discusión de la instrucción bibliográfica en bibliotecas de instituciones de educación superior. Ahora existe una mayor conciencia sobre la educación de los usuarios en el país. Se han publicado dos libros basados en las mejores ponencias de la conferencia, junto con dos manifiestos sobre el papel de la instrucción de la biblioteca en las universidades y el impacto de la alfabetización informativa del usuario en la educación orientada al aprendizaje. (Lau y Cortés, 2000c; 2000d). Los manifiestos son parte de los argumentos de México para educar a los estudiantes en el uso de la información (Aguilar et al., 1997; Cortés et al., 2000).

El personal de la biblioteca ha elaborado casi 20 documentos sobre el tema para conferencias nacionales e internacionales. Estos están enlistados en la sección de referencias de este artículo. Un libro adicional está en la prensa, describiendo las mejores prácticas adoptadas por las bibliotecas, en donde las actividades de la educación del usuario son bien cubiertas. Ésta es una monografía de estudios de caso, para ayudar a otros bibliotecarios académicos a tener un comienzo más rápido en materias de la educación del usuario y otros deberes de la biblioteca, porque los administradores académicos de la información podrán construir a partir de la experiencia de la UACJ (Lau y Cortés, 2000a).

Curso para formar instructores

Otra acción ha sido colaborar con los compañeros de las bibliotecas del resto del país, por un lado para la implementación de un curso para formación de instructores en programas de educación de usuarios, impartido principalmente a bibliotecarios de referencia. El curso tiene igualmente un enfoque práctico; los participantes son animados para que desarrollen sus propias metas de instrucción y para que creen un programa, usando la estrategia de la UACJ como punto de partida (Castro, 2000; Castro y Tiscareño, 1999). El programa se ha llevado a cabo en más de ocho ocasiones en universidades que se extienden, desde el norte en Baja California hasta el sur en Chiapas.

Adicionalmente, bibliotecarios de México y algunos de Sudamérica han venido a participar en estancias de dos semanas para entrenarse en las actividades de educación de usuarios. De nuevo, un programa de entrenamiento fue creado, otorgando un certificado de asistencia a los participantes.

Beneficios para los bibliotecarios

La cantidad de trabajo dedicada al DHI dio beneficios a los bibliotecarios de la UACJ. La administración de la universidad reconoció el trabajo de los salones de clase del DHI como equivalente a la enseñanza en el nivel licenciatura. La carga de trabajo de clases de bibliotecarios es ahora medida de acuerdo a la duración normal de una materia de enseñanza universitaria regular. Así, un bibliotecario tiene que coordinar seis talleres (60 horas) para recibir el crédito de enseñar un curso "normal" del semestre. El personal de la biblioteca recibió el estatus de docente hace un par de años; estatus que fue formalizado el año siguiente. Esto significó mayores recompensas económicas pero también significó, que los bibliotecarios deberían estar completamente activos en los proyectos académicos. Ahora tienen que experimentar una evaluación semestral, que incluye una valoración de tres partes, hecha por los estudiantes, por el director de la unidad del DHI, y por sus compañeros académicos. Además, los bibliotecarios participan en una valoración general anual conducida por un comité institucional que evalúa su desempeño. El beneficio para los bibliotecarios es el programa del estímulo anual para los docentes, este premio es entregado mensualmente durante el año a los profesores sobresalientes en su desempeño. Todo el personal de la biblioteca que ha participado ha ganado algunos estímulos, que pueden extenderse desde \$100 hasta \$1,000 Dlls. por mes. Obviamente, los premios superiores son para los profesores de otros departamentos de la Universidad, que están completamente involucrados con la enseñanza y la investigación. Sin embargo, el programa de estímulos ayuda a mantener al personal de la biblioteca motivado para hacer su mejor esfuerzo en el programa de DHI.

Bibliotecas y asuntos académicos

El logro más grande del programa del DHI fue la transformación de la Dirección de Recursos Informativos de las bibliotecas en la Dirección General de Apoyo Académico de la Universidad. El director de bibliotecas asumió el puesto para administrar los asuntos académicos desde la Biblioteca Central, en el período 1997-2000. Varios factores ayudaron a las bibliotecas para subir la escala organizacional de la institución, pero un factor clave fue el programa de educación de usuarios. Originalmente, el comentario común del bibliotecario era que la información no podía ser parte del proceso de aprendizaje, a menos que fuera parte del currículum. Por lo tanto, el modelo educativo de la UACJ fue cambiado, de manera que los profesores pudieran ver la información como un elemento vital del aprendizaje de sus estudiantes. El mensaje permeó entre las autoridades administrativas de la Universidad y fue un factor decisivo para otorgar las áreas de asuntos académicos a las bibliotecas. El nuevo cuerpo organizacional adoptó las siglas DIGA. para representar a la Dirección General de Apoyo Académico. El nuevo departamento incluyó, además de bibliotecas: evaluación docente, educación e instrucción continua para docentes, apoyo docente (otorgamiento de bonos, provisión de estudiantes asistentes, etc.), intercambio académico y relaciones internacionales. Las nuevas condiciones exigieron la realización de un ejercicio de planeación estratégica; un proceso que fue hecho para identificar las necesidades de la universidad en todas las funciones mencionadas.

El plan estratégico del área de apoyo académico fijó el marco para introducir el indicador del uso de la información como parte de la evaluación que los estudiantes realizan del desempeño de sus profesores, junto con otros 20 diversos indicadores. El curso MADRID también se convirtió en parte del programa de entrenamiento regular para los profesores. Por consiguiente, la Biblioteca Central se constituyó en el centro para el soporte de los docentes y el motor académico para identificar el proceso de aprendizaje de la universidad -un proceso dirigido por y desde la Biblioteca Central.

Proceso de identificación del nuevo modelo educativo

Un comité fue designado para tratar de definir el modelo de aprendizaje vigente en la universidad. El rector realizó una convocatoria para que un comité especial manejara este ejercicio académico. Incluyó a los cuatro directores de instituto, los directores de planeación, estudios de postgrado e investigación, al secretario general, a profesores representando a cada instituto y al Director General de Apoyo Académico como facilitador principal, con la asistencia del personal de DIGA (entre ellos dos bibliotecarios). El comité se reunió cada viernes, por espacio de un año y nueve meses, en un desayuno de dos horas en la Biblioteca Central. La meta del comité era identificar el proceso de aprendizaje que la universidad debía adoptar para cumplir su misión educativa. Después de la primera sesión, una metodología fue acordada, a saber: discutir documentos normativos referentes a la educación y analizar casos de universidades a nivel internacional, nacional, estatal e institucional. Fue leída y discutida literatura generada por la UNESCO, OECD, los rectores del Reino Unido, cuerpos académicos de los EE.UU., organizaciones latinoamericanas y las agencias mexicanas gubernamentales y no gubernamentales, así como las disertaciones escritas sobre la UACJ. Cada miembro del comité revisó cierto número de documentos o de casos, e hizo un número equivalente de presentaciones al resto del comité.

Una vez que el proceso de revisión de la literatura fue terminado, el paso siguiente fue escribir las percepciones personales de los participantes acerca de los principales procesos educativos, tales como selección del estudiante, competencias de los graduados, papel del profesor y sus habilidades, entre otros factores. Diez documentos fueron escritos y presentados por y al comité. Enseguida, una técnica de investigación fue definida para perfilar el así llamado modelo educativo. Se adoptó un enfoque de sistemas fue, la identificación de las competencias de los graduados de la UACJ fue la primer meta. Una encuesta especializada fue completada para captar las opiniones y las ideas de los grupos relevantes para la UACJ: estudiantes, profesores, líderes de la comunidad, expertos de la educación y la comunidad en general. El cuestionario incluyó preguntas sobre el conocimiento, las habilidades y los valores (CHV) que los graduados deberían desarrollar antes de abandonar la institución. El instrumento fue:

- Dado a cada estudiante y profesor en la universidad;
- Publicado en los periódicos locales;
- Colocado en la página Web de la UACJ para conseguir tanta retroalimentación como fuera posible.

Se recibieron las respuestas de 6.500 personas, principalmente de estudiantes y profesores. Enseguida se realizaron 38 entrevistas guiadas con líderes de la comunidad: el obispo, los líderes

sindicales, funcionarios gubernamentales y los presidentes de asociaciones de negocios. Dos conferencias nacionales fueron organizadas, donde oradores de otras universidades, incluyendo algunos educadores americanos, fueron invitados a participar. Como parte de las reuniones, los asistentes participaron en una sesión donde escribieron un manifiesto general sobre el aprendizaje en la educación superior. Los manifiestos y las memorias fueron impresas para distribuirlos a otras universidades mexicanas. Un esfuerzo paralelo de planeación a 20 años fue conducido por la Dirección General de Planeación, para identificar la visión de la universidad al 2020. Este ejercicio incluyó sesiones de discusión en grupo, donde cualquier miembro de la institución o de la comunidad podía participar en dos reuniones diarias que se realizaron en los tres campus por cerca de un mes, usando software para la toma de decisiones en grupo. Se incluyó una pregunta fue incluida pidiendo que los participantes identificaran el perfil del graduando, con relación a sus conocimientos, habilidades y valores. Más de 3.500 personas participaron en este proceso de consulta.

El nuevo proceso de aprendizaje propuesto

Los datos recolectados por las cuatro diversas técnicas de investigación fueron analizados estadísticamente. Una reunión de cuatro días fue celebrada para identificar los elementos de CHV, por un subcomité que incluyó a aquellos con mayores habilidades de escritura. Una vez que el comité estuvo de acuerdo sobre las competencias de los graduados, incluyendo las habilidades informativas, el modelo educativo fue identificado, modelo que está orientado al aprendizaje. Un extenso documento fue escrito en el cual se incluían las capacidades de los graduados, el proceso de aprendizaje, estrategias de aprendizaje, técnicas de enseñanza, una descripción general del puesto del docente ideal, la infraestructura académica necesaria, y las recomendaciones para un nuevo estatuto del personal académico. Un resumen de cada fase fue enviado a todos los estudiantes y a los docentes para fomentar su retroalimentación. Los resultados concluyentes están próximos a salir de la prensa de la universidad, para ser distribuidos a la comunidad académica de la UACJ y a otras instituciones mexicanas de educación superior (Lau et al., 2000). La identificación del modelo educativo fue un largo proceso que requirió de mucho trabajo, pero es ahora la piedra angular de la universidad. La comunidad académica tiene una buena perspectiva del proceso de aprendizaje que se requiere para desarrollar las capacidades profesionales y personales de los graduados de UACJ. Por primera vez, existe un concepto claro del papel de los profesores, bibliotecarios, laboratorios, centros de cómputo, así como de la universidad en general. Se espera que el informe se convierta en un documento de referencia para la visión 2020 de la universidad, dirigiendo sus esfuerzos institucionales para los próximos 20 años. Después de que este proceso fue terminado, una nueva función fue asignada a las bibliotecas para facilitar la acreditación de programas y de la institución por cuerpos externos nacionales e internacional. Esto significa que la posición del director de bibliotecas se ha convertido en la de facilitador general de los procesos de evaluación académicos de toda la institución. El alcance y los métodos para conseguir esta nueva tarea todavía están en la etapa de definición, pero se espera que otorguen un papel principal a las bibliotecas, porque recopilar y organizar información universitaria son procesos muy necesarios para los procesos de acreditación.

Factores que fomentaron el programa de DHI

Hubo varios elementos que contribuyeron a la exitosa creación e implementación de los programas de DHI. La dirección de la universidad jugó un papel importante. La mayor parte de los funcionarios principales de la universidad eran nuevos en sus puestos en 1995, habían estudiado en el extranjero y tenían variados intereses de investigación y lectura. Ellos ciertamente favorecieron el creciente papel del nuevo departamento de la biblioteca en los procesos académico de la UACJ. El financiamiento fue generoso y abierto para permitir que las bibliotecas ganaran una presencia fuerte en la mayoría de los comités académicos. La alianza con los docentes fue, por lo tanto, más fácil. Un factor adicional fue que la UACJ era todavía una institución reciente, con poca resistencia al cambio. Los sindicatos fueron flexibles y de apoyo a la misión de la universidad. La Dirección de la biblioteca, por otra parte, tomó agresivamente cualquier oportunidad de participar y de contribuir a las tareas académicas. El equipo de la biblioteca estuvo también comprometido a su trabajo y a dedicar mayores esfuerzos para colocar la biblioteca en el proceso de aprendizaje. Esto significó largas horas de trabajo, cambios en los días festivos, horarios laborables flexibles y una actitud abierta de hacer "un poco más" que los profesionales de otros departamentos de la Universidad.

El cabildeo fue una estrategia para vender el papel de la biblioteca a la organización entera. Los bibliotecarios comenzaron a tomar parte en comités institucionales, a estar presentes en acontecimientos académicos y reuniones de toma de decisiones. Por ejemplo, tres bibliotecarios han facilitado cursos de técnicas de investigación para los estudiantes e licenciatura desde 1995, donde las habilidades informativas son la base para responder a las interrogantes en los procesos de investigación. Estas clases permiten a los bibliotecarios ser parte de la Academia de Técnicas de Investigación Documental, un cuerpo de profesores que regula y fija las políticas para este curso. Por lo tanto, los bibliotecarios pueden levantar su voz siempre que la presencia de los servicios informativos es requerida (Cortés, 2000).

Conclusiones

El desafío de la formación de los usuarios presentado por el sistema educativo mexicano orientado a la enseñanza, que normalmente carecía de servicios bibliotecarios, llevó a las bibliotecas de la UACJ a crear un programa de instrucción agresivo e integral para los docentes y estudiantes. La estrategia principal fue conseguir la aprobación del senado universitario para hacer el curso de instrucción del usuario obligatorio a todos los nuevos estudiantes, así como para los profesores. Esto fue aparejado con un rápido desarrollo de las fuentes de información impresas y en medios electrónicos, contenidas en las nuevas y excelentes instalaciones de las bibliotecas, con la última tecnología en telecomunicaciones y computación. El programa de educación de usuarios se convirtió en un ejemplo a nivel nacional, compartiendo el programa y las herramientas desarrolladas con otras universidades.

La alianza entre los docentes y las bibliotecas sentó las bases para la educación de los futuros graduados, quienes tendrán las habilidades de información necesarias para un aprendizaje de por vida y para una carrera profesional productiva. En el corazón de los cambios promovidos en las bibliotecas en la formación de los usuarios, estuvo la identificación de un modelo educativo para la Universidad, orientado al aprendizaje. Tal proceso dio a las bibliotecas una posición

primordial en el funcionamiento total de la dirección de la universidad y justificó su existencia en la institución.

Los futuros graduados de la UACJ, muchos de ellos, parte de familias de emigrantes que vienen a establecerse en Ciudad Juárez, muy probablemente tendrán las competencias requeridas por la industria maquiladora transfronteriza que se expande a lo largo de la frontera mexicana con los EE.UU.

Referencias

- Aguilar, V. H., Almanza, J. Cortés, J., Endean, R., García, J., Lau, J. y Ríos, H. (1997), ***Declaratoria: Desarrollo de Habilidades Informativas en Instituciones de Educación Superior de México***, UACJ, Juárez.
- Castro, M. (2000), "Curso para formar instructores de programas DHI", en: Lau, J. y J. Cortés (Eds), ***Praxis: Experiencias del Área de Apoyo Académico***, UACJ, Juárez.
- Castro, M. and Tiscareño, M. (1999), "Formación de instructores DHI a nivel nacional: un proyecto piloto", **II Encuentro Nacional de Programas Universitarios DHI**, UACJ, Juárez.
- Cortés, J. (2000), "Bibliotecarios como docentes: el caso de la UACJ", en: Lau, J. y J. Cortés (Eds), ***Praxis: Experiencias del Área de Apoyo Académico***, UACJ, Juárez.
- Cortés, J. et al (2000), ***Declaratoria: Función de la Biblioteca en Modelos Educativos Orientados al Aprendizaje***, UACJ, Juárez.
- Equipo de trabajo de las bibliotecas UACJ (2000^a), ***Manual del Curso Acceso a la Información (CAI)***, UACJ, Juárez.
- Equipo de trabajo de las bibliotecas UACJ (2000^b), ***Manual del Curso de Manejo de Recursos Informativos para Docentes (MADRID)***, UACJ, Juárez.
- Lau, J., y J. Cortés (1995), "La agenda rezagada: la formación de usuarios de sistemas de información", ***Memorias VII Coloquio de Automatización de Bibliotecas***, UCOL, Colima.
- Lau, J. y J. Cortés (1997), "Patron empowerment to use library gateways in LID countries: the case of México", ***Proceedings IFLA 97 General Conference***, IFLA, Copenhagen.
- Lau, J. y J. Cortés, (Eds) (2000^a), ***Praxis: Experiencias del Área de Apoyo Académico***, UACJ, Juárez.
- Lau, J. y J. Cortés, (2000^b), "Habilidades informativas para el aprendizaje de toda la vida", in Lau, J y J. Cortés (Eds), ***La Instrucción de Usuarios Ante los Nuevos Modelos Educativos***, UACJ, Juárez.
- Lau, J. y J. Cortés (2000^c), ***Desarrollo de Habilidades Informativas en Instituciones de Educación Superior***, UACJ, Juárez.
- Lau, J. y J. Cortés, (2000^d), ***La Instrucción de Usuarios Ante los Nuevos Modelos Educativos***, UACJ, Juárez.
- Lau, J., et al (Eds) (2000) ***Modelo Educativo UACJ, Visión 2020, Versión Breve***, UACJ, Juárez.
- Rivera, M. (1997) "Los docentes, la biblioteca y las nuevas tecnologías: una experiencia de la UACJ, Modelo educativo UACJ, visión 2020, versión breve", ***Memorias VIII Coloquio de Automatización de Bibliotecas***, UCOL, Colima (CD-ROM)

- Rivera, M. (1999) "*La experiencia de la UACJ en la implementación de los cursos de acceso a la información con valor curricular*", *Memorias IX Coloquio de Automatización de Bibliotecas*, UCOL, Colima (CD-ROM).
- Rivera, M. (2000^a), "*Cómo diseñar un curso para docentes*", en: Lau, J. y J. Cortés (Eds), *Praxis: Experiencias del Área de Apoyo Académico*, UACJ, Juárez.
- Rivera, M. (2000^b), "*MADRID: manejo de recursos informativos para docentes*", en: Lau, J. y J. Cortés (Eds), *Praxis: Experiencias del Área de Apoyo Académico*, UACJ, Juárez.
- Rivera, M. (2000^c), "*Programa cursos de acceso a la información (CAI)*", en: Lau, J. y J. Cortés (Eds), *Praxis: Experiencias del Área de Apoyo Académico*, UACJ, Juárez.

Apéndice 1. Curso de Manejo de Recursos Informativos para Docentes (MADRID)

Objetivo: Introducir al personal docente sobre como beneficiarse de los recursos y servicios Informativos disponibles en las bibliotecas UACJ, tanto en formatos impresos como en medios electrónicos.

Duración: 36 horas.

Prerequisito: Habilidades básicas de uso de equipos de cómputo.

Temas:

Modulo I: información, un recurso básico para el aprendizaje.

- (1) Información y aprendizaje: el flujo del conocimiento
- (2) Estrategias de aprendizaje informativo para la creatividad intelectual
- (3) Las bibliotecas UACJ, un tour por sus recursos de conocimiento
- (4) El OPAC: su llave de acceso a las bibliotecas
- (5) Ejercicios

Modulo II: selección de materiales bibliográficos para su clase.

- (1) Servicios de adquisiciones
- (2) El Mercado nacional de libros y Usted
- (3) Libros internacionales en catálogos impresos
- (4) El uso de otros catálogos de la biblioteca como guías para la compra
- (5) Cómo solicitar libros para su clase
- (6) Ejercicios

Módulo III: servicios de información para los docentes de la UACJ

- (1) Información general y servicios de asesoría
- (2) Servicios de referencia para los docentes
- (3) Recursos de referencia en formato impreso

- (4) Materiales de referencia en el Internet
- (5) Ejercicios

Módulo IV: navegación en Internet y en los mejores sitios Web

- (1) Tecnologías e información en formatos digitales
- (2) Conceptos básicos de Internet
- (3) Uso del software Explorer
- (4) Cómo utilizar motores de búsqueda
- (5) Ejercicios

Módulo V: medios digitales: bases de datos y otras fuentes electrónicas:

- (1) Bases de datos en línea
- (2) Como usar CD-ROMs
- (3) Estrategias de búsqueda y resultados
- (4) Como citar fuentes electrónicas
- (5) Libros electrónicos UACJ
- (6) Ejercicios

Módulo VI: revistas científicas y otras publicaciones periódicas

- (1) El argot de las publicaciones periódicas
- (2) Servicios con publicaciones periódicas en la UACJ
- (3) Revistas disponibles en línea
- (4) Títulos nacionales electrónicos
- (5) Proveedores de documentos
- (6) Ejercicios

Apéndice 2. El Curso pre-requisito de Acceso a la Información (CAI)

Objetivo: facilitar a los estudiantes como aprender a localizar y obtener fuentes de información electrónica e impresa.

Duración: diez horas;

Lugar : salones electrónicos, de la Biblioteca Central UACJ.

Temas

I. El OPAC: la llave a la riqueza informativa

- (1) Registros del catálogo: como obtener beneficio de ellos
- (2) El esquema de clasificación: como navegar en la biblioteca

- (3) Como buscar en el catálogo
- (4) Descarga de registros
- (5) Ejercicios

II. Servicios de referencia y al público

- (1) Pensando en usted: nuestras metas de servicio
- (2) Servicios de préstamo para nuestros usuarios
- (3) Servicios de referencia para apoyarle a Ud.
- (4) La colección de referencia
- (5) Ejercicios

III. Navegación por Internet y sitios Web seleccionados

- (1) Conceptos básicos de Internet
- (2) Principios de software para navegación
- (3) Internet Explorer
- (4) Como cosechar de las mejores fuentes de información
- (5) Ejercicios

IV. Medios electrónicos: base de datos en línea y CD-ROM

- (1) Conceptos y estructuras de las fuentes de información
- (2) Ventajas y limitantes
- (3) El acervo de fuentes electrónicas disponibles en la UACJ
- (4) Estrategias de búsqueda
- (5) Ejercicios

V. Revistas científicas

- (1) Conceptos básicos: tipos de publicaciones periódicas
- (2) Publicaciones periódicas vigentes en la UACJ
- (3) Servicios de asesoría de publicaciones periódicas
- (4) Títulos electrónicos disponibles en la UACJ y alrededor del mundo
- (5) Ejercicios