SEP
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

Subsecretaría de Educación Superior
Dirección General de Educación Superior Universitaria
ESCUELA NACIONAL DE BIBLIOTECONOMÍA Y ARCHIVONOMÍA

MEMORIA

José Mariano Orozco Tenorio
Javier Domínguez Galicia
(Compiladores)

Memoria 4to. Foro Nacional de Profesionales de la Información:

"Los servicios de información en la era digital"

24 y 25 de agosto 2017

José Mariano Orozco Tenorio
Javier Domínguez Galicia
(Compiladores)

Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía
2017

4to. Foro Nacional de Profesionales de la Información (2017 : Ciudad de México)

4to. Foro Nacional de Profesionales de la Información: "Los servicios de información en la era digital" / José Mariano Orozco Tenorio, Javier Domínguez Galicia, compiladores.- Ciudad de México : ENBA 2017

A la cabeza de la portada "Memoria del 4to. Foro Nacional de Profesionales de la Información"
1. Biblioteconomía-congreso, conferencias, etc. I. José Mariano Ororzco Tenorio, comp. II. Javier Domínguez Galicia, comp.

DIRECTORIO

Lic. Aurelio Nuño Mayer
Secretario de Educación Pública

Dr. Salvador Jara Guerrero
Subsecretario de Educación Superior

Dr. Salvador Malo Álvarez
Director General
de Educación Superior Universitaria

José Orozco Tenorio
Director de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía

Javier Domínguez Galicia
Subdirector Académico

Lizbeth Berenice Herrera Delgado
Subdirector de Planeación
y Evaluación

Alejandro Ortiz Mar
Subdirector de Servicios
Bibliotecarios y Archivísticos

Federico José Arévalo Marín
Subdirector Administrativo

Brisa Natali Colin Salazar
Diseño Editorial

María del Carmen Hernández Carrión
Corrección de Estilo

Alfredo Mosqueda Rosales
Diseño de Cartel

La Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía no necesariamente comparte la opinión y puntos de vista vertidos en los textos incluidos, son responsabilidad exclusiva de los autores de cada trabajo. Se respetó la redacción, estilo y metodología de cada autor.

Contenido

Presentación
Mtro. Javier Domínguez Galicia 6

Palabras de Bienvenida
José Orozco Tenorio 13

El modelo educativo y las necesidades de información
Dra. Diana Eugenia González Ortega 16

Redes de colaboración para la generación de programas de formación de usuarios. experiencia de la red de bibliotecas del centro occidente de la ANUIES
Mtro. Julio Ramírez Rodríguez 31

Las herramientas tecnológicas como una alternativa para mejora la difusión de los servicios bibliotecarios
M.B.C.I. Fabiola Terrazas Guzmán 44

Hacia la consolidación de la calidad en las bibliotecas universitarias: visto desde la satisfacción de sus usuarios y como vía para el marketing de los servicios
Dra. Brenda Cabral Vargas 55

Las universidades y los usuarios de información en el siglo XXI
Mtro. Arquímedes Rosemberg López Roblero 73

El usuario del siglo XXI y los servicios de información documental
Dr. Eduardo Oliva Cruz 85

¿Quiénes son los llamados usuarios de las bibliotecas digitales y virtuales?
Dr. José Antonio Torres Reyes 97

Formación de consorcios en México: la experiencia de la red de centros CONACYT
Mtra. Teresa Ann Myscich Gaska 103

Servicios de información y el papel del bibliotecario en la biblioteca utopía de la comunidad educativa Tomás Moro
Lic. Adrián Pérez Zúñiga 109

La importancia de la biblioteca en méxico: servicios de información para niños, adolescentes y jóvenes
Miguel Ángel Martínez Vázquez
Severo Rojas De Jesús 123

La ENBA al IPN, el ingreso a los índices de citas, ventajas en la enseñanza bibliométrica y los servicios
Dra. María Elena Luna Morales
Mtra. Evelia Luna Morales 135

Los procesos de obtención de información de la ciudadanía digital
Dr. Héctor Alejandro Ramos Chávez 148

Desarrollo de la cultura digital en México y los desafíos que representa para el acceso a la información
Ángela Rocío Cedillo Hernández 161

Información para todos, bibliotecas para todos
Dra. Ma. Graciela M. Tecuatl Quecho 172

Inclusión y atención a la diversidad social desde la academia
Dra. Rosa Elba Chacón Escobar
Lic. Janett Ruiz Gómez 191

El acceso a la información y la inclusión: fenómeno relacionado al valor social de la biblioteca académica
Mtra. Claudia Pola Solórzano 210

Entorno Web y servicios bibliotecarios. Apps, stores, plataformas tecnológicas y servicios bibliotecarios
Mtro. J. Darío Hermosillo Aguirre 223

Servicios de Información en la era digital y el rol del bibliotecario como facilitador
Mtro. Javier Domínguez Galicia
Lic. Claudia Jannet Barrera Esquivel 228

La normalización bibliotecaria en dos Centros de Información del Sistema de Bibliotecas de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, análisis de sus reglamentos
Dallana Hernández Vázquez
Rubí Rodríguez Quiroz 251

Presentación

Mtro. Javier Domínguez Galicia

En la actualidad las bibliotecas son reconocidas por sus colecciones organizadas y los servicios que ofrecen, comúnmente incluyen el uso de catálogos que ayudan a usuarios a encontrar la información en diversas fuentes de información existentes, no obstante en la última década, las bibliotecas han proporcionado también el acceso a la información en formatos digitales empleando recursos electrónicos como CD-ROM, bases de datos en línea y la World Wide Web.

Nuestra sociedad está pasando por un proceso de cambio acelerado, que avanza hacia lo que se llama la sociedad de la información, la sociedad del conocimiento, o la sociedad en red. Se cree que la información y el conocimiento son rasgos distintivos de esta sociedad moderna y el principal motor de este cambio, el cual es propiciado por el creciente uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

Es importante resaltar que cada día las TICs están impactando en las personas debido a que facilitan la forma de encontrar y acceder a la información. En este escenario las bibliotecas deben de ajustar sus servicios para tener en cuenta esta realidad y por otra parte continuar atendiendo las necesidades de los usuarios que dependen de recursos tradicionales.

Durante el último lustro, la discusión sobre el cambio en las bibliotecas se ha centrado de manera más frecuente en el desarrollo de las TIC, las implicaciones de información en formato digital, nuevos conceptos de aprendizaje y enseñanza, nuevos modelos económicos, marcos legales, entre otros.

Por su parte, diversos autores han señalado que las bibliotecas deben asimilar este cambio y que los papeles y responsabilidades de los bibliotecarios necesitan re-conceptualizarse, debido a que es necesario un modelo de desarrollo más orientado al servicio en formato digital, facilitando las herramientas que apoyen el proceso de obtención de la información.

De igual forma, los usuarios de las bibliotecas en el contexto digital, se están refiriendo cada vez más a fuentes en línea para comenzar su jornada de trabajo o investigación. Con un cambio tan significativo en marcha, es esencial que la función de los bibliotecarios evolucione para mantenerse al día, en el sentido de atender las nuevas modalidades de consulta de información.

Por lo anterior resulta imperante que las los bibliotecarios asuman el presente reto y mediante la actualización, incrementen sus conocimientos para estar un paso por delante de este cambio, y de esta manera resultará más fácil responde las siguientes preguntas: ¿cómo será la consulta de información en la próxima década? ¿Qué apoyo necesitarán los miembros de la comunidad para acceder a información de calidad, y qué papel pueden desempeñar las bibliotecas a medida que los medios digitales asumen un papel más importante en la sociedad?

Por lo antes descrito, la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía[1], como institución educativa que tiene como misión el formar profesionistas y personal de alto nivel académico en las áreas de Biblioteconomía y Archivonomía que anticipen y respondan a las exigencias de la sociedad en cuanto a la salvaguarda, disponibilidad, difusión y uso de la información, en un marco de mejora continua de sus estándares y logros en docencia, investigación y difusión de la cultura, para contribuir al desarrollo nacional en sus ámbitos de competencia.

De acuerdo con lo anterior y para responder a las necesidades sociales que actualmente demanda nuestro país, los días 24 y 25 de agosto de 2017 se llevó a cabo el 4er. Foro Nacional de Profesionales de la Información, bajo la temática: "Los Servicios de información en la era digital", dentro del marco de la celebración del Día Nacional del Bibliotecario.

El evento se organizó para atender las necesidades de información de las comunidades profesionales, egresados y estudiantes de las Escuelas de Biblioteconomía, Bibliotecología, Ciencias de la Información y áreas afines; profesionales, investigadores, proveedores de productos y servicios de información y público en general interesado en el tema.

1 Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. SEP. (2016). Misión ENBA. Consultado en: http://www.enba.sep.gob.mx/codes/mision.html

La idea de organizar este foro, tiene que ver con la construcción de una comunidad académica teórica, práctica y de investigación en torno a la intersección de Bibliotecas, colección y la tecnología en beneficio de la sociedad y de esta manera crear un lugar de debate para el intercambiar ideas y experiencias sobre diversos temas en el rubro de servicios de información en bibliotecas, como apoyo a la comunidad académica de la ENBA y de igual forma, integrar a profesionales para estar al corriente de la evolución y trabajar hacia mejores prácticas.

Los objetivos que se pretendieron cubrir en esta ocasión versaron en:

Analizar y discutir los escenarios actuales y futuros de los servicios de información, considerando los factores políticos, normativos, sociales, económicos, tecnológicos y educativos que enfrentan las unidades de información del país.
Reflexionar sobre la importancia de los servicios de información y la necesidad de establecer las bases teóricas durante la formación profesional.
Analizar la disponibilidad y pertinencia de los diferentes tipos y formatos de recursos de información, modelos de negocio y formas de acceso a la información documental a través de los diferentes tipos de unidades de información y bibliotecas digitales.
Revisar la normatividad y políticas aplicables a los servicios de información en las unidades de información.
Fomentar la participación de los estudiantes en actividades académicas para enriquecer su formación y propiciar el acercamiento con la comunidad de los profesionales de la información.

De esta manera, se contribuyó a la construcción de una visión acorde con el desarrollo de la sociedad, debido a que en dicha reunión se llevaron a cabo actividades académicas como la conferencia inaugural, además de diez mesas de discusión.

El evento dio inicio con las palabras de bienvenida del Mtro. Orozco Mtro. José Orozco Tenorio. Director de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía.

La conferencia inaugural corrió a cargo de la Dra. Diana Eugenia González Ortega. Con su trabajo, “Modelo educativo y las necesidades de información”.

La **Mesa 1.** Formación de usuarios en la Era digital. Fue moderada por la Mtra. Pilar María Moreno Jiménez. Quien brindo su opinión de manera introductoria y presentando a los participantes. El primero en hablar fue la Dra. Martha Delia Castro Montoya, con la presentación, "La alfabetización informacional en el escenario de la cultura digital".
El Mtro. Julio Cesar Ramírez Rodríguez. Continuo con su ponencia, "Sinergias institucionales para la promoción de programas de formación de usuarios en línea".

La **Mesa 2.** Mercadotecnia de los servicios de información, su conducción estuvo a cargo del Lic. Óscar Saavedra Fernández quien además de presentar a los integrantes de la mesa, creo un marco de referencia para abordar el tema.
En esta ocasión la primera en hablar fue M.B.C.I. Fabiola Terrazas Guzmán. Presentando, "Las herramientas tecnológicas como una alternativa para mejorar la difusión de los servicios bibliotecarios."
La segunda conferencia fue presentada por la Dra. Brenda Cabral Vargas, quien hizo una reflexión sobre "Hacia la consolidación de la calidad en las bibliotecas universitarias: visto desde la satisfacción de sus usuarios y como vía para el marketing de los servicios."

La **Mesa 3.** Nuevos usuarios de información, fue conducida por el Dr. José Antonio Torres Reyes. La primer ponencia estuvo a cargo del Mtro. Arquímides Rosemberg López Roblero. quien habló sobre "La universidad y los usuarios en el siglo XXI".
El segundo participante fue Dr. Eduardo Oliva Cruz, presentó el trabajo "El usuario del siglo XXI y los servicios de información documental".
Para concluir la mesa, el mismo Dr. José Antonio Torres Reyes, presentó una reflexión sobre "¿Quiénes son los llamados usuarios de las bibliotecas digitales y virtuales?".

La **Mesa 4.** Programas de Colaboración de Servicios de Información. La Coordino el Mtro. Mtro. Benjamín Medina Velasquillo, quien además de presentar a los integrantes, creo un marco de referencia para que las primeras ponentes la Dra. Celia Mireles Cárdenas, en coautoría con la Dra. Veronica Soria Ramírez, presentaran su investigación titulada, "Colaboración científica y servicios de información universitarios".

La segunda presentación estuvo a cargo de la Mtra. Teresa Ann Myscich Gaska, que habló de la "Formación de consorcios en México: la experiencia de la red de centros CONACyT".

La **Mesa 5.** Servicios de Información para Niños y Jóvenes, la condujo la Mtra. Patricia Ramírez Jerónimo. El primer trabajo fue presentado por Lic. Adrián Pérez Zúñiga, titulado "Los Servicios de información y el papel del bibliotecario en la Biblioteca Utopía de la Comunidad Educativa Tomás Moro".
Como segunda ponencia el Lic. Ramón Enrique Mondragón Sánchez. Presentó su trabajo "La bebeteca como centro de educación comunitaria para el desarrollo de la alfabetización temprana".
Para concluir la mesa, los alumnos C. Miguel Ángel Martínez Vázquez y C. Severo Rojas de Jesús, plantearon en su trabajo "La importancia de la biblioteca escolar en México: servicios de información para niños, adolescentes y jóvenes".

En la **Mesa 6**. Visibilidad y análisis de datos, perspectiva bibliotecaria. Fue presentada por la Mtra. Marisa de Lourdes Romo Baeza. Dentro de esta mesa las primeras en participar fueron Dra. María Elena Luna Morales y Mtra. Evelia Luna Morales, quienes describieron su trabajo "La ENBA al IPN, el ingreso a los índices de citas, ventajas para la enseñanza bibliométrica y los servicios".
La segunda presentación estuvo a cargo de la Mtra. Martha Ibañez Marmolejo, quien describió su experiencia de trabajo "La Dirección General de Bibliotecas y el análisis de datos del SIBIUNAM"

La **mesa 7.** Fue moderada por la Dra. Brenda Cabral Vargas. Donde se trató el tema Cultura y Ciudadanía Digital. El primer ponente Dr. Héctor Alejandro Ramos Chávez, hablo de "Los procesos de información de la ciudadanía digital".
Como segundo trabajo, la Dra. Rosa Ma. Martínez Rider. Presentó, "Ciudadanía digital y derecho a la información".
La tercera participación corrió a cargo de Juan Manuel Robles Correa, quien manifestó su inquietud en el sentido de si la "Cultura y ciudadanía digital a un clic de distancia. ¿Los bibliotecarios lo estamos logrando?".
Para concluir esta mesa, la alumna Ángela Rocío Cedillo Hernández, presentó su trabajo "Desarrollo de la Cultura digital

y los desafíos que representa para el acceso a la información".

La **Mesa 8.** Inclusión y Diversidad Social en los Servicios de Información. Fue moderada por la Mtra. Lizbeth Berenice Herrera Delgado. El primer trabajo corrió a cargo de la Dra. María Graciela Martha Tecuatl Quechol, quien hablo de "Información para todos"
La segunda ponencia fue presentada por la Dra. Rosa Elba Chacón Escobar y Lic. Janett Ruíz Gómez, siendo esta "Atención a la diversidad social desde la academia"
El tercer trabajo fue presentado por el Dr. Luis Alejandro García Cervantes, describiendo la "Disrupción performativa y prácticas artístico-creativas en una biblioteca de prisión".
El cierre de la mesa corrió a cargo de la Mtra. Claudia Pola Solórzano, con su trabajo, "El acceso a la información y la inclusión: fenómeno relacionado al valor social de la biblioteca académica".

La **Mesa 9.** El entorno web y los servicios bibliotecarios, fue coordinada por la Dra. Alma Rivera Aguilar. Acto seguido el Mtro. Jesús Darío Hermosillo Aguirre presento la ponencia "Apps, stores, plataformas tecnológicas y servicios bibliotecarios".
En segundo lugar el Mtro. Luis Mario Galland Ortega, presento un trabajo titulado, "Los servicios Web en los centro de información de PEMEX". Finalmente y para cerrar esta mesa el Mtro. Javier Domínguez Galicia y la Lic. Claudia Jannet Barrera Esquivel, también presentaron una reflexión con su trabajo "Los servicios de información en la era digital y el rol del bibliotecario como facilitador".

La **Mesa 10.** Análisis de la normatividad de los servicios de información bibliotecarios, fue la elegida para concluir estas mesas de trabajo, siendo presentada por la Dra. Socorro Amada Mendoza Leos, quien coordinó al grupo de alumnos.
De la Facultad de Ciencias de la Información, Universidad Autónoma de San Luis Potosí, las alumnas Dallana Hernández Vázquez y Rubí Eleane Rodríguez Quiroz presentaron el trabajo "Normalización en los servicios de información en las bibliotecas de las universidades".
Representando a la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, la alumna
Angélica García Aguirre habló sobre el "Análisis de la normatividad de los servicios de información bibliotecarios en los portales web en instituciones de educación superior".
De la Facultad de Filosofía y letras Universidad Nacional

Autónoma de México, la alumna Melisa Vázquez Rodríguez presentó su trabajo relacionado con la formación de los alumnos en su institución.

Para finalizar el evento el Mtro José Orozco Tenorio, se dirigió al público presente y agradeció a todos los participantes y organizadores del evento, esperando contar con su presencia y participación el año próximo.

PALABRAS DE BIENVENIDA 4° FORO NACIONAL DE PROFESIONALES DE LA INFORMACIÓN: "Los Servicios de Información en la era digital"

José Orozco Tenorio
Agosto 24, 2017

Como todos ustedes saben, el 20 de julio se celebra el Día Nacional del Bibliotecario, que fue proclamado por la Cámara de Senadores, el 15 de abril del 2004, sin embargo, algunos Estados de la República lo festejan en diferentes fechas, unos pocos días antes y otro pocos días después.

Nosotros, en la Escuela lo celebramos hasta ahora debido al período vacacional de verano. Infortunadamente, la mayoría de las instituciones educativas en el país se encuentran en dicho período de receso en la fecha establecida por el Senado para festejar a los bibliotecarios del país. Pero bueno, días menos, días más lo importante es que no pase inadvertido y para ello les pido a todos ustedes que nos unamos con un fuerte aplauso para festejarlos.

En reiteradas ocasiones, ha habido voces que vaticinan el fin del libro impreso, así como el fin de la Biblioteca y, por consecuencia, se asume también que sería el fin del bibliotecario. Totalmente erróneo. Si bien es cierto que ha cambiado la presentación del libro y revista impresos, es decir, que ya hay otra opción utilizando las tecnologías, también es cierto que las bibliotecas han ampliado sus servicios, también lo es que el bibliotecario de hoy tiene que estar mejor preparado para manejar las herramientas tecnológicas que le permitan localizar y recuperar la información esté donde esté.

No es lo mismo la biblioteca de 1960 o 1970 ni los servicios que proporcionaba el bibliotecario a los que requiere el usuario de esta época. Y es precisamente el tema que se va a abordar en este foro: los servicios en esta era digital. Pero al hablar de los servicios obligadamente tenemos que hablar del usuario que los demanda. Sin duda, estamos enfrente de un usuario más preparado, con mayores habilidades informativas, más demandante que hace años. Es cierto que el público de hoy, la población en general, no requiere de profundos conocimientos para encontrar el significado de un término o las contraindicaciones de algún medicamento, por ejemplo, Basta que tenga una PC u otro dispositivo electrónico con acceso a internet para conectarse y navegar por diversos buscadores de información. Pero cuidado, no toda la información que circula o que es pública es confiable; como también sabemos, hay mucha basura informativa. Y aquí precisamente entra el papel del bibliotecario o del nuevo profesional de la información; en tener la capacidad y preparación necesaria para discernir entre la información seria, académica, confiable y la que ahora se considera como porverdad.

Ante este entorno, el Foro está organizado para abordar el tema de los nuevos servicios en 10 mesas diferentes:

1. Formación de usuarios en la era digital
2. Mercadotecnia de los servicios de información
3. Nuevos usuarios de información
4. Programas de colaboración de servicios de información
5. Servicios de información para niños y jóvenes
6. Visibilidad y análisis de datos, perspectiva bibliotecaria
7. Cultura y ciudadanía digital
8. Inclusión y diversidad social en los servicios de información
9. El Entorno web y los servicios bibliotecarios
10. Análisis de la normatividad de los servicios de información bibliotecarios

Los ponentes provienen de diversos tipos de bibliotecas, tanto de la Ciudad de México como de diferentes Estados de la República. Al respecto, agradecemos el esfuerzo que han hecho por asistir y participar representantes de la Universidad Autónoma de Chiapas, Universidad Autónoma de San Luis Potosí, Universidad Veracruzana, Universidad Autónoma de Chihuahua, de la

Universidad Autónoma de Nuevo León, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, entre otras.

El objetivo general de la reunión es revisar, analizar e intercambiar experiencias sobre los servicios de información que se requieren en esta era de la información digital. Hacemos votos porque se alcancen dichos objetivos y para que la asistencia de todos ustedes sea provechosa. Muchas gracias!

El modelo educativo y las necesidades de información

Dra. Diana Eugenia González Ortega

Resumen
Cada universidad surge en respuesta a las condiciones sociohistóricas, geográficas, económicas y políticas particulares; el modelo que cada institución determina es la configuración organizacional que responde a un conjunto de cuestiones y condiciones del ambiente y respuestas a soluciones de orden estratégico. A través del tiempo se han registrado diversos modelos educativos que han formado a los profesionistas que sostienen junto con otros actores el desarrollo de la sociedad. Durante los primeros ocho siglos predominaron en Europa: el modelo Burocrático de los Jesuitas, el de la Universidad de Oxford y Cambridge, el Napoleónico y el de la Universidad Alemana. En México se han adoptado en las universidades, partes de los modelos europeos si bien destacan hoy los modelos: corporativo neoliberal y democrático equitativo. Se menciona en este trabajo el modelo educativo integral y flexible de la Universidad Veracruzana con relación a las necesidades de la comunidad con relación información, sus aciertos y dificultades. En este siglo XXI con motivo de la implantación de un modelo educativo en la educación básica, tenemos muchos retos los bibliotecarios para apoyar este nuevo paradigma educativo.

Palabras claves
Modelo educativo-Educational model
Desarrollo de habilidades lectoras- Reading skills development
Desarrollo de habilidades informativas-Information skills development

Introducción

Agradezco la gentil invitación del Mtro. José Orozco Tenorio y del Mtro. Javier Domínguez, a participar en el Cuarto Foro Nacional de Profesionales de la Información, en la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, mi alma mater.

México tiene la necesidad de contar con una sociedad cada día más educada que se relacione con el entorno globalizado, con la estructura del gobierno y con la administración de una amplia gama de empresas e instituciones públicas y privadas, donde la información juega un papel básico en su desarrollo.

Las Universidades de acuerdo a Solís (2009) son instituciones cuya actividad incide en la vida social, tienen la capacidad de dar estabilidad cultural, cuestionar el devenir histórico e impulsar el desarrollo de la sociedad de la cual emanan. En el corazón de las finalidades que la universidad ha asumido, se encuentra la idea de tomar bajo su cargo, de manera reflexiva, un ideal de civilización y de orientación universitaria que implica, al mismo tiempo, la transmisión crítica de los logros esenciales del pasado y la síntesis sistemática de los conocimientos innovadores, los nuevos valores y las formas inéditas de aprehensión expresiva.

Cada universidad surge en respuesta a las condiciones sociohistóricas, geográficas, económicas y políticas particulares; el modelo que cada institución determina es la configuración organizacional que responde a un conjunto de cuestiones y condiciones del ambiente y respuestas a soluciones de orden estratégico.

Antecedentes

Una de las primeras formas de organización de la sociedad fueron las corporaciones, del latín *corpus* que quiere decir cuerpo; es la acción de fraternizar, unirse, entre los miembros existe un espíritu de solidaridad y confianza. Se conocen corporaciones *religiosas*; como las hermandades, cofradías y órdenes religiosas; las *educativas*; como los colegios y universidades; *las políticas, territoriales y económicas*, como los cabildos, gremios y consulados.

En los gremios sus integrantes defendieron su oficio, la persona era lo que hacía. Las ceremonias servían para construir la solidaridad necesaria y la conservación de la confraternidad. Así en las universidades se identificaba el oficio de estudiante y de profesor, con sus canonjías e intereses.

Es importante mencionar que en el siglo XV el Papa, era considerado el único poder que representaba el mundo cristiano

en una sociedad feudal, donde había gran diversidad de reyes. La influencia del Papa a nivel de toda Europa, incluía la facultad de otorgar a un grupo el reconocimiento de universidad, y conceder a los individuos el derecho a ejercer el título de cada oficio.

En este mismo siglo se produce el cisma cristiano. Martín Lutero inicia un proceso de reforma para transformar los usos y costumbres de la iglesia católica a partir de la crítica a los excesos, el lujo, la acumulación de dinero y la proliferación de santos en la iglesia. El proceso de defensa del Papa, la Contra Reforma, fue el movimiento que reconoció a las supuestas herejías del movimiento de reforma protestante. El mundo latino (Francia, España e Italia) se reagrupa alrededor del Papa y la lucha es llevada a cabo por la Compañía de Jesús bajo las órdenes de Ignacio de Loyola.

Lo anterior descrito nos permito conocer el contexto para entender cuatro modelos educativos que se desarrollaron en Europa: el Modelo Burocrático de los jesuitas, el de las Universidades de Oxford y Cambridge, el de la Universidad Napoleónica y el Modelo de Universidad Alemana.

Modelo Burocrático de los Jesuitas
Los jesuitas favorecidos por la Santa Sede recibieron del Papa la administración del ámbito cultural. Los temas de estudio debían ser autorizados por un grupo central, y ese grupo ponía especial énfasis en la disciplina y la obediencia. Se desprende entonces que los espacios y temas, el derecho al examen y el otorgamiento de grado, se convirtieron en instrumentos de control. Así se inicia un *modelo burocrático*, lo que significó la capacidad de reproducir y enseñar a una gran cantidad de alumnos dentro de los mismos esquemas de educación. La uniformidad de programas, la planificación sistemática de la vida escolar, la calidad de los maestros formados en el mismo lugar e intercambiables de un establecimiento a otro, constituyeron los elementos de modernidad y factores de éxito en ese tiempo. *El modelo de las Universidades de Oxford y Cambridge* fue un esquema organizativo de federación de colegios, que operaban como unidad cerrada que mantenía un alto grado de autonomía y que contaba con edificios, terrenos y recursos financieros particulares y atendidos por personal propio. Esta organización de educación se desarrolló a pequeña escala y sobre la base

de estrechas interrelaciones entre académicos y estudiantes. Las clases eran sesiones de tutorías, donde se establecía un trato muy personal. Los tutores tenían el propósito de formar individuos. Daban a sus alumnos las recomendaciones de lo que se debía leer y cómo leerlo; el modelo buscaba adecuarse al avance de cada persona. Esta educación no es profesional ni disciplinaria sino que los estudiantes adquieren una identidad bien definida, este sistema de educación superior es altamente elitista.

El modelo de universidad concebida por Napoleón Bonaparte, quien era un gran militar, se desarrolló en Francia y fue semejante al de una gendarmería intelectual, con el gran maestro como general en jefe y los rectores fungiendo como oficiales superiores. La lógica política del modelo Napoleónico de universidad, establecía un cuerpo unificado donde las universidades desaparecían y se disolvían en la Universidad. Todos los profesores quedaban reunidos en una sola Universidad Nacional. Esa universidad incluye las escuelas secundarias llamadas *Lycées*. El aparato educativo tenía una jerarquía burocrática que enlazaba todas las instancias, desde el ministerio, pasando por facultades y liceos, hasta el lado individual, el profesor. Estos enlaces administrativos altamente jerárquicos, permitían el control central que no podía ser cuestionado por las instancias locales. De esta forma, la universidad funcionaba como un instrumento de poder y actuaba según los designios del Estado. El modelo educativo francés confía la investigación a un agente externo: el Centro Nacional para la Investigación Científica (CNRS). Les Grandes Écóles son las instituciones más prestigiadas, pero de difícil acceso, financiadas por el estado y los espacios de élite para la formación de investigadores. (Clark,1997:146)

La Universidad de Berlín abrió sus puertas en 1810, bajo la dirección de Humboldt. *El modelo de la universidad alemana* tiene el imperativo de la investigación. Entre sus características destacan; currícula libre y diversa elegida por los profesores, autonomía financiera relativa, apoyos estatales considerables, pocos alumnos, orientación interdisciplinaria, importancia creciente de la auto instrucción: discusión colectiva y oficialización de prácticas operativas informales. Los seminarios sustituyeron el monólogo de la cátedra formal por el diálogo entre maestros y estudiantes a través de reuniones informales.

El laboratorio se convirtió en la herramienta organizacional que permitió conducir el aprendizaje de los alumnos a través de la experiencia práctica y establecer los criterios requeridos por las especialidades para certificar la competencia científica.

Los modelos anteriores utilizados llegaron con los conquistadores a la Nueva España, Brunner, (1992) menciona que las universidades en Latinoamérica no tienen un modelo preciso, sino que han asumido las características de los modelos europeos y reaccionan a las necesidades sociales y culturales del momento en que surgen, por lo que juegan un papel en la lucha por el desarrollo social y económico a la vez que están altamente politizadas.

Contexto

De acuerdo a los modelos educativos señalados en párrafos anteriores, Enríquez Ureña (1969) señala que dos influencias combinadas formaron la Universidad de México; la francesa representada por Don Justo Sierra; y la alemana representada por don Ezequiel A. Chávez. La primera cristalizó con la incorporación a la universidad de las escuelas de medicina, ingeniería, jurisprudencia y arquitectura por su carácter de escuelas de profesión científica. A la tendencia alemana, se debería la creación de la Escuela de Altos Estudios, concebida como coronamiento de la actividad científica universitaria y la incorporación a la Universidad de los Institutos de investigación.[1]

En la segunda década del siglo XX José Vasconcelos, al frente de la Secretaría de Educación Pública establece una filosofía para la educación mexicana, cuyos valores debían centrarse en un espíritu nacionalista, arraigado en la tradición popular y el humanismo; en su amplio plan destacan:

"Extensión del alfabeto entre las grandes masas rurales y urbanas; elevación del nivel social, cultural y profesional de los maestros; educación de los grandes núcleos indígenas; participación de la mujer en todas las oportunidades escolares; extensión de la educación deportiva y estética entre todos los sectores del pueblo; edición popular de los clásicos, empleo de la pintura mexicana como instrumento de educación, impulso al arte nacional; construcción de grandes escuelas públicas

1 Henríquez Ureña. ***Universidad y Educación***. 1969:68

y creación de nuevas escuelas de artes y oficios; creación de la escuela de verano para extranjeros; apertura de salas de discusión y conferencias; fundación de bibliotecas infantiles, para estudiantes y obreros."2

El maestro Vasconcelos con su amplia visión enfatizaba que necesitábamos enseñar a leer con la ayuda de los maestros, profesionistas, artistas y toda la población que sabía leer, pero además se necesitaban las bibliotecas y libros para leer.

Desde mediados del siglo XX y principios del siglo XXI, entre varios modelos educativos adoptados por universidades tanto públicas como privadas, destacan tres proyectos educativos, de acuerdo a Ornelas (1995); *el corporativo, el neoliberal y el democrático equitativo*.

El proyecto corporativo, guio a la educación en forma centralizada, autoritaria, orientado más a la extensión que a la calidad, fue populista y retórico, vinculado en exceso por la necesidad política a los intereses gremiales, blindado a la participación de la comunidad, memorista, ritualista, credencialista y simulador. Este proyecto corporativo se inicia en 1940 con el presidente Manuel Ávila Camacho y el Secretario de Educación Lic. Jaime Torres Bodet, quien mencionaba un modelo de ciudadano que debería inspirar la educación oficial de México.

"Este ciudadano del porvenir habrá de corresponder a un tipo leal, honrado, limpio, enérgico, laborioso; exento de los complejos de inferioridad que tanto daño han causado a los mexicanos; enemigo, por definición de toda mentira, lo mismo la que se exhibe teatralmente bajo el ropaje de alardes declamatorios, que la que se disimula y esconde en el egoísmo. Un tipo de ciudadano que quiera a su patria entrañablemente, sin necesitar engañarse, para quererla, sobre los males y las flaquezas que aún la agobian y que sea digno de comprender esas flaquezas y aquellos males, no para expresarlos con la ironía o el pesimismo, sino para corregirlos con el trabajo, con el sacrificio, con la virtud. Un ser que no abdique de sus derechos por la timidez o por la negligencia, pero que no los ejerza abusivamente y sobre todo, jamás olvide que la garantía interna de esos derechos radica en

2 Escobar Barrios. *La ENBA esbozo histórico a sesenta años de su fundación*. 2006:19

el cumplimiento de los deberes."[3]

Es importante destacar que en 1945 el Lic. Jaime Torres Bodet, Secretario de Educación Pública, inaugura la Escuela Nacional de Bibliotecarios, en la sala de conferencias del Palacio de Bellas Artes; en su discurso enfatiza que fomentará la lectura entre las clases humildes. Su proyecto incluía el establecimiento de pequeñas salas de lectura en donde el bibliotecario podrá leer en voz alta, y con la instalación de micrófonos, saldrá esa voz al exterior de la biblioteca para atraer al público y crear el hábito de acercarse a la cultura.

En la misma ceremonia Don Andrés Henestrosa expresó la importancia de formar a los bibliotecarios

"El sueño de educar a México se ha apoderado del país, medio pueblo quiere aprender y la otra mitad quiere enseñar. Parece indispensable qué junto con estos anhelos de redención, se prepare al personal bibliotecario que concurra a coronar ese esfuerzo. Y eso es lo que quiere la escuela que hoy inauguramos, quiere que no se pierda en improvisaciones y tanteos, las horas que están destinadas a tan alta esperanza. Todo mexicano está obligado a defender a la patria con los libros en la mano."[4]

Por otra parte el proyecto *neoliberal,* nació acorde con la modernización y globalización de la economía nacional; enfatiza la disminución del estado, la descentralización, la privatización de los servicios, bonos para que cada quien compre la educación que prefiera, la regulación por el mercado, la eficiencia, la competitividad, la calidad entendida pragmáticamente por sus resultados, la profesionalización de los maestros, la evaluación, la vinculación con los requerimientos productivos, el reto de la globalización.

Para concluir estos modelos de Ornelas (1995) El proyecto *democrático equitativo* tiene como filosofía el liberalismo social, valora como positivas las reformas plasmadas en la Ley General de Educación; reafirma la educación laica, mantiene la gratuidad de los niveles básicos y quizás del medio superior, pero no la del nivel superior; enfatiza la participación de padres

3 Guevara Niebla 1983:115
4 Escobar Barrios. 2006:35

de familia y comunidad, la federalización como la entiende la Ley, la actualización de contenidos y textos, los contenidos regionales incluidos en el curículum, la compensación de las desigualdades, el aumento del presupuesto, la rectoría del estado, la preocupación por la eficiencia y un aprendizaje útil, la evaluación externa para estimular la competitividad, y una especial atención a la formación y actualización del magisterio. Este proyecto destaca una educación de calidad que llaman enfoque cultural y que se aproxima a una formación humana de ciudadanos conscientes, con sentido nacionalista, inspirado en valores significativos y orientados a una ética del trabajo, atenta a corregir desigualdades y está vinculada a las necesidades del país y a los nuevos retos internacionales.

Además de los tres proyectos anteriores Guevara Niebla señala que en los años setentas, se inició la modernización de la universidad con el *modelo tecnocrático*; se trataba de instaurar en la escuela el criterio de rendimiento, la aplicación de una racionalidad eficiente en el medio escolar, que obligó a fijar normas organizativas equivalentes a las que funcionaban en la empresa, es decir de productividad. Para la productividad académica se requería inventar unidades académicas (estándares), equivalentes entre sí en tiempo, cantidad y grado. Así nacieron los créditos. La enseñanza era fraccionada en lingotes con el mismo peso y volumen. Al crédito se asocia la noción de currículo que tiene el significado de la oferta de unidades que hace la escuela, un sistema de contabilidad académica, una cuidadosa distribución del personal y de los cursos de enseñanza entre los diversos departamentos. Tal organización facilita la supervisión y el control del trabajo. La esfera de la enseñanza en el modelo tecnocrático se construye en torno a las nociones de una pedagogía científica que se funda en los principios de la psicología conductista de Skinner e integra lo que se ha llamado tecnología educativa.

De acuerdo a lo anterior expuesto, cada modelo se identifica con un tipo de gestión característico, que implica la existencia de determinados procesos administrativos de decisión, planeación, ejecución y control que se aplican sobre las operaciones y actividades de las personas que trabajan en las distintas áreas funcionales de la estructura universitaria.

Los modelos educativos mencionados en párrafos anteriores y otros no expuestos tienen la necesidad de contar con la bibliografía que requieren sus planes y programas de estudio para alcanzar las metas deseadas. Los acervos de la biblioteca requieren espacios adecuados, una eficiente organización de los acervos, fácil acceso, personal capacitado y con espíritu de servicio, una constante comunicación con la entidad académica que atendemos y atender la administración universitaria acorde a las normas financieras y sistemas de gestión de calidad establecidas.

El siguiente paso, es mostrarles someramente el Modelo Educativo Integral y Flexible de la Universidad Veracruzana, proyecto en el que participé desde su concepción y operatividad durante 18 años.

La Universidad Veracruzana es una institución de educación superior pública del sureste de México. Desde su inicio contempla la integración de las tres funciones sustantivas de la vida académica: docencia, investigación y difusión de la cultura. En 1997 el gobierno del Estado reconoce el status social y jurídico de la autonomía universitaria.

Actualmente están inscritos un total de **63,369** estudiantes de los cuales; 2,007 son de posgrado; 60,824 de licenciatura, 538 de Técnico Superior Universitario y 21,619 de la educación no formal. Es importante señalar que tienen una organización administrativa en facultades e institutos de investigación.

El modelo educativo integral y flexible (MEIF), que inicia en 1999, está orientado a la generación de conocimientos, técnicas, recursos y acciones creativas e innovadoras sistematizadas, proyectadas hacia la aportación de los avances científicos, tecnológicos y artísticos, para hacer frente a las cambiantes demandas del entorno laboral, social y cultural. Para promover estos aprendizajes se estableció el uso eficiente de sistemas de cómputo y telecomunicaciones, **habilidades informativas**, dominio de idiomas, capacidad para trabajar en equipo, liderazgo de grupos, motivación y efectividad en el logro de metas, capacidad para detectar problemas y proponer soluciones adecuadas, capacidad **para comunicar claramente las ideas y planteamientos de manera oral y escrita** y una sólida

formación humanista basada en valores sociales aunado a **una amplia cultura general.**

La formación del MEIF se sustenta en nuevos modelos de pensamiento encauzados hacia los principios de equidad y bienestar social, el respeto hacia la diversidad cultural, la tolerancia para los grupos minoritarios, la preservación del medio ambiente. El aprendizaje permanente, el desarrollo autónomo, el trabajo en equipo, la comunicación con diversas audiencias, la creatividad y la innovación en la producción del conocimiento y en el desarrollo de tecnología, la destreza en la solución de problemas, el desarrollo de un espíritu emprendedor y sensibilidad social.

En apoyo al MEIF y a los programas tradicionales, se integró un sistema bibliotecario, se amplió la infraestructura, se actualizaron los acervos, se mejoró el mobiliario y el equipo, para atender las necesidades de información de la comunidad universitaria. Se diseñó un modelo las Unidades de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI), al final fueron 5 ubicadas en cada campus universitario. La USBI es el espacio destinado a favorecer el acceso a los recursos documentales, donde se promueven los ambientes intensivos de información, se fomenta la cultura del aprendizaje continuo y se estimula la investigación.

El sistema bibliotecario tiene 54 bibliotecas ubicadas en los campus Coatzacoalcos-Minatitlán, Orizaba-Córdoba, Poza Rica-Tuxpan, Veracruz-Boca del Río y Xalapa.

El personal de la Dirección General de Bibliotecas, atendió en un primer momento un sistema bibliotecario automatizado que proporcionara a través de un catálogo colectivo en línea, el acervo de que disponían las bibliotecas, facilitar, promover y ampliar los servicios bibliotecarios a la comunidad. Establecer estadísticas y asegurarnos de que fueran fidedignas, paulatinamente se fueron incrementando los servicios, durante los primeros 6 años superaban los servicios soportados en recursos documentales impresos, los contenidos de la Biblioteca virtual eran poco solicitados, algunos profesores jóvenes, investigadores y los alumnos del posgrado .

Para solucionar lo anterior, se trabajó con la Secretaría Académica para para diseñar dos cursos del área de formación básica y elección libre, con 6 créditos; 1. *La Biblioteca Virtual* 2. *Taller para Promotores deLlectura*, con 6 créditos. En esta tarea de docencia participaron el personal de confianza de la Dirección General de Bibliotecas, (DGB) en todos los campus.

Con relación a los resultados del primer punto, en el 2016 se ofertaron 260,089 accesos a la Biblioteca Virtual, se impartieron 262 cursos "La Biblioteca Virtual" con 6,978 alumnos beneficiados. Es importante comentar que con relación al uso de los recursos que tiene la Biblioteca Virtual, las áreas generales académicas que más utilizan las bases de datos y solicitan el mayor número de cursos son; Ciencias de la Salud y Económico Administrativa. Los libros electrónicos disponibles para el área Económico Administrativa, son los que tienen el mayor número de descargas.

Las necesidades de información de los alumnos de los primeros semestres de los programas educativos, con relación al uso de los recursos virtuales es mínima. Cuando inician sus proyectos de tesis es cuando solicitan las revistas científicas que tiene la Biblioteca Virtual. Sin lugar a dudas otra limitante para el acceso a los recursos electrónicos es el idioma inglés, los alumnos no tiene la competencia de interpretación de los textos con cierto grado científico.

Con relación a los resultados del curso; Taller para promotores de lectura, se tienen 20 grupos y 290 alumnos inscritos para cursar en este semestre. Los resultados los vemos plasmados en el incremento de préstamos a domicilio de libros de literatura. Asistencia a las presentación de libros que promueve la institución, participación activa en las ferias del libro universitarias y participación de los alumnos en diversas actividades de promoción lectora en la comunidad externa.
Otra actividad clave para mejorar el servicio fue la integración del programa de Técnico Superior Universitario en Gestión Bibliotecaria, por dos generaciones, nos ayudó a disponer de personal con mejores conocimientos, aptitudes y actitudes para el servicio. Además de los cursos semestrales de capacitación para el personal bibliotecario.

Sin lugar a dudas uno de los factores más importantes para los servicios es actualizar constantemente los acervos de las USBIs y de las bibliotecas de facultades, con recursos provenientes tanto de los proyectos federales como de los autofinanciables de cada facultad, que permitieron acreditar las diversas carreras que se ofertan en la Universidad, además de certificar el proceso de los servicios bibliotecarios bajo las normas de Gestión de Calidad.

El Modelo Educativo para el siglo XXI que la Secretaría de Educación Pública está implementando enfatiza:

•Las regiones anhelan que el sistema educativo reconozca la variedad e identidades y estimule la capacidad creativa surgida en las propias comunidades.
•Hoy no es suficiente memorizar información. Es necesario saber acceder y profundizar en aquello que se requiere a lo largo de la vida y crear nuevos conocimientos.
•Afianzar los valores, para fortalecer el respeto a nosotros mismos y a los demás, el sentido del deber, y responsabilidad, para favorecer la cooperación.
•Vitalidad a las diversas formas de enseñanza y de interés, acción de los docentes con sus estudiantes en el aula.
•El modelo educativo define que se formen como ciudadanos libres, responsables e informados, capaces de ejercer sus derechos y participar en la vida productiva y democrática de la sociedad. Se enfoquen en la formación de personas que participen en proyectos individuales, de grupo, con capacidad y visión para incidir en su entorno y ser parte de la transformación de nuestro país hacia uno más libre justo y próspero.[5]

Con relación a la cultura en la escuela, se mencionan cinco líneas de acción:

1. Arte en la escuela.
2. Exploradores de las artes

3. Libros y lectura.
Incluye la ampliación de la capacitación para que más maestros participen en talleres de lectura, además de

5 Modelo educativo para la educación. www.gob.mx/cms/uploads/attacgment/file/198738/modelo educativo para la educación obligatoria.pdf.

acercar libros a las escuelas y normales, así como intensificar la promoción de la lectura en ferias de libros

4. Capacitación docente.
5. Convocatoria para integrar una orquesta sinfónica nacional juvenil con repertorio de música tradicional mexicana y un coro nacional infantil de la SEP.[6]

¿Qué nos espera los próximos años, con relación al Modelo Educativo de la Educación básica y la Educación Superior ¿Qué podemos hacer con relación a las necesidades de información de ambos programas? ¿Estamos listos bibliotecarios para esta ardua labor?

Conclusiones

- En todos los modelos educativos, del pasado y del siglo XXI, el profesor y el estudiante necesitan la lectura para su formación básica, media y profesional.
- Los Modelos Educativos y su implementación debe ser gradual.
- Laboralmente no pueden coexistir dos modelos organizacionales; el de las facultades y el departamental.
- Las bibliotecas infantiles, escolares, las de aula, públicas y universitarias necesitan incrementar y actualizar sus acervos, y diversificar sus formatos, con los temas correspondientes a los diversos niveles escolares y académicos.
- La administración de las bibliotecas requiere sistemas automatizados que propicien la organización y control de los acervos de manera expedita para un auto servicio eficiente
- En la Universidad Veracruzana el sistema bibliotecario participó directamente en apoyo a la academia en tres acciones: Desarrollo de habilidades informativas, comunicación clara de las ideas de manera oral y escrita y la ampliación de la cultura.
- Es importante incluir en el currículo de los planes de estudio, de las escuelas de Bibliotecología, Biblioteconomía y Ciencias de la Información, y las escuelas Normales, la **Promoción de la lectura.**
- Necesitamos apoyar a los profesores en la promoción de

6 Modelo educativo para la educación www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/240628/resumen ejecutivo 2 pdf.

la lectura con la selección en los diversos catálogos de la bibliografía sobre literatura infantil, juvenil y de adultos como un recurso sustancial para promover la lectura.
- En ésta magna tarea de promover la lectura se requiere la participación de todas las escuelas, universidades, centros de cultura, sociedad civil y profesionistas.
- Los diversos medios de la tecnología de la información serán las herramientas más importantes para esta cruzada de promoción de la lectura.

Bibliografía

BRUNNER J., J. (1992) *Universidad y Sociedad en América Latina*. México, UAM- ANUIES.

CLARK BURTON R. (1997) *Las universidades modernas; espacios de investigación y docencia.* México, Grupo editorial Miguel Ángel Porrúa-Coordinación de Humanidades UNAM.

ESCOBAR BARRIOS, A. (2006) *La Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía; esbozo Histórico a sesenta años de su fundación*. México, ENBA.

GUEVARA NIEBLA, G. (1983) *El saber y el poder*. Culiacán, Universidad Autónoma de Sinaloa.

GONZALEZ ORTEGA, D. (2007) *Características del préstamo a domicilio en las bibliotecas de la Universidad Veracruzana*. Tesis para obtener el grado de Maestría en Educación. Xalapa, Universidad Veracruzana.

GUEVARA NIEBLA, G. Coordinador (2012) *México 2012: la reforma educativa*. México, Cal y Arena.

HENRÍQUEZ UREÑA, P. (1969) *Universidad y Educación*. México, UNAM.

Modelo educativo integral y flexible. https://www.uv.mx/meif/

Modelo educativo para la educación. www.gob.mx/cms/uploads/attacgment/file/198738/modelo educativo para la

educación obligatoria.pdf.

Modelo educativo para la educación www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/240628/resumen ejecutivo 2 pdf.

ORNELAS, C. (1995) *El sistema educativo mexicano. La transición de fin de siglo.* México, Fondo de Cultura Económica/ Centro de Investigaciones y Desarrollo Económico.

SOLIS, P. MAZZOTTI, G. GONZÁLEZ, C. (2009) *Modelos, contextos y formas de trabajo en la Universidades; retos y posibilidades de la organización en red*. México, Universidad Veracruzana/Universidad Autónoma Metropolitana.

Redes de colaboración para la generación de programas de formación de usuarios. Experiencia de la Red de Bibliotecas del Centro Occidente de la Anuies

Mtro. Julio Ramírez Rodríguez

Resumen
El siguiente escrito describe la importancia de la colaboración a partir de las definiciones del capital social y redes de colaboración como bases para la innovación. Se expone la experiencia de la Red de Bibliotecas de la Región Centro Occidente en la creación de un programa de formación de formadores de usuarios de la información para los integrantes de esta Red y cómo los resultados de este programa están relacionados con su capacidad de colaborar y compartir recursos para alcanzar un fin común.

Palabras clave
Capital social, redes de colaboración, formación de usuarios

Introducción
Aunque la colaboración no es un término de reciente cuño, su impacto en el desarrollo de las organizaciones e incluso en la promoción de programas sociales de iniciativas públicas y privadas la han colocado en el centro de ejes discursivos ya sean políticos o académicos. La colaboración es una virtud que puede generar valor en el caso de las personas y ventajas competitivas en el caso de las organizaciones. Sobre todo resulta insoslayable que en tiempos en donde lo que prevalece es la incertidumbre y escases la colaboración se convierta en un elemento estratégico. Las organizaciones actuales necesitan colaborar para optimizar el uso de sus recursos ya sean materiales o humanos. Las

organizaciones requieren repensar sus formas de trabajo generando nuevo conocimiento y promoviendo la innovación como una forma de rompimiento de esquemas establecidos (Drucker, 1993, p.77)

Capital social

El estudio de las organizaciones sociales comprende una extensa producción de literatura en casi todos los campos del conocimiento. La sociología enfocada en el estudio de las organizaciones y relaciones humanas ha abordado el estudio del capital social desde la perspectiva de los vínculos que se establecen entre los integrantes de estas estructuras y cómo estas relaciones contribuyen a la producción de bienes intangibles para su beneficio. Este tipo de relaciones se da en el marco de redes colaborativas implícitas integradas por personas con fines comunes. Se atribuye al sociólogo Pierre Bourdieu una de las primeras definiciones de capital social a la cual se refiere como el conjunto de recursos actuales o potenciales que están vinculados a la posesión de una red sostenible de relaciones más o menos institucionalizadas de interconocimiento e inter-reconocimiento; o, en otras palabras, pertenecer a un grupo, como un conjunto de agentes que no sólo están dotados de propiedades comunes (que pueden ser percibidos por el observador, por otros o por sí mismos) sino que también están unidos por conexiones permanentes y útiles (Bourdieu, 1980, p. 2)

Dentro de esta categoría de composición social podemos ubicar tanto grupos familiares, mercantiles, escolares, académicos, entre otros. De acuerdo con Bourdieu, a diferencia de la composición del núcleo familiar, la existencia de una red de conexiones, "no es un hecho natural, ni siquiera un 'hecho social'" (Bourdieu, 1980, p. 3); la red de conexiones surge del compromiso y reconocimiento de su organización para producir vínculos duraderos y útiles. James Coleman señala que las normas, confianza interpersonal, redes sociales y organización social son importantes en el funcionamiento no sólo de la sociedad sino también de la economía. Agrega que tanto la estructura como la acción social, son atributos inherentes al capital social. Es la acción social, de acuerdo con Coleman, lo que diferencia por otra parte el capital social del capital humano dado que este último se centra en las habilidades que permiten a las personas desempeñar ciertas actividades físicas o manuales. (Coleman, 1988, p. 100). El capital social por el contrario, aspiran a la acción

en el sentido de contribuir con los fines de la red u organización. Dicha acción se enmarca en el ámbito de las aspiraciones del grupo, pero también del individuo como actor que potencializa el sentido de pertenencia y compromiso. Esta noción rescata la participación individual desde la visión micro-cotidiana contraria a la visión totalizadora de los eventos sociales.

De acuerdo con Coleman, existen tres elementos que constituyen el capital social; obligaciones y expectativa de sus miembros, flujo de información, y el uso de las normas que conlleven a la aplicación de sanciones (Coleman, 1988, p.102). Como se señaló anteriormente, la confianza juega un papel preponderante en la configuración del capital social. Es quizá el factor *sine qua non* para la construcción del propio capital social, pero sobre todo para la configuración de redes de colaboración.

Redes de Colaboración

Mientras el capital social lo conforma el conjunto de relaciones constituida por un entramado de intereses, creencias, normas y costumbres de grupos regularmente homogéneos, la red es definida por Manuel Castells como un "conjunto de nodos interconectados [...] son estructuras abiertas capaces de expandirse sin límites, integrando nuevos nodos mientras puedan comunicarse entre sí" (Castells, 1999, p. 506-507). Tales nodos son tan diversos como formas de comunicación existe. Así puede entenderse como un nodo a los mercados de la bolsa, los consejos nacionales de ministros, las instituciones financieras de lavado de dinero, las bandas criminales, las estaciones de policía, los aparatos móviles, etc. (Castells, 1999, p. 507). Por supuesto que una red conformada por nodos puede ser integrada por entidades cuyos fines son similares e incluso idénticos tales como el de las asociaciones de estudiantes, universidades, bibliotecas, sindicatos, etc. Esta identidad se encuentra definida por los códigos establecidos por los integrantes. Estos códigos determinan la serie de conductas y valores que definen los límites y alcances de la propia agrupación.

El estudio y análisis de las redes es quizá uno de los conceptos más extendidos desde la biología, historia, ciencias sociales, biología hasta la informática. Ha servido para comprender el comportamiento de los seres vivos en las estructuras bioquímicas del cerebro hasta la conformación de complejos sistemas informáticos. El desarrollo tecnológico ha propiciado una inusitada proliferación de redes en todos los ámbitos de la vida.

Es fácil pensar en las redes sociales como uno de los principales conglomerados de organización social sustentados en nuevas tecnologías. Prácticamente cualquier tipo de red actual tiene como base tecnológica el uso de internet para la comunicación entre cada uno de sus nodos y entre sus relaciones internas y externas (Paz Pellat 2009, p. 26). Esto incluye la utilización de una gama de servicios tecnológicos como el correo electrónico, salas de conferencia, chat en línea, blogs, wikis, etc.

El mismo desarrollo tecnológico y para precisar, la aparición de internet, ha permitido que la colaboración entre personas y organizaciones sea algo casi espontaneo. El surgimiento de redes de colaboración abarca cualquier ámbito público. No es la finalidad de este escrito el análisis de las formas en que se lleva a cabo la colaboración en las redes públicas y cómo éstas afectan la ideología y actuación de las personas. Si lo es por otra parte la forma de colaboración en entornos académicos y educativos para la generación de nuevo conocimiento e innovación. En este ámbito, Sebastián sugiere la existencia de varios tipos de redes dependiendo de los fines, los integrantes y los conocimientos; entre estas redes señala las de investigación, innovación, comunicación e informática, servicios, y temáticas (Sebastián, 2000, p. 98). Éste último tipo de red coincide con la propuesta de este artículo para destacar el trabajo de la Red de Bibliotecas del Centro Occidente (REBCO) de la ANUIES. De acuerdo con este autor, las redes temáticas pueden centrarse en el interés de sus integrantes por un tema científico. A través de la misma, puede darse la colaboración para intercambiar información, experiencias, recursos, transferencia de conocimientos y tecnologías, capacitación, entre otros (Sebastían, 2000, p.99).

La Red de Bibliotecas de la Región Centro Occidente de la ANUIES

La Asociación Nacional de Universidades de Educación Superior (ANUIES) se caracteriza por conformar una de las redes nacionales más grandes del país sobre educación e investigación. Como se señala en su sitio web, se trata de una red temática enfocada en "propiciar la complementariedad, la cooperación, la internacionalización y el intercambio académico de sus miembros a través de la conformación, desarrollo y consolidación de redes temáticas de colaboración nacionales y regionales" (ANUIES 2017). La definición de de la ANUIES, se destaca por la el interés en "consolidar, mejorar y potenciar las capacidades de las instituciones para la difusión del conocimiento..." esto es posible sólo a través de una fuerte comunicación, confianza,

compromiso e interés de sus integrantes. La organización de la ANUIES consiste de redes o nodos distribuidos en todo el país los cuales se dividen en redes nacionales y redes regionales. Cuenta con seis redes regionales distribuidas en todo el país desde la red Sur-Sureste, Centro-Sur, Metropolitana, Noreste, Centro-Occidente y Noroeste.

La red de bibliotecas del centro-occidente data su creación desde el año 1996 como grupo de trabajo para el desarrollo bibliotecario. Fue hasta el 2008 cuando se consolido como Red de Bibliotecas de la Región Centro Occidente (REBCO). La REBCO está integrada por veintiocho instituciones provenientes de los estados de Aguascalientes, Colima, Guanajuato, Jalisco, Michoacán y Nayarit. De estas veintiocho, las siguientes veintiuno se encuentran inscritas en la Red de Bibliotecas.

Instituciones que integran la Red Centro Occidente de la ANUIES

1. Universidades públicas:
    a. Universidad de Guanajuato
    b. Universidad de Guadalajara
    c. Universidad Autónoma de Nayarit
    d. Universidad de Colima
    e. Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
    f. Universidad de Autónoma de Aguascalientes
2. Institutos y Centros Tecnológicos:
    a. Instituto Tecnológico de Aguascalientes
    b. Instituto Tecnológico de Colima
    c. Instituto Tecnológico de Jiquilpan
    d. Instituto Tecnológico de Tepic
    e. Instituto Tecnológico Superior de Irapuato
    f. Instituto Tecnológico de Celaya
    g. Instituto Tecnológico de León
    h. Centro de Enseñanza Técnica Industrial
    i. Instituto Tecnológico de Morelia
3. Universidades y Tecnológicos particulares
    a. Universidad Autónoma de Guadalajara
    b. Universidad del Valle de Atemajac
    c. Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente
    d. Universidad Tecnológica de Jalisco
4. Centros de Investigación
    a. El Colegio de Michoacán A.C
    b. Centro de Investigaciones en Óptica

Hasta el 2014 la Red de Bibliotecas se encontraba organizada

con base a las siguientes comisiones: de comunicación, evaluación, catálogos colectivos, y formación y capacitación. En reunión extraordinaria con ex coordinadores de la Red, en el 2014 se propuso una reestructura de la misma con el objetivo de responder a las nuevas realidades de las bibliotecas, los usuarios y la información. Como resultado de esta reunión se decidió la fusión de las comisiones actuales para crear las tres siguientes:

a. comisión de planeación,
b. desarrollo tecnológico, y
c. formación y capacitación.

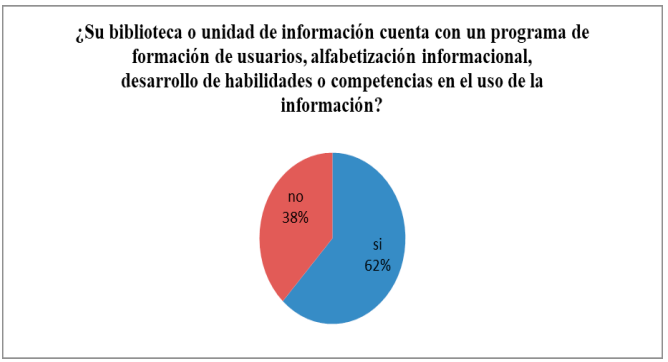
Cada una de estas comisiones identificó un proyecto estratégico o prioritario. Para el caso de la comisión de formación y capacitación se propuso el proyecto *Desarrollo de habilidades informativas en la REBCO.*

Diagnóstico

Para cumplir con este proyecto se llevó a cabo un diagnostico para conocer el estado que las bibliotecas y centros de información que las instituciones guardaban en relación a sus programas de formación de usuarios así como el interés para integrarse en un Programa Regional de Formación de Formadores de Usuarios de la Información. El diagnóstico consistió de una encuesta en línea que fue enviada cada una de las instituciones registradas en el directorio de la Red. Entre los principales resultados encontrados se señalan los siguientes.

Programas de formación de usuarios en las instituciones de la REBCO

En cuanto a las instituciones que cuentan con algún programa de formación de usuarios o relacionado se detectó que de las veintiún instituciones ocho no cuentan con ningún programa. Esto representa el 38% del total.



Título del programa

En cuanto a la forma como se identifican los programas o servicios de las instituciones que cuentan con ellos se identificó que la mayoría los define como Desarrollo de Habilidades Informativas seguido de Formación de Usuarios, y Alfabetización Informacional. Los restantes tres nombres corresponden con Habilidades Info-científicas, Inducción, y Exploradores.

No.	Nombre del programa	Respuestas
1	Desarrollo de habilidades informativas	4
2	Formación de usuarios	3
3	Alfabetización informacional	2
4	Inducción de usuarios	2
5	Desarrollo de habilidades Info-científicas	1
6	Exploradores	1

Quiénes intervienen en los programas

El personal involucrado con los programas corresponde la mayor parte a bibliotecarios junto con capacitadores de empresas e instituciones, seguido de docentes e investigadores.

No.	Responsable del programa
1	Jefa del Centro de Información e instructor de INEGI
2	Bibliotecarios capacitados
3	Referencistas
4	Bibliotecarios especialistas en Alfabetización Informacional, profesionales en didáctica, Investigadores - Docentes
5	Consultores de Información
6	Personal de préstamo
7	La responsable del Centro de Información
8	Bibliotecarios del sistema
9	Personal con más experiencia del área de servicios a usuarios y jefatura
10	Personal del proceso de Gestión de Competencias Informativas
11	Instructores con nivel maestría y doctorado
12	Personal de biblioteca

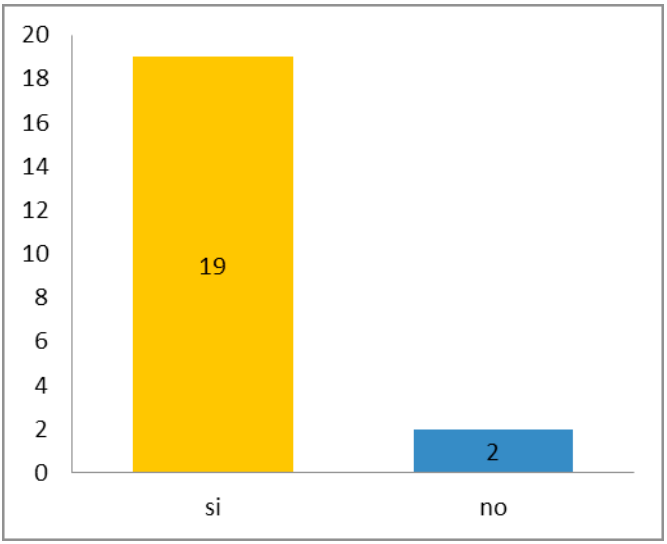
Duración de los programas y frecuencia en que se llevan a cabo

La duración reportada con mayor frecuencia fue de cuarenta y cinco minutos hasta dos horas seguida de cuatro a ochenta horas. En menor rango se reportó el tiempo de dos a cuatro horas. Las frecuencias de las sesiones van de los cursos cuatrimestrales en primer lugar a los semestrales.

No.	Duración	Respuestas	Frecuencia	Respuestas
1	45 min a 2 horas	6	Cuatrimestral	3
2	De 4 hasta 80 horas	6	Semestral	2
3	2 a 4 hrs.	2	Semanal	1

Interés en participar en un programa de formación de formadores de usuarios de la información

De los 21 encuestados el noventa por ciento respondió estar dispuesto en integrarse en un Programa de Formación de Formadores. Sólo dos instituciones respondieron no estar interesadas.



Número de personas por institución dispuestas a participar en el programa

La mayoría de las instituciones, quince, respondieron estar dispuestas a participar desde una a cuatro personas y el resto desde cinco a veinte personas. De este último grupo una

institución señaló estar interesada en integrar hasta veinte personas.

No.	Número de personas	Respuestas
1	De 1 a 4	15
2	De 5 a 20	3

Propuesta de colaboración

A partir de los resultados de esta encuesta se procedió a identificar y convocar integrantes de la Red que tuvieran experiencia y conocimientos en programas de formación de usuarios para participar en la organización de un programa regional. Las instituciones convocadas por El Colegio de Michoacán, institución coordinadora de la Red, fueron: la Universidad del Valle de Atemajac, Universidad de Guadalajara, Universidad de Colima y Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

Las reuniones de trabajo tuvieron como objeto el análisis de los resultados y posteriormente que las instituciones expusieran sus avances y experiencias en programas de formación de usuarios. Una vez que se reconocieron las fortalezas de cada institución se propuso diseñar un programa de formación en donde cada institución aportara sus conocimientos para generar un propuesta integral. Dicho programa fue titulado *Competencias para la formación de instructores en el desarrollo de habilidades informativas*; tuvo como objetivo *que los participantes adquieran los conocimientos y habilidades para llevar a cabo el diseño, planificación, impartición y evaluación de programas de desarrollo de habilidades informativas en ambientes virtuales de aprendizaje*. La organización de las unidades quedó de la siguiente forma:

No.	Institución	Módulo
1	El Colegio de Michoacán A.C	Bases teórico metodológicas para la planeación didáctica
2	Universidad de Guadalajara	Gestión de la información
3	Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo	Habilidades para el acompañamiento informacional en la investigación científica
4	Universidad de Colima	Tecnologías para el aprendizaje

El programa tuvo una duración de 120 horas distribuidas en cuatro módulos y se diseñó de forma semipresencial de tal forma que se llevará a cabo una sesión presencial al inicio del módulo en la institución sede. El resto de las horas se llevó a distancia a través de la plataforma de Educación a Distancia de la Universidad de Colima.

Resultados del programa

El programa de formación de formadores de usuarios de la información fue organizado como diplomado y obtuvo el registro académico por parte de la Universidad de Colima a través de la Coordinación General de Tecnologías de Información. Fue dirigido al personal de la Red de Bibliotecas de la Región Centro Occidente de la ANUIES. Aunque en la encuesta de sondeo quince instituciones manifestaron estar interesadas en participar, únicamente once atendieron la convocatoria. De estas once instituciones cinco postularon de uno hasta cuatro participantes mientras el resto lo hizo con una. En total se obtuvo un registro de diez y nueve personas de las cuales once consiguieron terminar el programa. Esto equivale a una tasa de eficiencia terminal de casi el sesenta por ciento. La mayor parte de los participantes que no continuaron en el programa lo hicieron durante el primero y segundo módulo.

Con base a las calificaciones de cada uno de los participantes se obtuvo un promedio global de aprovechamiento de **8.8 (ocho punto ocho)**. En cuanto a la evaluación del programa por parte de los participantes éste alcanzó un promedio general de **83.9 (ochenta y tres punto nueve)**. El instrumento de evaluación para este aspecto incluyó los siguientes criterios: Temas y contenidos, Instructor, Participante, y Logística y Coordinación del Evento. Ver Anexo 1. Además de esta evaluación se pidió

a los participantes que expusieran los aspectos que consideraron como más satisfactorios así como los menos satisfactorios.

Consideraciones finales

El Diplomado *Competencias para la formación de instructores en el desarrollo de habilidades informativas* fue resultado de la colaboración de las instituciones pertenecientes a la Red de Bibliotecas Centro Occidente de la ANUIES. A partir de la necesidad de analizar y evaluar el funcionamiento de esta Red se generó una sinergia que condujo a la propuesta de reestructurar su organización con la finalidad de identificar y reconocer los problemas que realmente preocupaban a los responsables de las unidades de información y proponer soluciones concretas.

Como se señaló anteriormente, uno de los principales problemas que fue reconocido por los ex coordinadores de la REBCO fue el de la formación de usuarios de la información al interior de las instituciones. Esta fue la base para proponer el programa objeto de este escrito. No obstante lo anterior, a partir de los resultados alcanzados y los estudios previos sobre las fortalezas y debilidades de la REBCO es importante señalar que una de las principales debilidades tiene que ver con la carencia de personal profesional en la bibliotecología y áreas afines en la mayoría de las instituciones así como a la continua movilidad de los responsables de sus unidades de información. Lo anterior puede estar muy relacionado con la baja respuesta a colaborar en proyectos formativos en materias de mayor rigor académico. Esta baja colaboración puede afectar la formación y actualización del personal, pero sobre todo, repercute en el fortalecimiento del capital social de la Red.

Por otra parte, y sin dejar de reconocer el mérito de las instituciones organizadoras cuya experiencia y compromiso institucional quedo constatado, es importante reconocer la necesidad de ampliar el estudio de la alfabetización informacional como una materia de constantes cambios y enfoques teóricos y metodológicos. Esto también se encuentra muy relacionado con el estudio de los procesos de enseñanza en ambientes virtuales de aprendizaje. El conocimiento de estos temas puede contribuir con mejores propuestas de desarrollo y fortalecimiento de la formación del capital social de la Red así como a la búsqueda de

soluciones a otros problemas comunes.

Anexo 1 Instrumento de evaluación del programa por módulo

Grupo	Criterios	Indicadores				
		Excelente	Muy bien	Bien	Regular	Malo
Temas y contenidos	El contenido de los temas fue					
	Utilidad de los temas de acuerdo a las actividades que realizó					
	Secuencia de los temas desarrollados					
	Los ejercicios fueron acordes con el contenido del curso					
	El desarrollo del curso cumplió con mis expectativas					
Instructor	Mostró dominio de los temas tratados					
	Su comportamiento ante el grupo fue					
	Utilizó un lenguaje claro, adecuado y sencillo					
	Presentó los objetivos del curso y estableció las reglas del curso					
	Explicó la forma en se trabaja en el curso					
	Controló el tiempo					
	Resolvió oportunamente las dudas y los problemas de los participantes					
	Fue puntual (inicio y cierre)					
Participante	Participé activamente					
	Participé positivamente					
	Realicé a tiempo todos los ejercicios					
	Mi actitud hacia lograr aprendizaje fue					
	Fui puntual					
Logística y coordinación	El lugar donde se llevó el curso fue					
	El material didáctico utilizado fue					
	Las indicaciones y ubicación física para el desarrollo de las actividades fue					
	La atención del personal encargado de la organización fue					
	Cómo califícas en general la organización del evento					

Bibliografía

Asociacion Nacional de Universidades de Instituciones de Educación Superior. (2017). *ANUIES*. Recuperado de www.anuies.mx

Bourdieu, Pierre. (1980). Le capital social. *Actes de la recherche en sciences sociales*, *31*(1), 2–3. Recuperado de

http://www.persee.fr/docAsPDF/arss_0335-5322_1980_num_31_1_2069.pdf

Castells, Manuel. (1999). *La era de la informacion*. Mexico: Siglo XXI.
Coleman, J. S. (1988). Social Capital in the Creation of Human Capital. *American Journal of Sociology*, *94*(S95-S120).

Drucker, Peter. *La sociedad poscapitalista*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
Paz Pellat, M. A. (2009). *Redes sociales: la nueva oportunidad*. Mexico: Infotec.

Putnam, R. (2003). *El declive del capital social: Un estudio internacional sobre las sociedades y el sentido comunitario*. *Círculo de lectores*. Barcelona: Galaxia Gutemberg.

Sebastian, J. (Agosto, 2000). Las redes de cooperación como modelo organizativo y funcional para la I D, *Redes* 015(7), 97–111. Recuperado de http://www.anuies.mx/media/docs/89_2_1_1012161228Articulo_Jesus_Sebastian_Las_redes_de_cooperacion_como_un_modelo_organizativo_y_funcional.pdf

Las herramientas tecnológicas como una alternativa para mejora la difusión de los servicios bibliotecarios

M.B.C.I. Fabiola Terrazas Guzmán

Resumen
En una época en la que las tecnologías de la información (TIC) permiten a los individuos acceder a múltiples herramientas digitales, la necesidad de difundir los servicios y recursos de información de las bibliotecas, se vuelve más amplia.

Así mismo, la variedad de herramientas y la facilidad de uso, permite a individuos tener libertad de publicar información a la red, sin necesidad de ser un experto en el área informática. De ese modo se da apertura a una forma más flexible de interacción entre los usuarios.

Por tal motivo, las bibliotecas tienen en esos recursos, aliados importantes que permiten mayor cobertura en la difusión, de forma amplia y permanente, sin dejar de lado los medios tradicionales como carteles, guías de las colecciones impresas y electrónicas, tutoriales en línea, folletos, entre otros.

Con estas herramientas, los individuos son capaces de contribuciones en la misma medida en la que consumen información y utilizan los servicios electrónicos.

Palabras clave
Bibliotecas, difusión, servicios, redes sociales.
libraries, dissemination, services, social networking

Las tecnologías de la información y la comunicación (TICS), han cambiado la forma en las que las personas se relacionan, realizan transacciones bancarias, estudian, atienden su salud, se divierten y toman todo tipo de decisiones.

El acceso a internet a través de dispositivos electrónicos cada vez más fáciles de transportar y con mayores aplicaciones, permite que los individuos recuperen información, por lo que indudablemente los recursos digitales toman cada vez más auge. Los jóvenes cada vez prefieren más los accesos a través de la red y como "nativos digitales" tienen más habilidades para incorporar en su vida cotidiana el uso de las TICS.

Las bibliotecas, como instituciones que forman parte importante de la sociedad, no pueden quedar al margen de estos cambios y han fortalecido su infraestructura tecnológica con equipos de cómputo o tabletas electrónicas, a través de los cuales, ofrecen a los usuarios acceso a recursos digitales diversos, con una cobertura temática muy amplia. También, ha propiciado la diversificación de los servicios bibliotecarios y la atención que ofrecen a la comunidad.

En este escenario, los bibliotecarios, continúan siendo ese puente entre los usuarios y la información, además de que son los profesionales que poseen habilidades para acceder, evaluar y utilizarla en cualquier formato. En las últimas décadas, han tenido que adaptar sus actividades, para poder atender las nuevas y cada vez más diversas necesidades de información de los usuarios, así como buscar alternativas que les permitan acercarlos a los servicios que se ofrecen, sin dejar a un lado las formas tradicionales de divulgación.

Abels (2006), sostenía que el bibliotecario debería adquirir las siguientes competencias:

a)Administración de organizaciones informativas
b)Administración de recursos informativos
c)Administración de servicios informativos
d)Aplicación de herramientas y tecnologías informativas.

Si bien, todas esas competencias son básicas hoy en día, en el último inciso, se puede incluir el uso de las tecnologías no solo con fines de acceso a la información por parte de los usuarios, sino también de la divulgación del quehacer bibliotecario, lo que obliga a los bibliotecarios a buscar alternativas viables con las que puede contar en la biblioteca.

En la actualidad existe una diversidad de herramientas que ofrece la denominada Web 2.0, término acuñado por O'Reilly, quien ve desde una nueva concepción la forma en la que los individuos, sin alguna preparación especializada en informática, tienen ahora la posibilidad de publicar sus propios contenidos y contribuir a la generación de información y conocimiento.

Ésta es considerada como la parte "social" de la red, donde el trabajo colaborativo es la clave para la dinámica en el espacio digital. En ellas, se crean redes de internautas, que se van ampliando con base en intereses similares de contenidos, a los que acceden regularmente, sin que existan límites en cuanto a horarios o distancias.

En un mundo donde los individuos realizan cada vez una mayor cantidad de actividades, se vuelve cada vez más importante lograr que la web trabaje para el usuario, por lo que continuación se describen las herramientas más conocidas, aun cuando pueda haber algunas otras que puedan considerarse para los mismos fines.

Blogs o bitácoras electrónicas.
Éstas son páginas web, en donde los artículos o posts que genera el usuario, aparecen en forma cronológica. Dichos post pueden ser multiformato y tienen plantillas prediseñadas que las hacen versátiles y llamativas. Algunos proveedores de Blogs son WordPress, Blogger y Livejournal. También existen fotoblogs, tales como Instagram o Flickr. En éstas, las redes de usuarios pueden dejar comentarios, compartir la información o acceder a recursos similares que se encuentran enlazados.

Wikis
Son plataformas de trabajo colaborativo, en las cuales una comunidad de usuarios sube información ordenada en forma jerárquica. La más conocida es la Wikipedia, sin embargo existen

otros proveedores de Wikis tales como Wetpaint.

Gestores sociales de favoritos
Nos permiten disponer de los accesos a los sitios favoritos, desde una página web y compartir la información con otros usuarios, así incrementar los accesos a recursos abiertos.

Sindicación de Contenidos
Esta herramienta permite la activación de alertas en los sitios, de tal manera que constantemente conozcamos las actualizaciones que se hacen en las diversas páginas a las que estamos habituados. Un ejemplo de esto es Bloglines que provee Google, se identifica claramente con las siglas RSS.

Podcasts
Son grabaciones tanto de audio como de video que se colocan en un sitio web, para su difusión.

Microbbloging
Herramienta en la cual los individuos interactúan con publicaciones de contenido muy corto. El ejemplo más difundido de esta herramienta, es Twitter. Sin embargo también ha funcionado en Linkedin, en el cual se puede agregar un perfil profesional y agregar datos curriculares de los suscritos.

No se puede dejar de incluir en esta lista a Facebook, que permite a los individuos publicar comentarios, sobre un tema en particular, subir fotografías y crear grupos de personas, agregar vínculos a diversos sitios, realizar grupos o páginas enlazadas.

Sin duda cada vez se desarrollan más herramientas, aplicaciones o recursos, dada la rapidez con la que avanza la tecnología, por lo que es preciso estar constantemente a la búsqueda de nuevos recursos.

Una vez identificadas las herramientas que se tienen al alcance, es importante revisar tanto las ventajas como las desventajas que pueden tener y que deberán considerarse, cuando se busca la alternativa más adecuada para el tipo de biblioteca y la necesidad de difusión que se requiere.

En la siguiente tabla, se presentan algunos aspectos importantes,

que pueden servir de referencia:

Ventajas	Desventajas
Bajo costo o gratuitos	Riesgo de plagio
Fácil acceso	No se tiene control directo sobre la plataforma
Comunicación directa con otros usuarios	(cuando se tiene la versión gratuita)
Retroalimentación constante	Capacidad de almacenamiento limitada.
Rápida propagación de la información	No existe regulación ni control de contenidos
Interfaces amigables o intuitivas	Puede prestarse para comentarios o usos mal intencionados de los usuarios.

Adicionalmente, una vez seleccionadas la o las herramientas y analizada la pertinencia de su uso, es necesario contar con personal que tenga la competencia, para administrar la información que se publique, de forma permanente. Con el fin de darle regularidad a las publicaciones, homogeneizar criterios y adaptar, en la medida de lo posible, la interfaz de acuerdo a los lineamientos establecidos en las bibliotecas.

¿Qué elementos se deben tomar en cuenta cuando se abre una cuenta de red social?

Si bien es relativamente sencilla la selección de las herramientas que se van a utilizar, existen algunos elementos que se deben tomar en cuenta, para tener una mejor identificación y aceptación de los usuarios.

-La primera, es la asignación del personal responsable de las publicaciones, así como la coherencia y homogeneidad de la información que se publica.
-Utilizar logotipos, escudos o banners que permitan identificar rápidamente la biblioteca a la que corresponden.
-Verificar que los vínculos seleccionados para integrarse dentro de la herramienta, sean afín con la temática y realizar la verificación de forma regular, con el fin de garantizar que sigan disponibles al momento de acceder a ellos.
-Definir criterios para la publicación de imágenes, cursos o eventos.

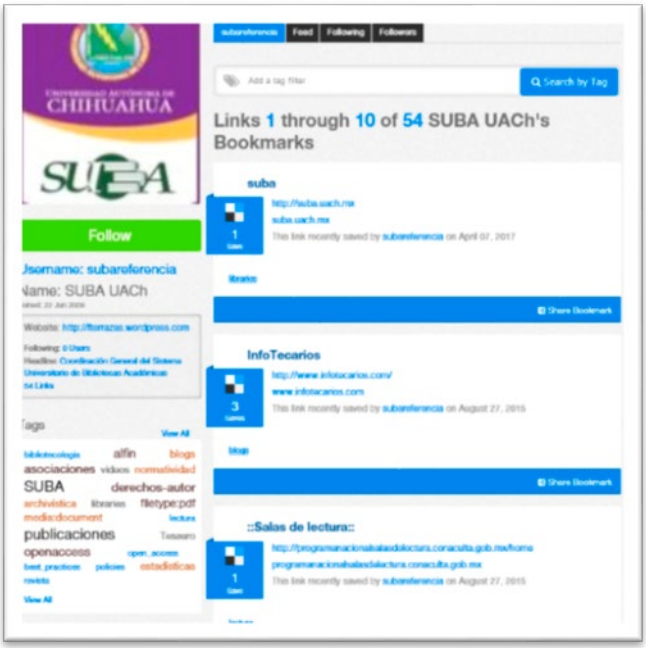
Quizás pueden parecer puntos muy simples, sin embargo son

factores a considerar para darle la visibilidad requerida y que sea fácilmente identificada por el usuario.

Existen beneficios en el uso de estas herramientas, que van asociados en la forma en la que los usuarios interactúan de forma cotidiana, tales como el vincular todos los accesos a un mismo sitio, o monitorear los accesos de los usuarios.

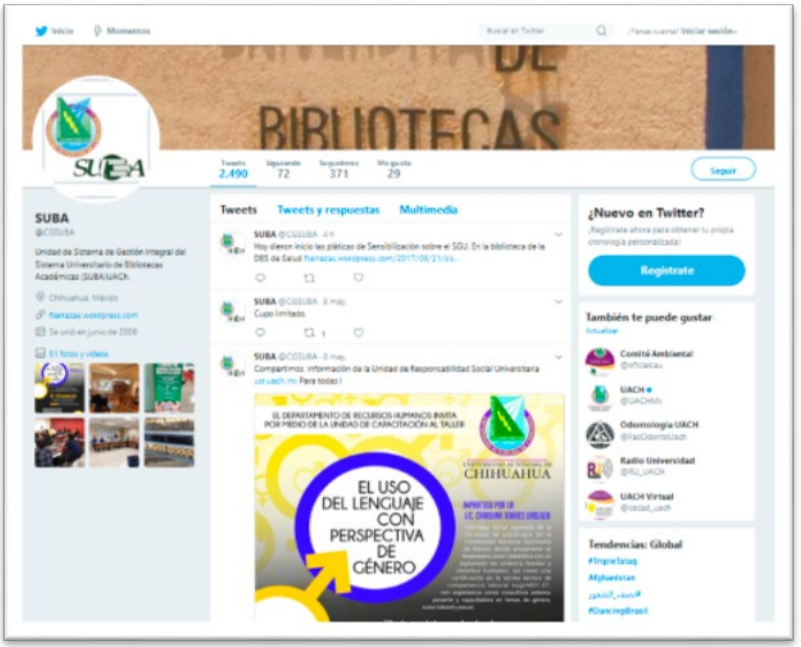
A continuación se muestran algunos ejemplos que han servido a la Coordinación General del Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas de la Universidad Autónoma de Chihuahua, para difundir los servicios y actividades que se realizan.

Gestor de favoritos en el sitio https://del.icio.us/subareferencia en el cual se vinculan sitios web relacionados con las bibliotecas, los archivos, la alfabetización informacional, entre otros. Es una herramienta gratuita que permite agrupar por temas los recursos, con la asignación de etiquetas.



Microbbloging https://twitter.com/CGSUBA en el cual se difunden semanalmente los “Bocaditos de palabras” que son citas y reflexiones sobre libros. Además de la difusión de eventos.

Esta cuenta sigue a 72 cuentas relacionadas con bibliotecas, lectores, recursos electrónicos y profesionales de la información.



Perfil de Facebook SUBA-UACH en el que también se difunde información sobre actividades, avisos generales y se publican fotografías de eventos.

Blog, La voz del bibliotecario, http://fterrazas.wordpress.com inició en el 2008, es la herramienta más robusta con la que se cuenta, además permite que a través de ella se difunda la información tanto de la cuenta de Twitter como la del Gestor de favoritos, de forma transparente para el usuario.

La administración del blog, permite agregar no solo post, sino vínculos jerarquizados y el panel de herramientas facilita el ajuste de las secciones.

También tiene un robusto generador de estadísticas que permite monitorear no solo la cantidad de accesos por usuario, sino también de dónde viene el tráfico, el post más visitado, comentarios y hacia qué vínculos van los visitantes.

Algunos datos interesantes sobre este recurso son los siguientes: En el año 2008 se registraron 7,261 accesos, en 2016, 44,549 y de enero a agosto de este año van 22,753.

Se ha consultado el artículo de Evaluación de fuentes de información 4179, veces y tiene un tráfico de los siguientes países:

El área de estadísticas muestra tanto gráficos diarios, como anuales, con lo cual se puede analizar qué información es la que se consulta de forma recurrente y el promedio de visitas mensuales.

Estos recursos permiten a la Coordinación General del SUBA, mantener un contacto más directo con los usuarios, además con

otros profesionistas a través de los artículos o diversos grupos dentro de las redes sociales, así como de llegar a usuarios que se encuentran fuera del país.

En el caso del blog La voz del bibliotecario, también ha servido como apoyo didáctico en las capacitaciones del personal bibliotecario.

Conclusiones

-Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, han cambiado la forma en la que los usuarios interactúan con las bibliotecas.

-Los bibliotecarios deben buscar alternativas dentro de las herramientas de la Web 2.0 para acercarse con los usuarios.

-Existen ventajas al hacer uso de herramientas tales como las redes sociales para divulgar los servicios y actividades que se realizan dentro de las bibliotecas.

-Se deben tener lineamientos claros para darle esa coherencia y homogeneidad a los recursos que se seleccionen, además de responsables que estén constantemente alimentando los sitios y verificando que funcionen adecuadamente.

-Se obtienen beneficios al utilizar varias herramientas vinculadas entre sí, de manera que la información se pueda dispersar a través de varias de ellas de forma simultánea y esto sea transparente para el usuario.

-No se requiere de personal especializado en el área de sistemas.

-Estas herramientas siguen en constante desarrollo.

Referencias

Abels, E. (2003). Competencias para profesionales de la información en el siglo XXI. [En línea]. Disponible en: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/competencias_profesionales_trabajadores_informacion_sla.pdf Consulta: 04/03/2010

O'Reilly, T. (2005) What Is Web 2.0 Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software [En línea]. Disponible en: http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html Consulta: 31/08/2016

Prensky, M. (2010) Nativos e inmigrantes digitales. Ed. Distribuidora SEK. [En línea]. Disponible en: http://www.marcprensky.com/writing/Prensky-NATIVOS%20E%20INMIGRANTES%20DIGITALES%20(SEK).pdf [Consulta: 03 de julio, 2016].

Rojas Orduña, O., Alonso, J., Atunez, J., & Orihuela, J. (2006). Blogs la conversación en internet que está revolucionando medios, empresas, políticos y ciudadanos (2a. ed.). España: Esic.

Hacia la consolidación de la calidad en las bibliotecas universitarias: visto desde la satisfacción de sus usuarios y como vía para el marketing de los servicios

Dra. Brenda Cabral Vargas

Resumen
El documento fundamenta la importancia de la calidad a partir de algunos métodos de evaluación que se explicarán a detalle y que resaltan la relevancia de la calidad como un conjunto de propiedades y características que deben tener los servicios para lograr la satisfacción de las necesidades expresadas o implícitas en los usuarios.

Se hará un comparativo entre los modelos: Libqual, el modelo EFQM -primacía a la autoevaluación y el Cuadro de Mando Integral–planeación estratégica; todo lo anterior nos llevará a evaluar desde el usuario con miras a facilitar las condiciones en la prestación de los servicios que se pretenden brindar, y que éstos sean en la forma, cantidad, calidad y oportunidad que se requieren. Logrando con ello establecer y mantener las relaciones e intercambio en el mercado de servicio; y el logro de los objetivos desde el prestador de los servicios y de satisfacción en el caso de los usuarios.

En el documento se recalcará, las características del marketing de servicios: intangilibidad, inseparabilidad, perecibilidad y heterogeneidad. Pero, además, se mencionarán algunos obstáculos que tiene el marketing de servicios para alcanzar el éxito; esto debido a su naturaleza eminentemente intangible del servicio, lo que dificulta la selección de las ofertas por parte del consumidor y la imposibilidad de almacenamiento, entre otras cuestiones.

Finalmente, se mostrará de manera integral la relación entre la evaluación, la calidad, el usuario y el marketing de servicios lo que llevará a un sistema de servicio al cliente en el que tendrán que ser consideradas las 5 reglas básicas, las cuales serán expuestas a detalle para su comprensión.

Introducción

El tema de calidad y evaluación ha sido una constante desde los años 80s en el ámbito de las bibliotecas y han surgido varios modelos que existen para ello. Se ha visto además que desde dicha década el usuario es considerado el eje para la toma de decisiones y para la planeación.

Sin embargo, también en la práctica bibliotecaria se puede percibir una ausencia de programas sistemáticos de evaluación encaminados a los productos y servicios; así como a medir el grado de satisfacción de sus usuarios.

Por lo antes dicho, es fundamental analizar algunos modelos que se han diseñado para la gestión de la calidad total en las bibliotecas, debido a que con ello se asegura la mejora de los productos y servicios, pero como dice Pinto, Balagué y Anglada, "actuar de manera que los productos y servicios no dependan de las inspecciones"(Pinto, María, Nuria Balagué, 2007); sino que se debe de hacer énfasis en formar continuamente al personal y suprimir las evaluaciones cuantitativas para dirigirnos a las mejoras cualitativas.

El mantener la calidad en los servicios bibliotecarios se ha complicado debido a los cambios constantes que se están suscitando en las bibliotecas sobre todo por la influencia de las TICs en todas sus áreas y actividades. Por ello las bibliotecas deben constituirse como unidades sociales que prestan servicios a una comunidad; en ese sentido, deben actuar como sistemas abiertos sujetos a las influencias del medio ambiente y necesitan adaptarse a este para sobrevivir, pues no actúan para satisfacción propia, ni para sobrevivir aisladamente.

Las bibliotecas universitarias tienen que asegurar el brindar servicios de calidad, lo cual no es tan sencillo, debido a los impactos que provocan a los cambios tecnológicos y también a otro tipo de transformaciones que se suscitan constantemente

dentro de ellas. Debido a lo anterior, éstas deben mantenerse alertas y actualizadas ante estos cambios; evolucionando en conjunto con su comunidad para mantener y mejorar la calidad de servicio que estos usuarios reciben y/o pretenden recibir; y la implantación de un sistema de gestión de la calidad el cual ha de permitir esta adaptación, esta mejora continua de los servicios que se prestan.

El gestionar la calidad en las bibliotecas no ha de ser visto solo de manera teórica, ni alejada de la realidad. Se tiene que desarrollar planear ésta, con unos objetivos y unos ritmos factibles con el funcionamiento diario de la biblioteca y que el personal los pueda asumir y seguir con regularidad.

Por eso es fundamental buscar el modelo más óptimo para evaluar, con la finalidad de que el usuario perciba la calidad en cada uno de los servicios y productos de una biblioteca. Y con ello asegurar su permanencia en la misma.

Calidad

¿Por qué hablar de calidad? Yo creo está respuesta de antemano está contestada; debido a que el concepto es abordado en diversos ámbitos de nuestra vida para asegurar la excelencia o superioridad de algún servicio o producto de acuerdo a las aspiraciones personales que tenemos sobre él.

Además de que la calidad será el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios. Es un concepto relativo, dinámico y cambiante. Hay que tener en cuenta no sólo el servicio o el producto, sino los atributos asociados a ellos: rapidez, conductas de personal: *no sólo el qué sino el cómo.*

La importancia de la calidad en cualquier biblioteca o unidad de información resalta en la medida en que sin calidad, una compañía pierde cliente, el crédito y lo peor puede hasta dejar de existir. En términos prácticos, la calidad, es ese plus que es captado por los clientes como razón para permanecer fiel a la empresa o al producto.

En el cuadro 1 veremos algunas otras definiciones sobre la

calidad y su importancia, lo que nos permite tener una idea más clara de sus finalidades dentro del ámbito bibliotecológico.

Cuadro 1. Definiciones sobre calidad en el ámbito bibliotecario

Definiciones de calidad	
Autores	**Definición**
López (2004)	Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas" (p. 255)
Hernon, Dugan y Mathews (2014)	"Valor que la biblioteca añade a la institución [bibliotecaria] o una institución más amplia y el valor percibido por un cliente, grupo de clientes y otros interesados en la biblioteca" (p. 75).
García (s.f.)	Dentro del contexto particular de las bibliotecas universitarias, se entiende por calidad "la capacidad que tienen los productos y servicios ofrecidos a la comunidad universitaria y a la sociedad para satisfacer con la mayor plenitud las necesidades de información y documentales expresadas o implícitas de los usuarios"
Pérez, Lores, Pérez, Lores y Díaz (2014)	A partir de la paráfrasis de Gómez (2002) las autoras definen calidad como el "conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios; es un concepto relativo, dinámico y cambiante. Se debe tener en cuenta no solo el servicio o el producto, sino los atributos asociados a ellos: rapidez, conductas de personal; etc." (párr. 1)

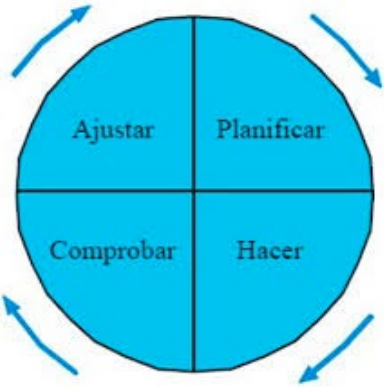
Fuentes: Autoridad propia, basada en: López Yepes, J. (ed.). (2004)., Hernon, P. (2014)., García Reche, G. (s.f.).

Las definiciones antes expuestas nos dejan claro que la calidad conlleva la satisfacción del usuario, y que debe tener varios atributos para ser considerado como tal.

En la actualidad, debido a que se tiene a la mano y de manera fácil el acceso a diversos medios y fuentes de información, se puede contar con la información precisa y en el momento que lo requerimos; para evaluar las características de un producto, objeto o cosa.

Los pasos a considerar para llevar a cabo la gestión de la calidad, pueden ser percibidos en la imagen 1 y comienzan con la planificación, hasta realizar ajustes si así se requiere, y es un proceso cíclico y continuo.

Imagen 1. Pasos que nos llevan a la gestión de la calidad

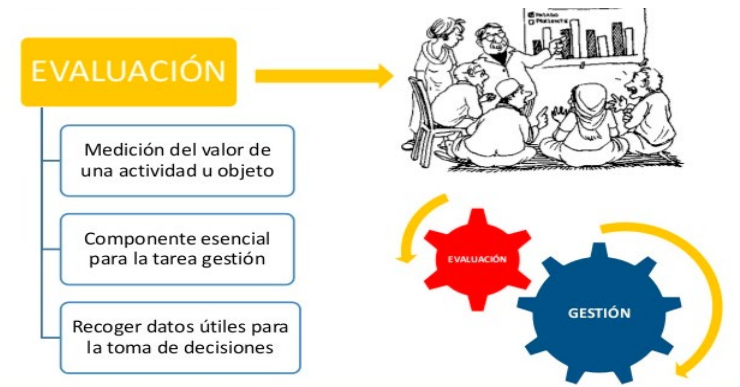


Fuente: Díaz, J. (2010). Calidad total: origen, evolución y conceptos [entrada de blog]. Recuperado de https://www.emprendices.co/calidad-total-origen-evolucion-y-conceptos/

Cuanto más dirigidos y adecuados estén los servicios o productos, mayor será el índice de satisfacción de los usuarios. Pero para asegurar la calidad, tendremos que contar con modelos de evaluación adecuados a nuestra comunidad y a nuestro contexto.

Pero antes de ver algunos modelos se requiere dejar claro que es la evaluación, su importancia y que etapas conlleva, algunos de estos aspectos quedan visualizados de manera concisa en la imagen 2 y en la imagen 3.

Imagen. 2 Concepto de evaluación



Fuente: Chiong Lanegra, L.D. (2014). Medición de la calidad en bibliotecas universitarias: una experiencia con LibQUAL+ en la Universidad UPAO [dispositivas]. Recuperado de https://es.slideshare.net/luisdaniel754365/medicin-de-la-calidad-en-bibliotecas-universitarias-una-experiencia-con-libqual-en-la-universidad-upao

La imagen 2 permite de manera precisa percibir que un componente esencial para la gestión es la evaluación; ya que sin ella sería complicada la toma de decisiones y las mejoras.

Imagen 3. Razones por las que se requiere evaluar

Fuente: Chiong Lanegra, L.D. (2014). Medición de la calidad en bibliotecas universitarias: una experiencia con LibQUAL+ en la Universidad UPAO [diapositivas]. Recuperado de https://es.slideshare.net/luisdaniel754365/medicin-de-la-calidad-en-bibliotecas-universitarias-una-experiencia-con-libqual-en-la-universidad-upao

Además de las imágenes que nos sintetizan en pocas palabras la finalidad de la evaluación y su importancia. Se verá a continuación en el cuadro 1 diferentes definiciones sobre la evaluación, lo que permitirá pasar al siguiente rubro; el cual se refiere a los modelos de evaluación encaminados a la calidad en las bibliotecas.

Cuadro 1. Definiciones entorno a la evaluación

Definiciones de evaluación	
Autores	**Definición**
Lancaster (1996)	La evaluación recoge los datos necesarios para determinar cuál de entre varias estrategias diferentes es la más apropiada para alcanzar el resultado deseado (…) Una evaluación no se lleva a cabo como un ejercicio intelectual sino con el fin de recoger datos útiles para llevar a cabo acciones dentro del proceso de toma de decisiones (p. 67). De manera concreta en la biblioteca, la evaluación "podría referirse a los recursos, los productos o los resultados" (p. 19).
Fuentes (1999)	Es un proceso global y globalizado que se refiere a una actividad - en este caso, la biblioteca, centro de documentación o sistema bibliotecario o documental - en su conjunto y a cada una de las fases que componen dicha actividad (…) hay evaluación en marcha desde el primer momento en que comenzamos a trabajar en un esbozo del proyecto, desde los orígenes de la idea. Podemos, así, hablar de una **evaluación anterior** o previa, de una **evaluación simultánea** y de una **evaluación posterior** (p. 22)

	La evaluación "ejerce también su acción sobre el resultado final, explicándonos si se ha conseguido y más aún, se ha logrado en términos de cantidad y calidad que habíamos previsto cuando iniciamos la primera fase de la actuación, al principio del proyecto" (p. 21-22)
Cagnoli (citado por López, 2004)	En el *Diccionario enciclopédico de ciencias de la documentación* López (2004) considera que la evaluación se inserta dentro de la fase de control del proceso administrativo y cita a Cagnoli para indicar que se trata del "Proceso que permite verificar y garantizar que las actividades llevadas a cabo se correspondan con las planeada y, por tanto, que conduzcan a los objetivos establecidos" (p. 224) La evaluación, según López (2004) debe satisfacer: "existencia de estándares o pautas de evaluación que reflejen los resultados ideales, información sobre las desviaciones entre los resultados planificados y los reales y, por último, acciones dirigidas a corregir las desviaciones" (p. 224).
Markless y Streatfield (2013)	Estos autores ofrecen una definición orientada hacia los recursos humanos de la institución bibliotecaria, por tanto, evaluación es "describir o juzgar el conocimiento o habilidades de las personas (especialmente su rendimiento de aprendizaje).
Hernon, Dugan y Mathews (2014)	"La evaluación es el proceso de identificación y recolección de datos sobre actividades o servicios específicos, estableciendo criterios por los cuales se pueda medir su éxito, y determina la calidad del servicio o actividad – el grado en que se cumplen las metas y objetivos planteados" (p. 2). Es también "una herramienta para la toma de decisiones destinada a asistir al equipo biblioteca en asignar los recursos necesarios a aquellas actividades y servicios que, de la mejor manera, permitan a la organización cumplir con su misión, metas, y objetivos" (p. 3).

Fuente: Autoridad propia, basado en: Fuentes, J.J. (1999), Hernon, P. (2014)., Lancaster, F.W. (1996)., López Yepes, J. (ed.). (2004)., Markless, S. (2013).

Como se observa en el cuadro 1, una de las principales funciones que tiene la evaluación es recoger datos que permitan tomar las mejores decisiones, las cuales estén encaminadas a la mejora; además de cumplir con los objetivos y metas planteadas en un inició en la institución.

Modelos enfocados en el usuario

Para asegurar la calidad en cualquier biblioteca universitaria, se deben emplear modelos centrados en nuestros usuarios, quienes son nuestro motivo de existencia y que a través de establecer lazos importantes con ellos podremos mejorar los servicios y productos; esto se podrá lograr si se mantiene una adecuada **retroinformación** con la comunidad. Los estudios de satisfacción de usuarios son idóneos para conocer las expectativas y percepciones que tienen. Existe un grupo de investigación, denominado (Secaba)[1] el cual ha realizado estudios de satisfacción de usuarios, siguiendo la metodología LibQual, en bibliotecas de México, Argentina y España.

El Modelo Libqual tiene sus antecedentes desde 1980, pero en la

1 Cfr. Herrera-Viedma, E.; López-Gijón, J. y Avila, B. (2009) Satisfacción de usuarios y calidad. El modelo LibQual y su aplicación en bibliotecas españolas e iberoamericanas. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/28809532_Satisfaccion_de_usuarios_y_calidad_El_modelo_LibQual_y_su_aplicacion_en_bibliotecas_espanolas_e_iberoamericanas

imagen 4 se dan algunas fechas importantes para el surgimiento y desarrollo de este modelo.
Este modelo ha sido muy utilizado en algunas bibliotecas debido a sus grandes ventajas y dimensiones, las cuales se representan claramente en la imagen 5.

Imagen 4. Antecedentes de Libqual

Fuente: Chiong Lanegra, L.D. (2014). *Medición de la calidad en bibliotecas universitarias: una experiencia con LibQUAL+ en la Universidad UPAO* [dispositivas]. Recuperado de https://es.slideshare.net/luisdaniel754365/medicin-de-la-calidad-en-bibliotecas-universitarias-una-experiencia-con-libqual-en-la-universidad-upao

Imagen 5. Dimensiones de Libqual

Fuente: Chiong Lanegra, L.D. (2014). *Medición de la calidad en bibliotecas universitarias: una experiencia con LibQUAL+ en la Universidad UPAO* [dispositivas]. Recuperado de https://es.slideshare.net/luisdaniel754365/medicin-de-la-calidad-en-bibliotecas-universitarias-una-experiencia-con-libqual-en-la-universidad-upao

Dicho modelo tiene diversas finalidades dentro de la biblioteca, entre las que se destacan:

- Fomentar una cultura de excelencia en la prestación del servicio bibliotecario.
- Ayudar a las bibliotecas en el mejor conocimiento de lo que

los usuarios perciben como (servicios de) calidad.
- Recoger e interpretar retroalimentación de los usuarios (a lo largo del tiempo).
- Identificar las buenas prácticas.
- Mejorar las destrezas analíticas de los bibliotecarios para interpretar y actuar según datos.
- Ofrecer información de evaluación comparable con otros centros homogéneos (benchmarking).

Pero a pesar de que el Modelo Libqual tiene varias ventajas además de las finalidades anteriormente citadas, se debe evaluar otros modelos para conocer sus características y poder seleccionar entre algunos de ellos, el que se requiere más de acuerdo a las necesidades particulares de cada biblioteca, es decir, cuál de ellos es el tipo de modelo más aplicable en cada situación. Y también de acuerdo a las funciones sustanciales de cada Institución de Educación Superior, véase imagen 6.

Imagen 6. Función principal del servicio de información

Fuente: Chiong Lanegra, L.D. (2014). *Medición de la calidad en bibliotecas universitarias: una experiencia con LibQUAL+ en la Universidad UPAO* [dispositivas]. Recuperado de https://es.slideshare.net/luisdaniel754365/medicin-de-la-calidad-en-bibliotecas-universitarias-una-experiencia-con-libqual-en-la-universidad-upao

El bibliotecario debe definir que es la calidad y la eficacia en un contexto de bibliotecas académicas, centrándose en el análisis organizacional de la misma como un todo y el aporte que hace a la Universidad o el colegio. Al mismo tiempo destacar **las principales tendencias e investigaciones**, sin llegar a ser una historia comprensiva de la evaluación de bibliotecas

académicas o incluso del movimiento de gestión total de calidad en las bibliotecas, por lo que se debe considerar también otros conceptos fundamentales y problemas comunes a muchos modelos de evaluación.

Para saber si la biblioteca universitaria realmente está teniendo impacto entre su comunidad, se tendrá que plantear las siguientes interrogantes:

- ¿**Cuál es el propósito en el establecimiento de servicios de biblioteca?** Es suficiente decir que es, "satisfacer las necesidades de los usuarios" y para "apoyar la institución?
- **¿Cómo puede uno saber si y cuando la misión está siendo cumplida?** Una vez que los objetivos son entendidos, uno debe encontrar formas de medir o realizar un seguimiento de los mismos.
- **¿Cómo los administradores de la biblioteca y personal eligen mejoras para lograr la calidad y la eficacia?** Fijar objetivos y medir el progreso es sólo una parte del proceso. Para asegurar la calidad y efectividad, personal y directivos de la biblioteca debe buscar continuamente formas de acercarse a los *objetivos a través de estructuras de control, retroalimentación y comunicación que abordan los problemas, determinan las necesidades y apoyan el cambio.* Debajo de todo esto es la constatación de que "hay" o se mantiene en movimiento.

¿Pero cabría preguntarse, si realmente contestó las preguntas citadas con anterioridad, logro el éxito?
No. Debido a que muchas declaraciones acerca de éxito son más definiciones de su significado que una descripción de las pruebas que se utilizarían para demostrar su existencia. Para demostrar éxito en servicio y en hacer de manera eficiente requiere una comprensión más profunda tanto de la cuestión de "los resultados" y el problema más bien tradicional de medir los costos.

Por tanto, podríamos asegurar que, para consolidar la calidad dentro de las bibliotecas universitarias, debemos contar con:

- Un modelo de evaluación que permita conocer la contribución de la BU en el aprendizaje, la docencia y la investigación para

coadyuvar al logro de la misión y objetivos institucionales de las universidades.
- Una Biblioteca Universitaria estará consolidada cuando sea el centro de la vida académica y estudiantil para crear conocimiento, promover la innovación, fomentar la creatividad y la formación permanente incorporando tecnologías de vanguardia, en beneficio de la comunidad.

Otros modelos interesantes para medir la calidad es el modelo EFQM -primacía a la autoevaluación - y en el Cuadro de Mando Integral –planeación estratégica, se entiende mejor después de revisar la imagen 7.

Imagen 7. Porcentajes para medir la calidad en las bibliotecas

Fuente: Itesal sistemas (2015). *Modelo EFQM: Herramientas de futuro* [sitio web]. Recuperado de http://www.itesal.es/noticias-modelo-efqm--herramienta-de-futuro.74.html

Los modelos mencionados con anterioridad permiten:

- EFQM, **una revisión del sistema de gestión global y de los resultados clave.** Está orientado a los usuarios y a los resultados, implica al personal y tiene en cuenta la gestión por procesos.
- Cuadro de Mando Integral –planeación estratégica **(CMI)** el análisis integral de la Biblioteca y su vínculo organizacional

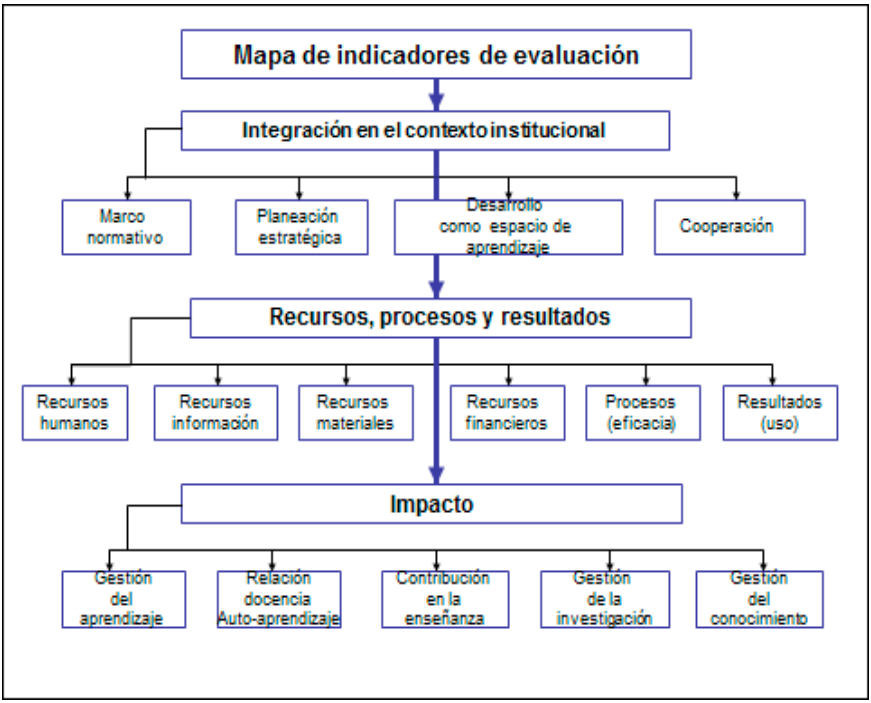
de forma balanceada y estratégica, y así poder medir el progreso actual y facilitar su dirección futura desde cuatro diferentes perspectivas (financiera, de los usuarios, de procesos y de innovación y mejora), a través de las cuales es posible verla en su conjunto.

El siguiente modelo da una idea más amplia de cómo medir el impacto de la biblioteca sobre su comunidad, véase imagen 8

Imagen 8. Modelo de evaluación del impacto de la Biblioteca Académica

Y en el cuadro de mando integral – planeación estratégica, se podrán ver muchos más aspectos importantes para lograr la calidad dentro de la biblioteca. Debido a que se consideran todos los aspectos que interactúan dentro de una institución; desde su marco normativo hasta la gestión del conocimiento. Véase imagen 9

Imagen 9. Cuadro de Mando Integral –planeación estratégica (CMI)



Fuente: Cabral Vargas, B. y Vázquez Santa Ana, M.G. (julio – diciembre, 2015). Modelo para evaluar la contribución de la biblioteca académica en la gestión del aprendizaje, de la investigación y de conocimiento. *Zeta: Revista de Bibliotecología y Estudios de la Información*, (1), 34-52. Recuperado de https://revistazetabibliotecologia.files.wordpress.com/2015/12/8_articulo_3.pdf

Al alcanzar la biblioteca la calidad y lograr tener impacto en cada área de la institución a la cual pertenece, estará en la posibilidad de diseñar el marketing de servicios lo que llevará a un sistema de servicio al cliente en el que tendrán que ser consideradas las 5 reglas básicas, las cuales serán expuestas a detalle para su comprensión.

Marketing de servicios

El marketing de servicios debe ser siempre una actividad fundamental en las bibliotecas, se trata de una rama de la mercadotecnia especializada en la gestión de productos y bienes que permiten retener y fidelizar a los clientes, introducir nuevos servicios, etcétera.

Por lo antes mencionado si se planea bien el marketing de

servicios se estará asegurando la fidelidad de nuestros usuarios hacia lo que la biblioteca proporciona, sean productos o servicios. En este tipo de marketing hay que reafirmar los procesos de intercambio entre consumidores y organizaciones comerciales con el objetivo final de satisfacer las demandas y necesidades de los usuarios, pero en función de las características específicas de una comunidad.

Se requiere de un diseño específico al planear el marketing de los servicios considerando sus cuatro características: intangibilidad, inseparabilidad, perecibilidad y heterogeneidad. A continuación, se explica en qué consisten cada una de ellas:

- La intangibilidad se refiere a que los servicios no se pueden ver, degustar, tocar, escuchar u oler antes de comprarse.
- Inseparabilidad: Los bienes se producen, se venden y luego se consumen. En cambio, los servicios con frecuencia se producen, venden y consumen al mismo tiempo, en otras palabras, su producción y consumo son actividades inseparables. Lamb, Hair y McDaniel (2002)
- Perecebilidad: se refiere a que los servicios no se pueden conservar, almacenar o guardar en inventario.
- Heterogeneidad: significa que los servicios tienden a estar menos estandarizados o uniformados que los bienes. Es decir, que cada servicio depende de quién los presta, cuando y donde, debido al *factor humano*.

Para poder llevar marketing de los servicios dentro de una biblioteca se requiere tomar en consideración 8 aspectos que menciona Velásquez (2015), esto debido a que éste es intangible y requiere de algún elemento tangible que les facilite la comprensión, dichos aspectos son:

- Producto, (product)
- Plaza, (place)
- Promoción, (promotion)
- Precio, (price)
- Personas, (people)
- Evidencia física, (physical)
- Proceso (process) y,
- Productividad, (productivity)

La mayoría de los elementos son claros, pero se describirán algunos en los que posiblemente podría haber confusión, los cuales se exponen a continuación a detalle.

El producto. Es el servicio el cual debe brindar valor a los clientes y satisfacer mejor sus necesidades, en comparación con otros servicios similares.

La plaza implica decisiones sobre donde y cuando debe entregarse y a través de que canales (físicos o digitales). Rapidez, comodidad y conveniencia son factores claves para la entrega eficaz de un servicio.

El **entorno** se refiere a la decoración de las áreas donde se recibe u otorga la experiencia de servicio debe recibir u tratamiento bien analizado y procesado pues ejerce un fuerte impacto en la impresión de lo que será la experiencia de servicio.

La productividad y la calidad, ambos elementos se consideran unidos pues la productividad busca el mejor resultado al menor costo y la reducción del costo debe no afectar la calidad del servicio a entregar la cual siempre debe ser evaluada desde la perspectiva del cliente. En estos elementos han sido de gran apoyo también los avances tecnológicos facilitando el proceso y brindando mayor valor a los beneficios valorados por los clientes.

Y sin olvidar las 5 reglas básicas en el marketing de los servicios.

1.-Comprender la regla 80/20. Es decir, conocer que el 80% de nuestras ganancias vienen del 20% de nuestros clientes, por lo que se tendrá que conocer de dónde vienen las ganancias e identificar a esos clientes específicos. Está regla no es válida en nuestro ámbito debido a que en la mayoría de las bibliotecas universitarias no se cobran los servicios. Sin embargo, podríamos medir el costo beneficio, para conocer con que perfil de usuarios se tiene un mayor impacto para mejorar nuestro entorno o desarrollo de nuestra institución.

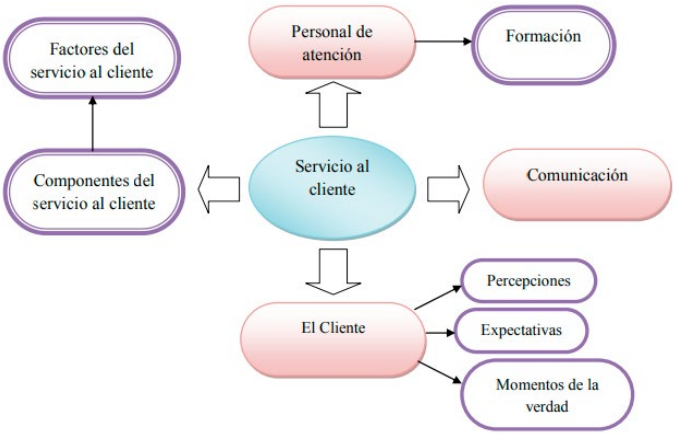
2.-Segmentar clientes. Llevando un poco más lejos a la Regla 80/20, deberíamos comprender que existen diferentes tipos de usuarios; por lo tanto, debemos ajustarnos a su perfil para llegar a ellos.

3.-Comunicación. En materia de marketing, la comunicación es todo. Si no se llega a toda la comunidad, los servicios se marchitarán y morirán. La comunicación publicitaria deberá de comprender las necesidades de los usuarios y encontrar la mejor manera de tratarlos.

4.-Destaca tus servicios. Crea un mensaje claro, simple y coherente acerca de tus servicios; recuerda tus servicios a los usuarios, y piensa en grande para seguir mejorando.

5.-Difunde tus servicios a través de las redes sociales: Las redes sociales pueden ser usadas para identificar y comercializar tus servicios a grupos muy específicos y por un costo razonable.

Todos los aspectos mencionados anteriormente por Velásquez permitirán que los servicios o productos de una biblioteca sean posicionados, es decir, el servicio se hará más deseable, compatible, aceptable y relevante para el segmento meta, diferenciándolo del ofrecido por la competencia; es decir, ofrecer un servicio que sea efectivamente percibido como "único" por los usuarios. Además se tendrán que considerar algunos otros aspectos que se mencionan en la imagen 10.



Fuente: Hidalgo Gallo, Carina Lucia. (2012) El servicio al cliente como elemento clave en la fidelización de los clientes del Hotel Estambul de la ciudad de Latacunga. Recuperado de http://redi.uta.edu.ec/handle/123456789/2835

Conclusiones

La calidad de una biblioteca universitaria debe ser juzgada por la calidad de los resultados de la institución, sin embargo, estas deben de ser planeadas de acuerdo a las características de cada institución. En un sentido más inmediato, una biblioteca de éxito es realmente confirmada por la retroalimentación y el apoyo de las partes interesadas (profesores, administración, estudiantes, alumnos), y su validación por parte de acreditación y otros organismos externos. Parece un largo camino desde la medición concreta de biblioteca de proceso y datos de servicio para esta vista ampliada de biblioteca el impacto y los resultados educativos. ¿Tienen las asociaciones, instituciones y líderes de la educación superior a la biblioteca como un componente clave de estos resultados?

Un sistema de calidad no es un una formula mágica, ni los resultados se mantienen sin esfuerzo y sin constancia. No debemos perder de vista el hecho de que los sistemas de gestión de la calidad no son una finalidad, sino un medio para el desarrollo de una dinámica de mejora continua dentro de la biblioteca.
La evaluación, la calidad y el marketing de los servicios son elementos que si van de la mano permitirá tener usuarios cautivos y fieles a los servicios y productos de una biblioteca.

Bibliografía

Fuentes, J.J. (1999). *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información*. Gijón, Asturias: Trea.

Herrera-Viedma, E.; López-Gijón, J. y Avila, B. (2009) Satisfacción de usuarios y calidad. El modelo LibQual y su aplicación en bibliotecas españolas e iberoamericanas. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/28809532_Satisfaccion_de_usuarios_y_calidad_El_modelo_LibQual_y_su_aplicacion_en_bibliotecas_espanolas_e_iberoamericanas

Hernon, P. (2014). *Getting started with evaluation*. Chicago: American Library Association

Hidalgo Gallo, Carina Lucia. (2012) El servicio al cliente como elemento clave en la fidelización de los clientes del Hotel

Estambul de la ciudad de Latacunga. Recuperado de http://redi.uta.edu.ec/handle/123456789/2835

Lamb C., Hair J. y McDaniel C. (2002) Marketing, Sexta Edición International Thomson Editores, pp. 344 al 346.

Lancaster, F.W. (1996). *Evaluación de la biblioteca*. Madrid: Anabad.

López Yepes, J. (ed.). (2004). *Diccionario enciclopédico de ciencias de la documentación*. Madrid: Síntesis.

Markless, S. (2013). *Evaluating the impact of your Library*. London: Facet.

Pinto, M., Balagué, N., y Anglada, L. (2007). Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006. *Revista española de Documentación Científica, 30*(3), 364-383. doi:http://dx.doi.org/10.3989/redc.2007.v30.i3.390

Velásquez Vargas, Germán. (2015) Marketing puro: diversas perspectivas del Marketing [Entrada de blogg] Recuperado de: http://puromarketing-germanvelasquez.blogspot.mx/2015/09/las-8-ps-del-marketing-de-servicios.html

LAS UNIVERSIDADES Y LOS USUARIOS DE INFORMACIÓN EN EL SIGLO XXI

Mtro. Arquímedes Rosemberg López Roblero

Introducción

El propósito de este trabajo, es realizar una introspección del escenario en que trabajan en la actualidad las universidades y sus actores, se aborda con respecto a los cambios de los roles del bibliotecario, el docente, y el estudiante y cómo influyen en ellos como Usuarios de la Información.

Para elaborar el documento se recurrió a diferentes bibliotecas e Internet, consultando diferente Fuentes de Información, como libros, revista, tesis, Bases de Datos, etc.

Para abordar la temática, el documento está estructurado en cinco partes: en la primera trata de la universidad y la globalización, en la segunda al bibliotecario, en la tercera al profesor, en la cuarta al estudiante y finalmente al Usuario de la Información.

Palabras Clave

Globalización, Universidad, Bibliotecario, Estudiantes, Usuarios De Información, Educación Basado En Competencias, Aprendizaje Significativo

Las universidades y la globalización

Con la globalización, se tiene cada vez más interacción con la tecnología, de manera que enviar un correo electrónico y/o mensajes de texto, es parte de lo cotidiano, como resultado de esta influencia hoy se piensa diferente y también se procesa información de forma diferente a como se hacía hace algunos años, existe un conjunto de transformaciones en diferentes ámbitos, Rafael Saez Alonso dice: *nos encontramos ante una sociedad en continuo proceso de construcción* (2006: 4).

Si el avance tecnológico actual está en constante cambio, es de

esperar que también la educación tienda a cambiar, las formas de enseñar se ven hoy fuertemente impactadas por el desarrollo de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, por la influencia que ejercen en la vida de las universidades en particular en los bibliotecarios, profesores y estudiantes, en el marco de la cultura global.

A raíz de la propuesta de la globalización, se ha creado en México un modelo de desarrollo educativo, abandonando el modelo, que prevaleció por más de cinco décadas; en esta nueva propuesta, influyen factores diferentes, que vienen a dar una nueva relación entre el Estado y la sociedad. La Educación Superior en México, opera en un nuevo contexto de competencia mundial, que es más visible en el marco de los tratados comerciales, se enfrenta con la globalización y con las tendencias del neoliberalismo económico internacional, contexto que condiciona la realización de los proyectos educativos, por lo tanto, la educación, requiere de transformaciones en los diferentes procesos y servicios, y en particular dentro de las universidades, para hacer frente a estos planteamientos, luego entonces compete a los universitarios comprometidos, presentar programas que incidan en la formación integral de sus estudiantes.

En México se ha aplicado el modelo neoliberal, mismo que no sólo es un programa económico, sino político, social y por supuesto educativo y cultural, los detractores del proyecto educativo neoliberal, dicen que consiste, en entregar a la iniciativa privada la función de educar, la privatización se da transfiriendo paulatinamente los recursos destinados a la educación pública a subsidiar a las escuelas privadas.

La globalización significa el final de los acuerdos sociales de antaño, la educación pública ya no es gratuita, veamos un ejemplo, en el Estado de Chiapas hace 25 años existían tres universidades y en la actualidad existen más de 240, el gobierno hace todo lo posible para reiterar que la educación ya no es su responsabilidad (Se observa la reducción de los recursos económicos para las universidades públicas), lo cual ocasiona que sea más difícil obtener acceso a los niveles de Educación Superior. Las universidades tienen limitaciones y consecuencias en la toma de decisiones, supuestamente trabajan con base a la autonomía, sin embargo el Estado, tiene mecanismos

para infiltrase en la vida de las universidades, por ejemplo: las evaluaciones, los financiamientos especiales y la carrera docente.

Se pueden observar tres situaciones: 1. Los trabajadores requieren de un nivel mayor de habilidades, surge la necesidad de la actualización constante en conocimientos y habilidades, eso quiere decir educarse a lo largo de toda la vida. 2. La revolución informática y de comunicación ha transformado en forma absoluta la capacidad de almacenar, transmitir y utilizar la información. 3. La problemática es que en los últimos años la educación ha operado en escenarios de crisis económicas sucesivas.

En este escenario el desafío de la Universidad, es la articulación de los distintos actores, el bibliotecario, el profesor y los estudiantes, que participan en la educación de los jóvenes.

El bibliotecario

El bibliotecario está directamente relacionado con la aplicación de conocimientos, teorías, técnicas y tecnologías, con las cuales contribuye al establecimiento, preservación y organización de diferentes tipos de Recursos Informativos, destaca que el objetivo fundamental de la profesión bibliotecaria, sea extender la utilidad social de los recursos informativos, a través de su diseminación, la cual se realiza por diferentes medios y actividades. La bibliotecología como profesión práctica y de acuerdo con Shera, los recursos de que dispone la profesión bibliotecaria para alcanzar sus objetivos *es el cuerpo de habilidades o capacidades intelectuales necesarias para seleccionar, organizar y diseminar los materiales de una manera que satisfaga las necesidades sociales contemporáneas* (1990: 191).

Desde la perspectiva bibliotecológica, el acceso a la información, supone los aspectos: la interpretación y organización de la información y la creación de los medios de acceso. Estos aspectos tienen sentido en función de los usuarios. Es responsabilidad social del bibliotecólogo apoyar la adquisición de las Habilidades de Información de sus usuarios; por ejemplo, enseñando a estos últimos a localizar, recuperar, analizar y evaluar información, de acuerdo con sus necesidades, hasta lograr el encuentro con la información pertinente y relevante.

El mercado de trabajo, definirá el futuro de algunas profesiones, entre ellas la del bibliotecólogo, esté tendrá que buscar alternativas de desarrollo, tratando de detener el incremento en el nivel de desempleo *el neoliberalismo orienta y promueve la idea de la especialización, asociando carreras profesionales a las exigencias técnicas del empleo y a las necesidades inmediatas del mercado de trabajo* (MARQUEZ, 1999: 123).

La sociedad de la información y del conocimiento, presentan desafíos para los bibliotecólogos, las nuevas responsabilidades sociales del bibliotecario, es enfrentar el reto de asimilar roles adecuados a los tiempos actuales, es decir debe adquirir nuevas habilidades, conocimientos y cualidades personales, que le permitan adaptarse, por ejemplo para Juan Manuel Pineda, el profesional de la información debe: *estar comprometido con las excelencia del servicio, buscar el reto y nuevas oportunidades dentro y fuera de la biblioteca, tener una visión amplia –buscar asociaciones y alianzas- crear un ambiente de mutuo respeto y confianza, tener habilidades de comunicarse, saber trabajar bien en equipo, tener el espíritu de líder, estar comprometido con la formación continua y el desarrollo de su carrera profesional, poseer habilidades para captar nuevas oportunidades, reconocer el valor de la cooperación y solidaridad entre los profesionales ser flexible y tener actitud positiva ante los cambios* (2004: 3).

Al respecto Oscar Saavedra señala que las cualidades del bibliotecario de éxito son: *entusiasmo (La experiencia demuestra que las actitudes son más importantes que las habilidades), aceptación de la diversidad (La clientela no es homogénea); capacidad de planeación (Planee su trabajo, trabaje en la planeación); habilidad para relacionarse (Con individuos y grupos sociales); Empatía (Póngase en los zapatos de sus usuarios; confianza (en sí mismo y en los demás); capacidad para disfrutar (Si no le gusta su trabajo, ¿qué hace ahí?); organización (Nada es particularmente difícil si se organiza adecuadamente); habilidad de gestión (No se queje, gestione); inquietud por investigar (Si no investiga, no comprenderá su entorno ni podrá proponer cambios); Persistencia (No se dé nunca por vencido) (...) además los profesionales de la bibliotecología deben asumir la responsabilidad para la construcción, desarrollo y evolución de esta nueva sociedad, en nuestros propios ámbitos de acción; de manera que podamos apoyar la docencia (Que forma*

recursos humanos calificados); la investigación (Que genera nuevos conocimientos) y la difusión (Que vincula a la sociedad). (2003). Las nuevas tecnologías están transformando el quehacer bibliotecario, pero no deben cambiar el papel social que ha tenido, tiene que fusionar diferentes roles: servidor, motivador, facilitador y agente de cambio.

También se están integrando perspectivas que promueven el autoaprendizaje, el trabajo interdisciplinario y la versatilidad para enfrentar problemas. En ese sentido la bibliotecología junto con otras disciplinas tendrá que propiciar salidas de formación profesional y de investigación, que den lugar a fortalecer una cultura crítica y el dominio epistemológico, teórico y metodológico de la disciplina, con una formación sólida para enfrentar las transformaciones derivadas de los avances de la ciencia y de la tecnología. Entre las habilidades podemos mencionar: 1. Mayor conocimiento en el uso de nuevas tecnologías aplicadas a las bibliotecas. 2. Habilidad para transmitir a los profesionales de cómputo y de las telecomunicaciones sus requerimientos. 3. Mayor dominio del idioma inglés. debe de tener conocimientos del contenido de los Recursos de Información, incluyendo la capacidad para evaluarlos y filtrarlos críticamente, conocer los temas en los que trabaja su usuario, desarrollar y gestionar servicios, utilizar los medios y las técnicas de gestión apropiadas para transmitir los servicios de información.

Los profesores

Otra pregunta que surge es el papel del docente en la actualidad, el profesor tiene un rol principal, ya que son ellos los que están relacionados directamente con los estudiantes, el profesor debe ser un mediador, capaz de reconocer las características propias de cada uno de los aspectos que intervienen en el proceso de enseñanza aprendizaje, para interrelacionarlos y procurar aprendizajes significativos.

El profesor debe de tener una formación y superación continua en diferentes áreas, como en la disciplinaria (Tener conocimientos y habilidades sobre los contenidos que enseña), la pedagógica (Propuestas teórico practica e innovadora en el campo de le educación) y la tecnológica (Manejo eficiente de herramientas tecnológicas), además en el ámbito personal en áreas de la cultura (Habilidades de comunicación, lectura, redacción,

expresión oral, conocimientos generales e interés en el arte) y desarrollo humano (Autoconocimiento para el mejoramiento de su persona, actitudes hacia sí mismo y hacia los demás, carácter, valores, salud física y emocional).

El profesor debe de ser un facilitador en el aprendizaje de los estudiantes, asumiendo el papel de guía, organizador de equipos y roles que deben de asumir cada estudiante, generador de ambientes que propicien el aprendizaje significativo, aclarando y profundizando los conceptos adquiridos, dando seguimiento y evaluando las tareas del estudiante, atendiendo problemas y dudas, planeando los procesos de enseñanza aprendizaje, motivando al estudiante en el transcurso de su formación y descubriendo sus capacidades de trabajo, propiciando el debate y la reflexión en los estudiantes, consolidando día a día el contenido de su disciplina, teniendo claro los procesos y estrategias de enseñanza aprendizaje, respaldando su quehacer en la reflexión y el trabajo colaborativo, abarcar conceptos y explicaciones (Saber), procedimientos (Saber hacer); actitudes y valores (Saber ser, saber estar, saber comportarse, saber convivir y saber porque se hace), considerando estrategias para la solución de problemas, el análisis crítico de su práctica docente.

El sistema educativo se enfrenta a una serie de cuestiones, en particular, los profesores enfrentan nuevas responsabilidades y desafíos, Jaque Delor´s, en el texto "La educación encierra un tesoro", dice: *el aporte docente es esencial para preparar a los jóvenes no solo para que aborden el porvenir con confianza sino que ellos mismos edifiquen de manera resuelta y responsable su futuro (…) la importancia del papel que cumple el personal docente como agente de cambio, favoreciendo el entendimiento mutuo y la tolerancia*. (1997: 19-20).

Los estudiantes

El sistema educativo, principalmente las universidades afrontan retos hacia la consolidación de los nuevos modelos educativos, estos se caracterizan por adoptar el paradigma educativo centrado en el aprendizaje, en donde el propósito y el eje del aprendizaje es el estudiante, promueve en el estudiante la competencia de "aprender a aprender" y en el profesor la competencia de "enseñar a pensar", Una Educación Basada

en Competencias, se fundamenta en *la calidad (Poniendo atención a los resultados y procesos del aprendizaje; Flexibilidad (Los programas reconocen los distintos estilos de aprendizaje; La integralidad (Que busca el desarrollo del estudiantes en los ámbitos en las que se desenvuelven; La continuidad (que hace del aprendizaje algo permanente; Incluyente (Porque es accesible a todos los estudiantes* (Soto (1997): citado en el documento Modelo Educativo de la Universidad Autónoma de Chiapas 2010: 41).

Ante esta situación es necesario introducir cambios en las universidades, el reto es vincular el trabajo de la biblioteca, del aula, del docente y del estudiante, con el objeto de formar estudiantes estrategas, El estudiante es responsable de su aprendizaje, a través de un proceso con espíritu de trabajar en equipo, que sepa interactuar con sus compañeros (Conocer, valorar, escuchar, la adquisición de sus saberes), el estudiante estratega *es aquel que tiene más posibilidades de aprender significativamente al usar estrategias para aprender y regular intencionalmente su propio proceso de aprendizaje; conoce los límites del propio conocimiento, conoce como es la materia y como es la tarea, lo que lo convierten en un ser autónomo y autorregulado que dirige y controla su propio aprendizaj*e (Pozo, 1999:270).

El Aprendizaje Significativos, implica que los nuevos conocimientos se incorporan de forma sustantiva en la estructura cognitiva del estudiante, esto se logra gracias a un esfuerzo deliberado por relacionar los nuevos conocimientos con sus conocimientos previos, lo anterior es producto de una implicación afectiva del estudiante, es decir, el estudiante quiere aprender aquello que se le presenta porque lo considera valioso.

El aprendizaje estratégico, se considera a los procesos internos cognitivos, motivacionales, emocionales y conductuales, que promueven un aprendizaje efectivo, eficiente y eficaz. Un estudiante con Habilidades Informativas puede obtener información de todas partes del planeta, distinguiendo la que tiene calidad, puede mejorar su capacidad para la investigación, redacción y comunicación y pueda desarrollar en forma integral sus habilidades de pensamiento, con esto el estudiante puede sentirse más seguro, participar en forma activa y crítica en

los procesos de su aprendizaje, si se quiere conseguir que los alumnos desarrollen un pensamiento estratégico es *necesario brindarles espacios de actividades y participación que les exigen analizar, diseñar soluciones llevarlas a cabo y evaluarlas* (Martín, 1990: 352).

El estudiante autorregulado, es el que planea, organiza y evalúa diferentes formas de conocimiento, se esfuerza e interesa por aprender y encuentra el espacio propicio para aprender, *es un sujeto activo con control, motivador, metacognitivo, contextual y conductual, de su propio proceso de aprendizaje* (Fernández, 2010: 4).

Pozo y Menereo anotan que el conocimiento metacognitivo o estratégico, *puede referirse a*: la persona que tiene conocimientos *sobre lo que sabe, así como de sus propias capacidades y de las personas con los que se relaciona mientras aprende; tiene conocimientos de las características y dificultades específicas de una tarea o actividad, así como de las estrategias, para llevarlas a cabo; conoce el contexto, variables del entorno, su naturaleza, posibilidades y limitaciones* (1999:234)

El usuario de las bibliotecas

Cuando una persona necesita de conocimientos, teorías, técnicas, datos, tecnologías, etc. para el desarrollo de sus actividades y recurre a la biblioteca, para buscar información, en ese momento se convierte en usuario de la misma, por lo tanto se entiende que el usuario es el que utiliza la biblioteca, *el usuario es el personaje principal de la trama informativa, es el principio y fin del ciclo de transferencia de la información: él que solicita, analiza, evalúa y recrea la información* (HERNÁNDEZ, 1993:16). Los usuarios son personas o grupos de personas que enfrentan una realidad que les plantean problemas y que tienen una capacidad para resolverlos, son quienes definen las políticas de una Unidad de Información, es un componente activo, participativo y determinante de las mismas y son quienes utilizan la información para la toma de decisiones, es decir los usuario deben de ser la base de la planeación de los servicios bibliotecarios. Para Alberto Arellano el usuario es *el receptor que ha percibido una anomalía en su conocimiento del mundo y está tratando de encontrar mensajes que le ayuden a corregir esa anomalía: obviamente, no sólo reconoce la anomalía, sino*

que desea corregirla. (1991:32).

Cómo las bibliotecas son instituciones que dentro de su función principal es apoyar al usuario, deben de adecuar sus servicios e instalaciones a sus necesidades de información. Pero que entendemos por necesidades de información Patricia Hernández, investigadora del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de Información (IIBI), de la Universidad Nacional Autónoma de México, dice que es el *conjunto de datos que éste necesite poseer para cubrir un objetivo determinado (...) las necesidades de información están relacionadas con el uso que de esta se haga* (1993:17), para Juan José Calva, también investigador del IIBI, dice que las necesidades de información *son el resultado de los problemas que se le presentan a un individuo en una situación específica que lo motiva a buscar conocimientos, ideas, hechos, datos, o trabajos creativos o imaginativos producidos por la mente, los cuales son comunicados en cualquier formato*. (1998: 27).

Los usuarios son las personas que utilizan los servicios e instalaciones de una biblioteca con el fin de resolver sus necesidades de información. Estas necesidades se presentan en los usuarios tienen tres fases: el surgimiento, la manifestación y la satisfacción de las necesidades de información. La persona que acude a una biblioteca es porque tiene necesidad de sus servicios según Lancaster puede tener cuatro categorías: *la necesidad de obtener uno o más materiales bibliográficos cuya existencia ya es conocida; La necesidad de obtener uno o más materiales que traten de un tema determinado; La necesidad de obtener la respuesta a un problema real específico; La necesidad de encontrar un libro para entretenimiento personal* (1983:19)

El usuario debe de tener competencias informativas: saber determinar la naturaleza y extensión de la información, *sean capaces de reconocer sus necesidades de información y resolverlos en forma independiente mediante intercambio de experiencias significativas sobre los procesos de búsqueda, recuperación y utilización de la información* (VELEZ, 1998:11), deben saber acceder a la información en forma óptima, rápida y eficiente, evaluar la información es decir que sepa distinguir la información inconsistente y obsoleta con la valiosa y relevante, saber conservar un equilibrio entre el trabajo de equipo y

desempeño individual.

Para Patricia Hernández Salazar, además de la estructura cognitiva del usuario, del objetivo de uso, las necesidades de información están influidas por otros factores*: 1. Nivel de experiencia en la disciplina. 2. Tiempo de experiencia en la disciplina. 3. Si el usuario trabaja en forma individual o grupal, 4. Persistencia. 5. Motivación. 6. Capacidad de análisis de la información. 7. Conciencia del universo de recursos informativos sobre la disciplina. 8. Disponibilidad de los Recursos de Información. 9. Medio ambiente en el que se desarrolla el usuario situación social, política y económica de su entorno. 10. Manejo del lenguaje*. (1998: 5).

Siempre existen coincidencias en los teóricos, por ejemplo, Elías Sanz Casado en su manual de estudio de usuarios, citado por Juan José Calva González, señala que para alcanzar la satisfacción de las necesidades de información *se tienen que tomar en cuenta varios factores que tienen un peso decisivo en mucho de los casos, en diferente comunidades de sujetos, entre los cuales se mencionan con respecto al usuario: 1. Madurez y experiencia del usuario en el uso de recursos informativos y fuentes informativas. 2. Especialización del usuario en el tema donde se enumeran sus necesidades de información. 3. Conocimiento de las fuentes y recursos. 4. Idioma. 5. Impresiones subjetivas que posee el sujeto*, (2009: 5-6).

Conclusiones

El reto de las universidades, es responder con acciones pertinentes, las demandas planteadas por los fenómenos sociales de hoy en día, como la globalización, la sociedad de la información, la sociedad del conocimiento, el neoliberalismo, para apoyar a través de sus bibliotecas, las necesidades de información de los usuarios del siglo XXI, esto obliga a revisar el rol de los bibliotecarios, de los profesores, de las autoridades y de los estudiantes, ya que todos están inmersos en la educación de los jóvenes, formando estudiantes estrategas con Habilidades Informativas, de tal forma que puedan distinguir la información de calidad de la inconsistente y obsoleta.

Referencias

Arellano Rodríguez, J. Alberto. (1994). *Guía para la formación de usuarios de la información*. México: SEP, Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, 102p.

Calva González, Juan José. (2009). *Satisfacción de usuarios la investigación sobre las necesidades de información*. México UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. 52p

------ (1993). "Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria". En: *Biblioteca Universitaria: Boletín Informativo de la Dirección General de Bibliotecas*, IX (4), julio-diciembre,

Delors, Jacques... et al. (1997). *La educación encierra un tesoro: informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el siglo XXI*. [En línea]. Paris: Ediciones UNESCO. http://unesdoc.unesco.org/images/0010/001095/109590so.pdf [Consultado 16 agosto 2017]

Fernández, Estrella. (2010). *Autorregulación del aprendizaje y aprendizaje regulado.* [En línea].https://es.slideshare.net/EstrellaFdez/autorregulacin-del-aprendizaje [Consultado 16 agosto 2017]

Hernández Salazar, Patricia. (1998*). La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. 76p.

--------- (1993). "El perfil del usuario de la información"._En: *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, bibliotecología e Información*. 7(15): 16-22. julio-diciembre.

Lancaster, Frederick Wilfrid. *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios"* México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1984. 47p.

Martín, Elena. (1990). "Estrategias de aprendizaje y asesoramiento psicopedagógico" En: POZO, J. y C, Monereo. *El aprendizaje estratégico.* Madrid: Aula XXI: Santillana, 430p.

Márquez Graells, Pere. (2002). *Información y conocimiento*, [En línea]
http:/sewey.uab.es/pmarques/infocon.htm [Consultado 16 agosto 2017]
Modelo Educativo de la Universidad Autónoma de Chiapas. (2010).Tuxtla Gutiérrez, Chiapas: Universidad Autónoma de Chiapas.

Pineda, Juan Manuel. (2004). *El perfil del bibliotecario del siglo XXI* http://www.monografias.com/trabajos11/pepro.shtml [Consultado 16 agosto 2017]

Pozo, Juan Ignacio y Carles Monereo, Coords. (1999). *El aprendizaje estratégico: enseñar a aprender desde el currículo*. Madrid: Aula XXI Santillana. 355p.

Saez Alonso, Rafael. (2006). *La educación Intercultural*. [En línea]. http://www.revistaeducacion.mec.es/re339/re339a37.pdf [Consultado 08 de agosto [2017].

Saavedra Fernández, Oscar. (2003). *El bibliotecario del siglo XXI*. [En línea]. <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000500010&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1024-9435 p. 1 /20 [Consultado 13 agosto 2017]

Shera, José H. (1990). *Los fundamentos de la educación bibliotecológica*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1990. 519p.

Vélez Salas, Cecilia. (1997). "La formación de usuarios en Bibliotecas Académicas en el ambiente de las nuevas tecnologías de información". En: *Información: Producción, Comunicación y Servicios.* 7 (31): 4-13.

El usuario del siglo XXI y los servicios de información documental

Dr. Eduardo Oliva Cruz

Resumen
En esta presentación se da cuenta de los factores sociales que inciden en el quehacer bibliotecológico y como deben ser los servicios de información documental que se otorgan a los usuarios. El no perder de vista que lo necesario es no perder las funciones esenciales, por el manejo de las herramientas las cuales a últimas fechas han sido preocupación por la comunidad profesional, más que por los fundamentos de la ciencia bibliotecológica. Al final de hace una reflexión sobre los retos que deberán enfrentar la generaciones jóvenes de la profesión.

Palabras Clave
Usuarios de la Información Documental; Servicios de Información Documental; Necesidades en Información Documental; Bibliotecología Educación.
Key Word
Users of Documentary Information; Document Information Services; Document Information Needs; librarianship Education.

Introducción

Un tema de actualidad en el campo disciplinar de la Bibliotecología es el que se refiere a los retos que representa el ofrecer servicios de información documental a los denominados *nuevos usuarios,* más ante escenarios emergentes, los cuales se han conformado desde los últimos 30 años del siglo pasado y tienen una gran incidencia en lo que va del presente al que denominamos Siglo XXI. Para ello, se reflexionara sobre los siguientes derroteros el Entorno Social – Cultural en donde se ubican los centros de información documental; el Usuario sujeto central de la reflexión; los Servicios de Información Documental actualmente; para concluir con una reflexión sobre los retos que enfrenta y deberá

enfrentar el Bibliotecólogo – Bibliotecónomo.

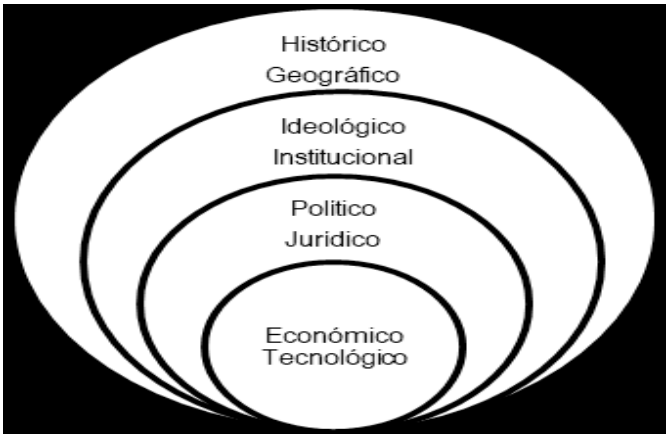
El entorno Socio – Cultural.

Uno de los puntos que han adquirido relevancia para el diseño de Centros de Información es la de considerar el entorno socio – cultural en el que estarán inmersos. Más que nada desde que se considera que toda actividad encaminada a satisfacer necesidades de información tiene un fuerte carácter social, bien sea desde los trabajos seminales de "Jesse Shera y su colaboradora Margaret Egan a mediados del siglo pasado" (Capurro, 2003), hasta los trabajos en materia de sociología bibliotecológica entre otros el de Meneses Tello (2005) o el de Muela Meza (2008), por mencionar algunos referentes dentro del entorno disciplinar y nacional.

Textos donde se reflexiona sobre la institución que conocemos como biblioteca y por extensión su relación con el *Campo* (Bourdieu y Wacquant, 1995) disciplinar Bibliotecológico. Donde se debe considerar tanto al producto de ese campo, la biblioteca, como objetos o productos culturales de la sociedad y para la para la sociedad en sí misma. Siendo así, y desde esa perspectiva, se debe considerar que tanto campo como objeto cultural no están exentos de la incidencia de determinantes particulares -categorías para nombrar las relaciones que se dan en una "realidad social"-, que conforman modos de ser, actuar y existir de los grupos sociales inmersos en "esas realidades".

Estos determinantes de manera general (Portelli, 1995) son el: Económico – Tecnológico; Político – Jurídico; Ideológico – Institucional; a los cuales agrego los determinantes Histórico y Geográfico, con el objeto de ubicar temporal y espacialmente el devenir social que se quiera estudiar -véase la figura # 1. En función de esos determinantes, se enmarcará el objeto en el cual reflexionamos "usuarios y servicios de información documental", donde es necesario considerar las normas culturales que permiten generar esas relaciones con el objeto de dar existencia, y sobre todo estabilidad regularizada en los grupos humanos como tales (Smith, 1961), relaciones e interacciones denominadas instituciones.

Figura # 1. Determinantes socio-culturales del entorno social



Por lo anterior se puede afirmar, el objeto de estudio no existe de manera espontánea o aislada, sino que se encuentra en un contexto, o desde la teoría de sistemas sociales el objeto cuenta con un entorno especifico (Luhmann, 1995). Por lo tanto, se deberá considera que los usuarios y servicios de información no son entes aislados, sino que se encuentran inmersos en el devenir mismo de su realidad socio – cultural. Sirva de ejemplo lo siguiente: se deberá considerar el tiempo, siglo XXI; el espacio, México, San Luis Potosí, una institución de investigación, la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, un instituto de investigación en salud o ciencias físicas, un área particular de investigación -fisiología, neurología...-, la comunidad de investigadores y por último, el investigador en lo particular. Lo anterior permite, al considerar el contexto y esos determinantes, contar con mayor certidumbre y certeza para los estudios o investigaciones que se pretendan realizar de acuerdo con el objeto de estudio previamente declarado. Más cuando se trata de una ciencia que hunde sus raíces en lo social y lo humano. Social por atender a grupos de individuos con propósitos específicos, y lo humano, ya que se atenderá a una persona que requiere por sí mismo información para su existencia como sujeto único.

Por último y como cierre de este punto, se deberá además considerar algunas características de la que se ha llamado Sociedad de la Información, esto permitirá ubicar de manera general el devenir propio del siglo XXI. La Sociedad de la Información los siguientes rasgos (Trejo Delarbre, 2001): 1.-

Exuberancia, disposición de una gran cantidad y diversidad de datos, lo cual puede generar el fenómeno de *infoxicación*; 2.- Omnipresencia, con apoyo de las tecnología de información y comunicación (TIC), los contenidos se encuentran por doquier de manera sincrónica, asincrónica y en tiempo real; 3.- Irradiación, las barreras geográficas se difuminan, no así las físicas 4.- Velocidad, la comunicación se ha vuelto instantánea; 5.- Multilateralidad / Centralidad, la tecnología permite recibir información de todas partes; 6.- Interactividad / Unilateralidad, se pueden recibir y enviar contenidos en diferentes direcciones, pero se da un gran público que de manera pasiva recibe solamente contenidos; 7.- Desigualdad, aun cuando se tiene una gran capacidad de acceso, existen sectores de la población mundial que carece de los más mínimo; 8.- Heterogeneidad, a través del uso de las TIC se tiene acceso a una pluralidad de actitudes, opiniones, pensamientos y circunstancias que están o no presentes en una realidad social dada; 9.- Desorientación, incremento de la incertidumbre con relación a los contenidos que se consultan; y, 10.- Ciudadanía pasiva, poco o nulo nivel crítico con respecto a los contenidos. Ante ese escenario, se delineará a manera de borrador la reflexión acerca de los usuarios en el siglo XXI y los servicios de información documental.

El usuario

En ese contexto, surge entonces la pregunta ¿Quién es el usuario? ¿Quién es un usuario de información en siglo XXI? Para esto, lo prudente es hacer en primera instancia un análisis del término "usuario" con el fin de obtener su concepto esencial, y así determinarlo como objeto que integra al capital ubicado en el campo disciplinar. Por lo tanto de acurdo con de acuerdo con Bourdieu y Wacquant (1995), el capital es "como el poder cuyo acceso al mismo implica la ganancia que se tiene en el campo". Es decir que ese concepto "usuario" forma parte de lo que en competencia es materia de estudio y trabajo del bibliotecólogo y por extensión a todo profesional que se coexiste en campo de la información documental (museólogos, científicos de la información, y bibliógrafos, entre otros).

Ante el cuestionamiento de *quién es un usuario de la información en siglo XXI*, existe la necesidad de ir resolviendo su conceptualización con el objeto fundamentarlo para el campo en el que se enclava, lo cual no es una actividad menor

como comúnmente se piensa. Más cuando se busca con ese ejercicio contribuir al enriquecimiento del propio campo. Con esto se abonaría en gran medida al capital cultural con el que los bibliotecólogos trabajan académica y profesionalmente.

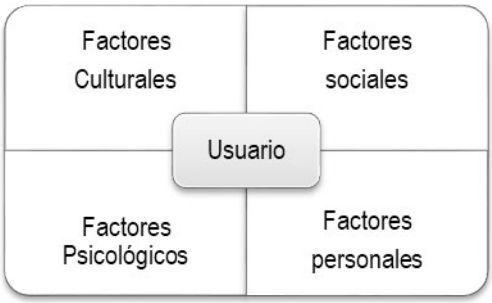
Pero cabe señalar que no es así, porque en la realidad socio – cultural, más por el desconocimiento o poca profundización del campo bibliotecológico, el profesional se deja influir por aquellos conceptos - discursos que cuentan con mayor posicionamiento en el imaginario social en el cual se encuentran inmersos. Con ello, adoptando o adaptando conceptualizaciones que pertenecen a otras áreas disciplinares o científicas, asumiendo, de manera general, una postura del "da igual" donde el término "usuario" es obsoleto o viejo, por lo que "actualmente lo más correcto, conveniente, o útil es usar el término cliente, consumidor o beneficiario", por falta de un auténtico espíritu profesional y crítico (Muela Meza, 2008). En otras palabras, si prima lo económico o el mercado, lo correcto será usar el término "cliente" o "consumidor"; si es lo político lo pertinente es usar "beneficiario"; teniendo como resultado esa postura de apatía en referencia al capital que se deberá incrementar en el campo del que hablamos.

De ahí que, sí la sociedad se encuentra bajo un determinante socio – cultural en particular, el discurso "ideológico" que se genere se encontrará influenciado por determinante en particular (Portelli, 1995; Muela Meza 2008). Propiciando con ello conflicto o en el peor de los caso perdida de capital simbólico del campo científico y disciplinar de la Bibliotecología.

Por lo tanto, tratando de esbozar una respuesta a la pregunta ¿quién es el usuario?, para esta breve exposición se responderá que: es toda persona que, inserto en su contexto o entorno particular relaciona su devenir existencial con la necesidad de recursos socio – culturales de los cuales pueda echar mano con el fin afrontar su realidad. En este caos esos recursos (datos registrados en un ítem) que al encontrarse en ese contexto existencial se denomina información, dar forma para la comprensión de esa "realidad", ¿cuál realidad?, la que en el momento de su devenir, es decir de su vivencia requiere hacer frente, si toma conciencia gracias a la "información" se puede afirmar que afronta. Es por ello, que para comprender o entrar

en contacto con un usuario o comunidades de usuarios, será necesario conocer los factores psicológicos, personales y socio – culturales que a su vez lo determinan, véase la figura 2.

Figura # 2. El usuario



Es decir, el profesional de la bibliotecología – biblioteconomía deberá no solo estar atento al entorno en el cual se encuentra enclavado su espacio de desempeño, sino que también deberá considerar al usuarios en su persona y personalidad, atendiendo factores de índole psicológico y personal, estos que están insertos en la esfera de lo propio y accidental de la persona. Lo propio determina como ser único e irrepetible sus motivaciones, inquietudes y aspiraciones entre otros elementos de su *ethos* (forma de ser), de ahí el respeto ético que se debe guardar en la relación que se da al momento de prestar servicios de información; además de considerar lo accidental lo que sabemos de él/ella si es estudiante, en nivel que cursa, si es investigador, si es ama de casa, si es trabajador de empresa, oficina, si es persona mayor, profesionista o no, en fin sus roles sociales. Con ello se podrá determinar las necesidades que en materia de información documental requerirá el usuario (como individuo o colectividad). Con lo cual se podrá reflexionar sobre el siguiente punto.

Servicios de Información Documental

Desde el determinante socio – cultural estamos en el siglo XXI. Lo cual implica que los servicios de información deberán estar a tono con esos determinantes que ya se mencionaron previamente, más en relación con el usuario de esos servicios. Desde la perspectiva macro se puede afirmar que la tecnología ha tenido un gran impacto, sobre todo ha influido en los modos de ser y actuar de la sociedad en su conjunto, y por ende los

servicios de información ha recibido su parte en este devenir. Pero antes se debe tocar el tema de información, ya que es el que enlaza al usuario con los servicios. En si la información tiene como concepto múltiples acepciones, de la cual diferentes autores han dado su perspectiva al respecto y en esta breve exposición sería imposible atender. Únicamente se limitará a considerar a la información como el recurso que permite a los usuarios tomar decisiones ante sus diferentes requerimientos o necesidades particulares. La información como tal sirve para todo aquel que requiere tomar decisiones, en decir permite la certeza de algo, esto desde una perspectiva muy superficial, pero para fines de este trabajo cumple su objetivo.

Por lo tanto, si un usuario es aquel que requiere información, cualquiera que necesite enfrentar la realidad necesitará información. Una metáfora de esto sería la siguiente: toda persona requiere información, desde el dato de una calle, hasta el artículo arbitrado para una investigación científica. En este punto se hará un ejercicio mental, donde es necesario imaginar dos triángulos equiláteros uno con la base hacia abajo y la cúspide hacia arriba, el otro de manera inversa a lado del primero; el primero representa el universo de usuarios, el segundo el universo de los datos a los cuales se les denomina información. Ambos guardaran la siguiente relación, en la base del primero se considera al grueso de personas que requieren información, bien sea un acta de nacimiento, una dirección de una calle, el saldo de una cuenta..., así entre muchas necesidades de esta índole, la relación con el segundo triangulo, se ve que es poco lo que se requiere en cuanto a datos y profundidad; conforme se sube en el primer triangulo se va reduciendo su ancho, es decir que los usuarios se vuelven más especializados en cuanto a la profundidad y alcance de los datos – información, y a la par el segundo triangulo va engrosando, es decir que el tipo de datos – información es mayor, se por lo especializado y profundo del tema, véase la figura 3.

Fig. # 3. Relación de los usuarios con la información

Con base a lo anterior, pongamos un ejemplo: una persona requiere la consulta de un médico especializado en cardiología, consultará un directorio, este usuario se encuentra en la base del triángulo; en un nivel más alto en el triángulo, encontraremos a un niño del nivel escolar de primaria el cual requiere información sobre el corazón y el aparato circulatoria, para lo cual recurre a su libro de texto o enciclopedias que traten el tema; en la cúspide del triángulo de la izquierda tenemos a un investigador en enfermedades del corazón, el cual requerirá información relacionada con estudios frontera generando en su campo de competencia, por lo que necesitará información contenida en bases de datos, artículos científicos u otro recurso documental que verse sobre el tema.

Con lo anterior se pueden obtener algunos elementos para la reflexión, en el nivel de la base del triángulo de usuarios, se requiere información, pero sencilla su recuperación, el servicio es más simple; pero conforme se haciende en los niveles, se reducen el tipo de usuario, pero se amplía en la parte de la información, ya que el requerimiento se vuelve más profundo y especializado en cuanto a la necesidad de información. En función de esa dinámica, los servicios al grado de profundidad y especialización deberán acoplarse al contexto externo e interno de sus usuarios, sean estos de carácter colectivo o de manera personal. Esto último da pie para el siguiente apartado.

Retos para el Bibliotecólogo – Bibliotecónomo

Como se pudo observar anteriormente, conforme el usuario manifiesta una necesidad de información y su grado de exigencia se vuelve más profundo, se requiere especialización en contenidos, organización y acceso a los datos–información que servirán para dar respuesta a esa necesidad de información expresada en esos términos. De esta reflexión se surge el nombrar a otro actor en esta relación usuario–información documental, el cual es el profesional de la bibliotecología–biblioteconomía, ya que en los servicios de información documental, es quien desempeña la labor de enlace en un cualquier centro de información.

Sobre todo en la actualidad, en donde pareciera que en la gran mayoría de las veces se nota poco su presencia de acuerdo con un imaginario social. Visión en donde algunos afirman que “con

la evolución de internet y el acceso a cualquier contenido desde cualquier dispositivo este tipo de profesional ya no es necesario", o en el caso de la ciencia bibliotecológica de que se trata de una ciencia "vieja–obsoleta", que ha quedado en el pasado y hay que buscar una "nueva disciplina-ciencia, más en lo referente al como nombrarla".

Pero ¿realmente es así?, la verdad es otra, ya que los datos no se seleccionan, organizan y conservan en un medio digital por si solos; para ese proceso de organización que permita el acceso y recuperación de la información, se requiere de un profesional con conocimientos, habilidades y actitudes en el manejo y tratamiento de la información documental, con el fin de otorgar a cualquier usuario, en cualquier nivel, el permitirle su acceso y consulta con el objeto de ahorrarle tiempo, recuperar la información que requiere específicamente y que tenga una orientación adecuada a su necesidad especifica de informarse.

En esencia el servicio a cualquier usuario es el mismo sea para la orientación o formación, o para la entrega misma de la información, en sí no importa el contexto y la circunstancia, sea presencial o a través de medios tecnológicos; al usuario se le debe entregar aquella información que se requiera. Tan es así que, de alguna manera siguen vigentes las leyes de la Bibliotecología declaradas a inicios de los años 30 del siglo pasado, por el bibliotecario y matemático Shiyali Ramamrita Ranganathan de las cuales su espíritu sigue vigente, no así el formato en el que fueron declaradas en su momento. Estas leyes son: 1) Los libros son para utilizarse; 2) Cada lector tiene su libro; 3) Cada libro tiene su lector; 4) Ahorre el tiempo del lector; y, 5) La biblioteca es un organismo en crecimiento, véase la figura 4.

Fig. # 4. Cinco leyes de Ranganthan en su versión original y las nuevas concepciones que se pueden tener de ellas.

Ranganathan's five laws: Original vs. new conceptions

	Ranganathan's Original Conception	New Conceptions in the Current Environment		
First Law	Books are for use.	E-books are for reading.	Netflix is for watching.	Blackboard is for studying.
Second Law	Every person his or her book.	Every listener her iTunes.	Every artist his Photoshop.	Every student her EasyBib.
Third Law	Every book its reader.	Every blog its reader.	Every Google Map, its traveler.	Every digital repository its researcher.
Fourth Law	Save the time of the reader.	Save the time of the listener.	Save the time of the traveler.	Save the time of the researcher.
Fifth Law	A library is a growing organism.			

Fuente: Reordering Ranganathan: shifting user behaviors, shifting priorities (2014)

El reto para las actuales generaciones de bibliotecarios, es nutrirse de ese espíritu que da vigencia a las leyes de la bibliotecología y simplemente adaptarlas a la realidad actual, no dándole preponderancia a los elementos secundarios como puede ser la tecnología y los formatos, pero si entender la esencia del servicio para el cual fue creada la profesión de bibliotecario. No perder cual es la función social, dando su justo lugar a la tradición científica que a través de los años ha ido consolidando la ciencia y la profesión de bibliotecólogo. No hacer caso omiso de la historia de la misma, como suele suceder y querer descubrir o inventar el agua hervida, ante los espejos y cuentas de vidrio que da, a quienes se deslumbran con el avance tecnológico.

Es decir no perdernos con la tecnología, la cual sirve como herramienta necesaria, pero no es lo fundamental para un campo disciplinar como el de la Bibliotecología. Adoptar la tecnología, sí, utilizando los criterios bibliotecológico-informativos para evaluar la tecnología de información y en el mejor de los casos promover su adaptación a las necesidades reales de sus usuarios. Con esto, entender que la Bibliotecología como tal es una ciencia emergente, ya que surge de las necesidades de información de otras ciencias o disciplinas, adquiriendo con ello un rasgo de ciencia derivativa, y evitar con esto el querer "ser" lo que no se es, y enfrentar un imaginario que al cuestionar a los jóvenes bibliotecólogos o que están en formación con la preguntita "¿estudias bibliote'qué?, donde la falta de conocimiento de la ciencia como tal por parte de la comunidad aludida, hace que quien por ignorancia, falta de estudio o indolencia intelectual se enfrente con falta de confianza en sí mismo, ante otras profesiones más conocidas en el devenir social y ceda su espacio profesional, inventándose nombres o funciones que no le competen. Debilitando con esto el campo disciplinar al cual deben enriquecer.

Por último, es la invitación a continuar fortaleciendo el campo disciplinar bibliotecológico – informativo el cual tiene relación directa con el bibliotecólogo – bibliotecónomo. Generalmente se considera que al egreso de un programa de estudios, todo está concluido y no hay nada más que hacer. Al contrario, actualmente se vive un constante cambio, derivado del impacto por el avances tecnológico, el cual como se mencionó anteriormente tiene un impacto en los diferentes ámbitos

social, donde el usuario y el bibliotecario no están exentos y mucho menos inmunes a esos cambio. Por lo tanto, propongo una pequeña agenda que pueda servir de guía, para *no bajar la guardia* en nuestro quehacer profesional, esta agenda incluye: el conocimiento de las herramientas que apoyan el ejercicio profesional de la bibliotecología; el estilo propio de trabajo, desempeño profesional; actualización y crecimiento profesional; vivir en el mundo ¿cuál? El virtual, el local, el global y el personal. El reto es para toda la comunidad que estamos insertos en este campo denominado Bibliotecología – Biblioteconomía, gracias, véase la figura 5.

Fig. # 5. Retos para el bibliotecólogo

Bibliografía

Capurro, R. (2003). *Epistemología y ciencia de la información.* Recuperado 23 de abril de 2017, de http://www.capurro.de/enacib.htm

Bourdieu, P., y Wacquant, L. J. D. (1995). Respuestas, por una antropología reflexiva. México: Grijalbo.

Luhmann, N. (1995). Introducción a la teoría de sistemas, lecciones publicadas por Javier Torres Nafarrete. México: Universidad Iberoamericana.

Meneses Tello, F. (2005). Biblioteca y sociedad: reflexiones desde una perspectiva sociológica. *Revista interamericana de bibliotecología.* 28(2). Recuperado 14 de agosto de 2014, de http://www.scielo.org.co/pdf/rib/v28n2/v28n2a05.pdf

Muela Meza, Z. M. (junio – diciembre 2008). Introducción al pensamiento crítico y escéptico en las ciencias de la información documental. *Crtítica bibliotecológica,* 1(1). Recuperado 5 de abril de 2016, de http://eprints.uanl.mx/1861/

Prasad, H. N. (Abril-Junio 2000). Information needs and users. *FORINF@*, 8. Recuperado 14 de junio de 2017, de http://lemi.uc3m.es/est/forinf@/index.php/Forinfa/article/viewFile/33/34

Portelli, H. (1995). Gramsci y el bloque histórico. México: Siglo Veintiuno.

Smith, H. (1961). *El concepto de "institución": usos y tendencias.* Recuperado 20 de febrero de 2015, de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2046692.pdf

Sandhusen, R. L. (2002). Mercadotecnia. México: Cecsa.

Slipigni Connaway, L. & Faniel, I. M. (2014) *Reorderin Ranganathan: shifting user behaviors, shifting priorities.* USA: OCLC Research, ISBN 1 55653 473 6 p. 4. Recuperado 14 de junio de 2017, de http://www.oclc.org/content/dam/research/publications/library/2014/oclcresearch-reordering-ranganathan-2014.pdf

¿Quiénes son los llamados usuarios de las bibliotecas digitales y virtuales?

Dr. José Antonio Torres Reyes

Introducción

Comprende los resultados de una investigación documental que logra un primer acercamiento u aproximación teórica hacia una caracterización de los míticos usuarios nativos digitales y la tipología de los servicios de información que de manera real y potencial utilizan bibliotecas, centros de información / documentación, mediatecas, ludotecas y videotecas, tanto en formato tradicional como en electrónico, en línea y virtual.

Se analizan algunas de las alternativas a las que dichas instituciones de información documental pueden recurrir, para adecuarse a las nuevas tendencias en información y en la construcción de conocimientos, en la era actual, en la que el uso de las tecnologías de la información y la comunicación son una base fundamental de la cultura social.

Resultados

La información en formato electrónico y digital está adquiriendo cada vez más relevancia en los ámbitos de la investigación y la docencia, aunque no debemos olvidar que mucha gente ocupa información para asuntos cotidianos o simples como imprimir una CURP (Clave Única de Registro de Población) o buscar precios accesibles de productos o servicios, que si bien podrían no ser de primera necesidad, constituyen la satisfacción de una necesidad.

"La sociedad de la información" o de la "era digital" que algunas élites disfrutamos actualmente – cerca del 57% de la población mundial no tiene acceso a internet, en Latinoamérica y Caribe el 56% *(El país, 2016, ¶1, 5)* en México el 59.5 %- *(INEGI, 2017)* nos plantea la necesidad de una renovación de la misión y visión de las instituciones informativo documentales *(Rendón, 2005, p. 136)* (bibliotecas, archivos, videotecas, centros de

información/ documentación, etc), pero sobretodo alineados a dichos cambios: la oferta de nuevos y más eficientes servicios de información, en beneficio de sus comunidades de usuarios, cada vez más entrenados en el manejo y aprovechamiento de las no tan nuevas tecnologías de la información y de la comunicación.

Hoy día los profesionales de la información interactuamos con un tipo de usuario que domina de manera amplia la tecnología informática –laptop, netbook, tableta, celular- aunque no todos nacieron cuando ya dicha tecnología se usaba de manera masiva. Quienes nacimos antes de la década de los 1980´s hemos adoptado y nos hemos adaptado a la tecnología, es decir, somos convertidos o "migrantes digitales". Quienes nacieron después de los 1980´s son denominados "nativos digitales".

Los nativos digitales, de acuerdo con Prensky y Sweeney citados por Adan Griego, son quienes en términos generacionales, nacieron a partir de los años 1980´s, dominan los juegos de video, dedican a la televisión cuatro veces más de tiempo de lo que dedican a leer y acostumbran a buscar la información en internet *(Griego, 2008)*.

Existe el mito de que los nativos digitales, son expertos en el manejo de la tecnología informática, aunque no el 100% de ellos tiene acceso a dichos artefactos ni necesariamente hacen le dan un uso que les reditúe beneficios significativos tendientes a mejorar su rol y posición social a mediano o largo plazo alcanzar mejores condiciones de vida.

Por citar, una mayoría tanto de los migrantes como de los nativos digitales -en adelante "usuarios digitales" - saben usar internet, para acceder a video juegos y desarrollar y/o usar redes de socialización, tipo blogs, páginas web, Facebook, youtube, el correo electrónico o buscar información –"googlear", sin embargo no son muy diestros en el diseño de estrategias de búsqueda para localizar y obtener información fidedigna o de relevancia académica y científica.

Tenemos el caso de usuarios digitales de la Universidad de Stanford en los EE.UU, quienes requieren el soporte de un profesional de la información para lograr el acceso a información impresa y/o electrónica - debido a su escasa familiaridad con

los catálogos de recursos informativos de bibliotecas o alguna otra entidad de información- y para ingresar y consultar con un alto nivel de éxito bancos y bases de datos de tipo académico y científico; incluso la mayoría de ellos desconocen que el mismo navegador google tiene una herramienta de búsqueda avanzada y una versión académica.

De acuerdo con Adan Griego, bibliotecario de la Universidad de Stanford:

"Hay toda una serie de estudios, realizados desde finales de los años noventa, que demuestran que los usuarios están acostumbrados a buscar en la web, pero sin saber cuál es la mejor manera de hacerlo. Por otro lado, entre sus hábitos no está el de evaluar la información que encuentran y, como he dicho antes, creen que si no aparece en Internet es que no existe *(Griego, 2008, p.35).*

Desde luego que hay que tomar en cuenta diversos aspectos de tipo social, económico, político, emocional, por citar, para intentar adentrarnos en el entendimiento de las realidades diversas de los usuarios digitales. De esta manera podríamos establecer tipos de usuarios y definir sus perfiles de necesidades.

Vale comentar el estudio realizado sobre competencia informacional a estudiantes universitarios de primer semestre del Instituto de Proyección Regional y Educación a Distancia de Colombia, mediante el cual se identificaron tres perfiles de usuarios de la información: Recolector, Verificador y Reflexivo.
"...podemos afirmar que la competencia informacional es el resultado de la puesta en escena *in situ* de un entramado de relaciones constituido por las historias de vida dinámicas de los sujetos y por sus creencias, motivaciones, aptitudes y desempeños...es posible observar tendencias hacia prácticas preferidas de relación con la información ...Así se puede hablar de perfiles recolectores, verificadores y reflexivos, no estáticos, sino que responden al carácter dinámico de las historias de los sujetos y a la naturaleza de las tareas emprendidas por ellos". *(Marciales, 2015, 68)*

En lo concerniente a bibliotecas públicas encontramos el estudio "Servicios de la biblioteca en la era digital" que realizó en el

2013 el Pew Research Centers Internet & American Life Proyect, en EE.UU. En dicho estudio que es parte de un proyecto mayor que explora el papel que desempeñan las bibliotecas en la vida de las personas y sus comunidades, encontramos datos muy importantes como que el 52% de los entrevistados visitó un sitio web de la biblioteca y el 13% utilizó para ello un dispositivo de mano (tablet, teléfono inteligente). También que el 63% ha utilizado internet en la biblioteca con fines académicos, diversión, revisar su correo electrónico y visitar sitios de gobierno. El 77% opina que es muy importante que la biblioteca tenga computadoras y un 35% que recibió asistencia del personal para el uso de la computadora. *(San Martín, 2013)*

De lo anterior podemos argumentar que las bibliotecas y todas las demás instituciones informativo documentales son importantes también para los usuarios digitales y por lo tanto podemos aprovechar esas condiciones para posicionarlas en un punto relevante y estratégico de la sociedad. Las instituciones informativo documentales deberían utilizar el entorno digital y virtual para implementar servicios de información por esas vías, por ejemplo creando portales con el acceso a diversos contenidos, para que sean un punto de inicio en la búsqueda de información.

Al respecto Esperanza Castelar propone que "la página de la biblioteca debe transformarse en un portal de acceso a la información, debe ser el punto de partida para que el usuario comience la búsqueda en línea; conviene agilizar las búsquedas; organizar los diferentes recursos; crear herramientas que ayuden en la localización de la información para que el usuario obtenga información relevante (*Castelar, 2008, ¶ 6*)

Algunos de los nuevos servicios de información digitales que convendría ofertar serían los siguientes:

- Reservación de documentos vía OPAC.
- Renovación de préstamos a domicilio vía OPAC.
- Consulta o Referencia Virtual vía redes sociales.
- Acceso a OPAC y Bases de datos de diversas fuentes de información en tecnología móvil.
- Difusión de los servicios de información vía redes sociales.

- Alfabetización tecnológica. Alfabetización informativa en meta habilidades informativa.

Conclusión

Los usuarios digitales aunque tienen una mayor experiencia en el uso de equipo y programas informáticos, una gran mayoría necesita dominar herramientas de búsqueda y obtención de información relevante, fidedigna y especializada.

Las IID y los profesionales de la información, tienen una gran área de oportunidad con los usuarios digitales, no tanto como para que sean dependientes, si no para potenciar sus competencias tecnológicas y encauzarlas hacia actividades que les redituarán en un aprovechamiento más alto en sus requerimientos de información para la satisfacción de necesidades de índole informativo, formativo y hasta de realización intelectual.

El tema es un asunto muy amplio y profundo, que por lo mismo debe ser investigado con rigor, dado que de ello depende el futuro de las IID y de los profesionales de la información, desde luego que también la contribución que ellos pueden aportar para el desarrollo de una "sociedad de la información" con un contenido rico en satisfacción de las necesidades informacionales.

Bibliografía citada

Castelar, Esperanza. 2008. La biblioteca digital y los usuarios de la información.2008. En: *Taller Digital de la Universidad de Alicante*. En línea en: http://blog.eltallerdigital.com/2008/02/la-biblioteca-digital-y-los-usuarios-de-la-informacion

El país. 2016. El 57% de la población mundial no tiene acceso a Internet. En línea en: http://www.lne.es/vida-y-estilo/tecnologia/2016/05/17/57-poblacion-mundial-acceso-internet/1928101.html

Griego, Adan. 2008. Entrevista a Adan Griego, bibliotecario de la Universidad de Stanford (EE.UU); ¿Donde están los usuarios del nuevo milenio? Los nativos digitales y las bibliotecas

universitarias. En: *Educación y bibliotecas*. No. 167. Septiembre-Octubre. P. 33-37. En línea en: https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/119563/1/EB20_N167_P33-37.pdf

INEGI. Comunicación Social. 2017. Estadísticas a propósito del día mundial de internet (17 de mayo). En línea en: http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/aproposito/2017/internet2017_Nal.pdf

Marciales Vivas, Gloria Patricia. 2015. Perfiles de los nativos digitales como usuarios de información en contextos académicos. Reflexionando las disciplinas. En: Memorias del IV Congreso Internacional Reflexionando las Disciplinas. p. 65-70. En línea en: http://www.umariana.edu.co/ojs-editorial/index.php/libroseditorialunimar/article/view/678

Rendón Rojas, Miguel Ángel.2005. Bases teóricas y filosóficas de la bibliotecología, 2ª, ed. CUIB-UNAM. 211 p. En línea en: http://iibi.unam.mx/opLibros.html

San Martín Avello, Olivia. 2013. El futuro de las bibliotecas públicas en la era digital: visión de los usuarios. The future of public libraries in the digital age: user perspective. En: *Revista Faro*. En línea en: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4780249

FORMACIÓN DE CONSORCIOS EN MÉXICO: LA EXPERIENCIA DE LA RED DE CENTROS CONACYT

Mtra.Teresa Ann Myscich Gaska

Este trabajo está basado en una ponencia que presenté junto con la Mtra. Micaela Chávez, Directora de la Biblioteca Daniel Cosío Villegas de El Colegio de México en el Congreso AMIGOS 2004, Consorcios en la Sociedad de Conocimiento. Las ideas que presentamos hace 13 años siguen siendo válidas hoy día, y están basadas en nuestra participación en el trabajo en consorcio de la Red de Bibliotecas de los Centros de Investigación del CONACYT.

La palabra clave en los programas de colaboración de servicios de información es "colaborar," que según María Moliner significa: **colaborar** (del b. lat. *Collaboráre*) 1. intr. (con, en) Contribuir con el propio trabajo a la consecución o ejecución de cierta cosa que se expresa con un nombre de acción: 'Colaboró conmigo en la organización del colegio'. Diccionario de uso del español / María Moliner. Madrid: Gredos, 2007.

Entrando en un proyecto de colaboración implica contribuir, casi siempre sin remuneración, con conocimientos y recursos propios para el beneficio propio, así como para los demás colaboradores. Por lo mismo antes de comprometerse a un programa de colaboración es importante conocer bien el tipo de proyecto y los recursos propios disponibles. Entonces en un principio es necesario hacer las siguientes preguntas.

¿En qué tipo de proyecto desea colaborar la biblioteca? En el mundo bibliotecario los proyectos de colaboración son varios e incluyen: préstamo interbibliotecario, catálogo colectivo, capacitación de recursos humanos, desarrollo de colecciones, entre otros.

¿Con que recursos cuenta la biblioteca para colaborar? Para identificar el nivel de participación en un proyecto de colaboración es importante tomar una en cuenta los recursos

propios disponibles, que también son varios e incluyen: recursos humanos, recursos financieros, recursos "en especie," tiempo y conocimientos, entre otros.

¿Puede comprometerse? Después de realizar un análisis del tipo de proyecto y los recursos propios la última y más importante pregunta es si se puede y en qué nivel participar. Solamente así se puede establecer el compromiso de colaboración que es la clave de éxito de un proyecto de cooperación.

La formación de un consorcio

Tomando en cuenta las preguntas y regresando a la definición de "colaborar," la acción de constituir un consorcio de adquisición requiere considerar algunos retos importantes. En primer lugar, se debe señalar que como dicha tarea es un trabajo de largo plazo, es un desafío combinar los distintos valores de cada institución participante, ya que provienen de sus propias culturas organizacionales, que se manifiestan a través de sus respectivas políticas las cuales determinan la forma en que realizan sus actividades. Estas diferencias puedan crear conflictos, frustración y falta de productividad en la formación de consorcios.

Una definición clara de valores es vital para la esencia del trabajo de un grupo, compañía, departamento o cualquier otro tipo de organización. Por esta razón en el proceso de constitución de un consorcio es importante alinear los valores de cada institución con los valores del consorcio. Entre los valores que deberían ser importantes dentro de un consorcio están: trabajo en grupo, innovación, liderazgo, establecimiento de buenos canales de comunicación entre sus miembros, compromiso con el proyecto y un plan efectivo de trabajo.

En segundo lugar, el desarrollo de un consorcio se basa en la confianza existente entre sus miembros. Debe existir confianza en que las decisiones que se tomarán buscando el beneficio común, no sólo en términos monetarios, sino en la experiencia y el conocimiento que se puede compartir. Dicho conocimiento es vital para aminorar los temores que inspira emprender un nuevo proyecto, y da la seguridad de que se contará con el apoyo que se espera en todo momento para resolver problemas, con base en el conocimiento y la experiencia de sus miembros.

En tercer lugar, debe existir compromiso de los miembros para trabajar al mismo nivel y con la misma intensidad. Este compromiso será determinante, tanto para la ejecución de las tareas y la concreción de resultados, como para evitar la frustración y mantener la motivación de los miembros que ejercen el liderazgo de proyectos específicos.

Finalmente, es importante que exista una evaluación del desempeño sobre la efectividad y perfeccionamiento, tanto de los miembros, como del consorcio en general, lo cual es esencial para formular los cambios necesarios en la forma de realizar las tareas, pensado que es un trabajo que siempre es perfeccionable, y es sano que se mejore en cada ronda de negociación.

La Red de Bibliotecas CONACyT

La Red está integrada por las bibliotecas de los Centros CONACYT, El Colegio de México y la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO), instituciones que realizan investigación en las áreas de ciencias sociales y humanidades, ciencias exactas y naturales y desarrollo tecnológico.

El 11 de febrero de 1999 los directores de los Centros SEP/CONACYT firmaron un Convenio de Colaboración académico, en el que se destacan los siguientes acuerdos interinstitucionales:
"...coadyuvar a reforzar e impulsar las acciones conjuntas de colaboración en áreas de interés común,"

"...en la ejecución de las tareas derivadas de los convenios específicos que suscriban cada una de "LAS INSTITUCIONES" se harán esfuerzos especiales para que estos lleguen a buen término" y

"...apoyarse a través de los sistemas de información, biblioteca y demás medios relativos a la difusión del conocimiento."

Con base en este convenio se llevó acabo el Encuentro de Instituciones SEP/CONACYT celebrado en Puerto Vallarta en 1999, en el que participaron los responsables de Bibliotecas del Sistema SEP/CONACYT. En 2000 el Centro de Investigación en Matemáticas (CIMAT) convocó al "1er. Encuentro de Bibliotecas de Ciencias" con el propósito de establecer mecanismos de cooperación que permitieran optimizar los recursos de que

disponen para apoyar las labores de docencia e investigación de los Centros a los que pertenecen. En esta reunión se acordó llevar a cabo un inventario de las revistas y bases de datos que se reciben en cada una de las bibliotecas con el propósito de facilitar el préstamo interbibliotecario e iniciar negociaciones para la adquisición de publicaciones periódicas y bases de datos en consorcio.

En junio 2002 se llevó a cabo el "2º. Encuentro de Bibliotecas de Ciencias" de nuevo en el CIMAT, en la cual se conformó la Red Cooperativa de Información para el Apoyo de la Investigación Científica en México con su misión de:

"Cooperar para satisfacer oportuna y eficazmente las necesidades de información de las instituciones de investigación, educación superior y divulgación científica y tecnológica del país".

En 2003 la Red se obtuvo el reconocimiento por parte del Consejo de Directores de los Centros Públicos de CONACyT para fungir como Comité Asesor de Recursos de Información (CARI) como homólogo al Comité Asesor de Tecnologías de Información (CATI) integrado por los especialistas en informática de cada uno de los Centros. Los objetivos que CARI se planteó fueron diversos porque se incluyeron los relativos a digitalización, normalización de catálogos, capacitación y desarrollo, entre otros. Es importante señalar aquí la labor que el CATI ha venido desarrollando como un ejemplo de consorcio exitoso, no sólo por la interacción que ha logrado con CONACYT sino por los resultados obtenidos para beneficio de todos los Centros, que incluyen:

- Contratación del Campus Agreement con Microsoft
- Integración de los CPI (Centro Público de Investigación CONACYT) al proyecto de Internet 2
- Red de Videoconferencias de los CPI
- poyo en la toma de decisión para la compra de software especializado (Firewalls, Antivirus, Help-desk)

Como se había comentado uno de los proyectos principales de CARI era la adquisición cooperativa, cuyo objetivo era:

- Racionalizar la adquisición y acceso a recursos de información que los Centros de Investigación adquieren, para disminuir la duplicación de colecciones y los costos de adquisición.
- Asegurar la disponibilidad y el acceso oportuno y eficiente por parte de la comunidad académica de los Centros, mediante el uso de las tecnologías disponibles.
- Asegurar continuidad e integridad de los servicios de información que ofrece cada biblioteca a la luz de las situaciones financieras volátiles que pueda enfrentar cada biblioteca en algún momento.
- Fomentar la cooperación compartiendo recursos.

Con base en los objetivos, se establecieron las siguientes metas:

- Negociar de manera colectiva con los proveedores de recursos de información.
- Optimizar el presupuesto, a través de la negociación colectiva, con los proveedores de productos y servicios.
- Obtener mejores condiciones de precio, una vez que la fuente de financiamiento es única (CONACYT).
- Evitar cualquier conflicto de intereses y desconfianza entre las bibliotecas de los Centros buscando que las negociaciones se hagan a través de CONACYT.
- Conformar un acervo único de revistas en formato impreso, de acuerdo con las necesidades de cada Centro, que evite duplicación innecesaria de recursos.
- Negociar accesos compartidos a las versiones electrónicas por medio de un portal único, para todos los CPIs que tengan líneas de docencia e investigación similares.
- Renovar las suscripciones de revistas en formato impreso y electrónico, de ser posible a través de un solo proveedor, para negociar mejores condiciones de precio y servicio.
- Asegurar la suscripción a bases de datos de interés común, de acuerdo con las necesidades planteadas en el inventario de cada CPI, asegurando la cobertura histórica de cada una.

Con base en las metas se llevaron a cabo las siguientes tareas:

- Integración de un listado único de las bases de datos adquiridas por los Centros.
- Evaluación de bases de datos disponibles en el mercado que cubren las áreas temáticas.

- Selección de las bases de datos a contratar.
- Solicitud de propuestas a los proveedores.
- Solicitud de esquemas de contratación de bases de datos que satisficieran las necesidades temáticas de todos los Centros.
- Evaluación y selección de propuestas.
- Adquisición en consorcio.

A lo largo de los años y con base en la misión y los objetivos, metas y tareas se logró:

- 2006 a la fecha: Convenio de Coparticipación para la Suscripción de Revistas Académicas (CCSRA)
- 2007 a la fecha: Ciberciencia
- 2009 a la fecha: Incorporación a CONRICyT
-

Para un proyecto de adquisición en consorcio las piezas claves incluyen:

- Definir claramente las necesidades con base en evaluaciones precisas
- Conocer los recursos disponibles en un área temática específica
- Promover la conciencia del bien común
- Asumir el compromiso de realizar las tareas
- Entender que los resultados no son inmediatos
- Dedicar los fondos necesarios para participar en la adquisición

A manera de conclusión para conformar un proyecto de colaboración exitoso son necesarios:
Conocimiento: Conocer las necesidades de la Comunidad y determinar los recursos y servicios que se necesita para satisfacerlas.
Confianza: Tener la confianza en los conocimientos que se tienen sobre la Comunidad. También tener la confianza en los participantes del proyecto, con base en una comunicación clara y continua entre todos.
Compromiso: Formalizar el compromiso asegurando la continuidad del proyecto que aseguran a largo plazo los servicios que proporciona la biblioteca a sus usuarios.
Continuidad: Es importante dar pasos pequeños pero firmes y bien documentados que aseguran la continuidad del proyecto.

Servicios de información y el papel del bibliotecario en la Biblioteca Utopía de la Comunidad Educativa Tomás Moro

Lic. Adrián Pérez Zúñiga

Abstract

La Comunidad Educativa Tomás Moro y su Biblioteca Utopía está consciente de la evolución y cambios que representa la era digital, cuya importancia definitivamente está transformando la manera en que los estudiantes aprenden y la forma en que los maestros enseñan, lo anterior sin duda alguna influye de forma directa en la función de las bibliotecas escolares y el rol que debe de asumir el personal que en ella labora. Las bibliotecas escolares son espacios comunes de aprendizaje, en donde los estudiantes además de acceder a una amplia variedad de recursos y herramientas, también interactúan y colaboran. El personal bibliotecario tiene la responsabilidad de ayudar e instruir a los estudiantes a manejar los recursos de información en cualquier forma que se presente y ofertar servicios pertinentes que satisfagan las necesidades de los estudiantes y miembros de la comunidad. Sin duda alguna un trabajo inmediato que deben de ejecutar las bibliotecas principalmente escolares, debe basarse en el desarrollo de habilidades digitales y sobre todo habilidades informacionales. Podría suponerse que los jóvenes cuentan con las habilidades digitales por el constante uso de las TIC, pero ¿realmente las tienen?. Y qué decir de las habilidades informacionales, ¿saben cuáles son?, ¿en qué y cómo les benefician?, y lo más importante ¿cuentan con ellas y las utilizan?. En el presente trabajo se expone el caso de la Biblioteca Utopía, los servicios de información que ofertan, el contexto y actividades en el que se desarrollan y lo que está realizando en relación a habilidades informacionales.

Palabras clave

habilidades informacionales, bibliotecas escolares, servicios para jóvenes.

La Biblioteca Utopía, una biblioteca escolar

En México, los esfuerzos a nivel institucional, por ofertar servicios de información para niños y jóvenes recae principalmente en las bibliotecas escolares, sin importar el nivel educativo de la institución en la que se encuentran inmersas, salvo algunas bibliotecas públicas, en donde, el segmento de usuarios en cuestión, son solo una parte de los asistentes que deben atenderse diariamente; aunado a ello no podemos dejar de obviar que la situación económica, política, educativa, social y cultural del país ha llevado a que los servicios de información no se oferten con la base de igualdad en todas las bibliotecas escolares; por esta razón, vale la pena señalar que en el presente trabajo, se expone la situación de la Biblioteca Utopía (B.U.), una biblioteca escolar inmersa en una institución de carácter privado.

Por lo anterior y considerando que la B.U. de la Comunidad Educativa Tomás Moro, es una biblioteca escolar, es importante citar la función de este tipo de bibliotecas que, de acuerdo al Manifiesto de la IFLA/Unesco para bibliotecas escolares (2000)[1] estipula:

> *"La biblioteca escolar proporciona información e ideas que son fundamentales para desenvolverse con éxito en nuestra sociedad contemporánea, basada en la información y el conocimiento. Proporciona a los alumnos competencias para el aprendizaje a lo largo de toda su vida y contribuye a desarrollar su imaginación, permitiéndoles que se conduzcan en la vida como ciudadanos responsables."*

El mismo documento menciona que las bibliotecas escolares deben de ofrecer servicios de aprendizaje, libros y otros recursos, a todos los miembros de la comunidad escolar para que desarrollen el pensamiento crítico y utilicen de manera eficaz la información en cualquier soporte y formato[2], sin embargo, en la actualidad una biblioteca escolar que dirige sus esfuerzos a la atención de niños y jóvenes debe considerar que la era digital, ha propiciado una especie de explosión de información, contenidos inmediatos, accesos al alcance de un clic, servicios a distancia, etc., por lo cual, la función de la biblioteca escolar y del personal bibliotecario no solo debe de consistir en proveer recursos

1 IFLA/UNESCO (2000). School Library Manifesto 1999. Recuperado de: https://www.ifla.org/node/7273

2 Ídem.

de información, además de ello, el bibliotecario debe ser un acompañante en el manejo adecuado de todos los recursos tecnológicos e informativos a su alcance.

Son muchos especialistas e interesados en estos temas, quienes se han dado a la tarea de escribir y trabajar en servicios innovadores, curación de contenidos, difusión de información a través de redes sociales, blogs, etc., fomento a la lectura de forma digital y muchos servicios que recaen principalmente en el uso de la tecnología; a pesar de ello, también encontramos que muchos profesionales de la información más allá de contemplarla como un aliado se rehúsan a aceptarla y utilizarla. Sin importar cualquiera de las dos posiciones, algo innegable; es la presencia de la era digital, cuyo destino no está en nuestras manos. Ante esta situación la B.U. y su personal trabajan en forma constante en la integración de las TIC en la mayoría de procesos, actividades y servicios que ofrece.

La biblioteca pretende ofrecer a los miembros de su Comunidad la posibilidad de adquirir las competencias, habilidades y conocimientos necesarios para comprender, participar y beneficiarse de la información en cualquier forma que se presente.

El compromiso de la biblioteca y su equipo de trabajo es el de construir, de manera permanente, espacios de información abiertos a todos los integrantes de la Comunidad orientados al desarrollo personal y comunitario, con la finalidad de acompañar a los usuarios en el proceso permanente de aprendizaje; ofreciendo estrategias y herramientas necesarias para utilizar información, así como alcanzar las metas y objetivos de desarrollo académico y personal.

La comunidad del plantel maguey está conformada por un aproximado de 1,000 alumnos (en niveles: maternal, preescolar, primaria, secundaria y nivel medio superior), y aproximadamente 300 trabajadores, quienes en conjunto con padres de familia comparten el ideal de "ser y hacer en común". En esta cada uno conserva su identidad y cada acción se traduce en un esfuerzo constante por facilitar el desarrollo de la persona y de la sociedad, se valora el intercambio de ideas y propuestas que, integradas y enriquecidas, generen proyectos y acciones a favor del desarrollo personal y comunitario.[3] En ella, el aprendizaje

3 Campillo, M., de la Mora, R., Olazábal, S. y Portal, G. (2012). Principios y Fundamentos del Modelo Educativo del COFED (2a Edición). México, D.F. CETM.

personalizado significa más que una adaptación en la forma de enseñar, sino que, también permite a los estudiantes indagar, explorar, construir y demostrar. Siendo la biblioteca un gran lugar para que eso suceda.

Esto último ha dado una gran oportunidad a la B.U. y a las demás bibliotecas de la Comunidad (Quijote y Sor Juana Inés de la Cruz), para poder trabajar de manera conjunta con todas las áreas, poniendo siempre en primer plano el ofrecer servicios de calidad y proporcionar información útil y oportuna a sus usuarios. Es preciso puntualizar que la B.U. dirige sus esfuerzos en atender principalmente a los alumnos de secundaria y nivel medio superior, así como personal docente y administrativo, esto representa un gran reto y una excelente oportunidad para los que en ella laboran.

¿Qué hace la B.U. en relación a los servicios para jóvenes?
Desde diferentes aristas la B.U. a través del cumplimiento de sus objetivos específicos, contribuye al cumplimiento de los objetivos generales estipulados en el Centro Educativo, entre los cuales se puntualizan los siguientes:[4]

- Proporcionar un continuo apoyo a los alumnos y profesores para impulsar los programas de enseñanza y aprendizaje.
- Proveer a los usuarios los instrumentos modernos que faciliten el acceso a la información y la recuperación de datos.
- Contribuir a desarrollar en los usuarios habilidades para buscar, organizar y razonar la información.
- Desarrollar colecciones que permitan implementar programas didácticos basados en el desarrollo de competencias.
- Responder a las necesidades formativas e informativas de los usuarios.
- Promover la utilización de la biblioteca con fines recreativos, informativos y de educación permanente.

4 Biblioteca Utopía. Comunidad Educativa Tomás Moro (2017). Objetivos. Recuperado de: http://www.bibliotecautopia.mx/images/sobre%20nosotros/objetivos.pdf

- Fomentar actividades que incidan en crecimiento lector de los usuarios.

- Utilizar canales apropiados de comunicación y difusión del acervo y de los servicios que ofrece.

Todos estos objetivos se efectúan mediante diferentes acciones, servicios y procesos, los cuales se entrelazan para poder brindar servicios de calidad, principalmente a los jóvenes. Cabe mencionar que la labor diaria del equipo de la biblioteca busca la innovación y mejora de los servicios que se proporcionan. El personal trabaja con empatía hacia los alumnos buscando atender las necesidades que presentan a través de capacitación continua e investigación en herramientas que emplean, para apropiarlos y adecuarlos a las actividades de la biblioteca.

En este sentido y de manera constante se busca la integración de las TIC para lograr la transformación necesaria y ofrecer un espacio en donde los usuarios se sientan en confianza y seguros de los servicios e información que obtienen de la biblioteca.

En el mismo plano y con la finalidad de abordar lo referente a los servicios de información para jóvenes proporcionados por la biblioteca, es importante mencionar que estos servicios no son un ente aislado y se necesita de una gran cantidad de recursos que solo de manera integrada pueden funcionar , es por ello que, y para los fines del presente trabajo, todos los recursos involucrados se agrupan en cuatro categorías de acuerdo a las características de cada uno de sus elementos: Espacios-equipo y ambientación, Recursos de información, Interacción bibliotecario-usuario y Difusión.

Espacios-equipo y ambientación

Es posible suponer que esta categoría no debería de ser considerada dentro de los servicios, sin embargo no es así, debido a que, para poder ofrecer servicios de calidad se debe de desarrollar un ambiente que atraiga e invite a los usuarios a utilizar las colecciones y espacios de la biblioteca; la B.U. ofrece espacios agradables, seguros y óptimos, con la finalidad de brindar mayor calidad en la consulta de los recursos impresos y en línea, además de contar con espacios de lectura al aire libre, lectura informal, sala de video, dos salas de trabajo, hemeroteca, videoteca, área de acervo y sala de medios, en esta última se controla la información que los usuarios consultan a través de

una consola HP-Management, monitoreada en tiempo real por el Bibliotecario Digital.

Ante las necesidades de información de manera digital, la biblioteca proporciona 47 equipos disponibles para que los usuarios puedan acceder libremente a los recursos informativos que ofrece la web y realizar trabajos académicos. Así mismo, pone a disposición de los usuarios para la reproducción de material en diversos formatos equipo como: grabadoras, proyector, DVD, MP3, Ipads, Ipod, Kindle, Enos, videograbadoras, cámaras fotográficas y de video, Apple TV, Equipo MAC, entre otros; además de contar con adaptadores como Apple: Mini DisplayPort to VGA Adapter, Lightning to VGA Adapter para conectar los equipos a un proyector de la biblioteca y cargadores de diferentes equipos, esto sin duda alguna ofrece la oportunidad a todos los usuarios de encontrar en ella no solo información sino los recursos necesarios para sus trabajos académicos.

En la misma línea es indispensable mencionar que, el tiempo es uno de los factores que perjudica o brinda calidad a los servicios, por ello, se llevó a cabo la automatización de: el registro de los alumnos que ingresan a la biblioteca mediante la creación de una base de datos, para la consulta de revistas y películas, en materia de acceso a la información los usuarios no necesitan llenar a mano papeletas de solicitud, solamente realizan la búsqueda en el catálogo, seleccionan su material e imprimen el ticket a través de una impresora marca Bixolon. Siguiendo este contexto, la impresión de documentos se realiza de forma inalámbrica desde sus dispositivos móviles.

En la actualidad, la conectividad es indispensable, por lo cual la B.U. cuenta con red WIFI para 200 dispositivos de manera simultánea, algo que sin duda alguna brinda a los alumnos la garantía de poder investigar y comunicarse desde sus dispositivos móviles.

Aunado a lo anterior, es importante mencionar que hoy en día las bibliotecas no están peleadas con la música, para ello B.U. brinda un ambiente agradable a través de la reproducción de audiolibros, música de relajación e incluso en temporadas de fin de semestre o fin de curso los alumnos pueden ambientar con su propia selección de música, respetando el nivel de sonido permitido.

Recursos de información

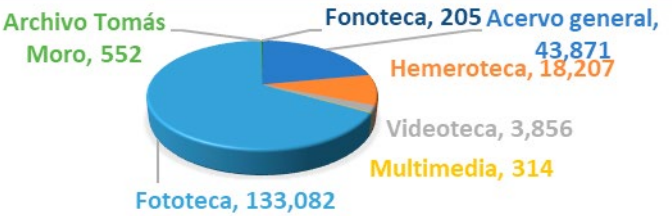
Los servicios de información que se ofrecen en las bibliotecas dependen en gran medida de las colecciones y recursos informativos, por ello es de gran importancia evaluar los intereses y necesidades para el desarrollo de los usuarios de la comunidad y así poder facilitarles los recursos y servicios adecuados, además se deben organizar y distribuir las colecciones de manera que se potencialice el acceso fácil, equitativo e independiente. Con base en ello en la B.U. el acervo constantemente es evaluado y la información que se preserva es aquella que es pertinente por contenidos, actualidad y relevancia.

De igual forma y con la finalidad de ofrecer recursos digitales, a partir del mes de enero se consolidó la página de la B.U., la cual contiene recursos informativos propios de la biblioteca y enlaces, previamente evaluados, a páginas confiables. Derivado de la puesta en marcha de la página web, las bases de datos que contienen la información del acervo (colecciones), de la biblioteca Utopía y Quijote se migraron a un servidor con IP pública, que permite a los usuarios desde sus oficinas, salones, casa o desde cualquier lugar y dispositivo con acceso a internet a través de la página web www.bibliotecautopia.mx se logra consultar los catálogos de las bibliotecas y los recursos digitales, cabe mencionar que lo anterior no solo debe figurar como una tarea simple, puesto que la transformación pretende, y logra, cruzar los límites de una página web de biblioteca común. Ante esta situación la B.U. trabaja de forma constante buscando ofertar otro tipo de servicios y colecciones, tarea que hoy en día es una prioridad para el personal bibliotecario.

Como complemento y ante las diversas demandas de información visual que presentan los académicos y alumnos, además del acervo videográfico (físico), a partir del mes de enero de 2017 se cuenta con acceso a plataformas digitales de contenidos visuales, lo cual ha cubierto en gran medida estos requerimientos.

Hoy en día el acervo de la B.U. está conformado por más de 200,000 recursos distribuidos en diferentes espacios y formatos organizados en diversas colecciones como se muestra en la siguiente gráfica.

Gráfica 1. Acervo Biblioteca Utopía (Julio 2017).



Los bibliotecarios están conscientes, que en lo que respecta al desarrollo de colecciones nunca será suficiente, por lo cual de manera informal pero constante, se hacen sondeos sobre los gustos literarios y necesidades de información, con la finalidad de adquirir de manera pronta los recursos que los usuarios necesitan (además de las requisiciones anuales), ante ello y como complemento se creó la campaña "Quieres algún libro, Biblioteca Utopía te lo compra", esto más allá de lo estipulado en los planes de estudio trata de ser un aliciente para fomentar la lectura entre los jóvenes y personal de la Comunidad.

Interacción bibliotecario-usuario

Esta categoría presenta un alto grado de responsabilidad y los servicios que gracias a esta relación se proporcionan son de gran importancia para los usuarios, a través de estos el usuario no solo encuentra la información que requiere, sino que, el bibliotecario asume un rol importante al proporcionar las herramientas para desarrollar habilidades informativas principalmente en los alumnos, el bibliotecario se convierte en un acompañante en la instrucción y debe trabajar en colaboración con los maestros y en un explorador tecnológico para encontrar y proveer nuevas herramientas y técnicas de detección, búsqueda, recuperación, evaluación y uso ético de los recursos informativos.

En este sentido el personal de la B.U. tiene como fundamento principal que, "el usuario siempre debe de salir con la información que necesita", sin importar el soporte, la colección, la accesibilidad, el personal bibliotecario siempre debe encontrar la manera de que el usuario que contacta a la biblioteca (por cualquier medio), encuentre la información que necesita.

El personal bibliotecario trabaja en conjunto con tutores y profesores de nivel secundaria en un taller de investigación en donde los alumnos trabajan poco más de 5 horas semanalmente directamente en la biblioteca, haciendo uso de los recursos,

los cuales en muchas ocasiones han sido seleccionados por el personal bibliotecario para satisfacer necesidades de información que los alumnos presentan en ese momento, y otras gracias a los mismos alumnos y docentes, se trabaja utilizando todas las fuentes de información con las que se cuentan, desde los libros, periódicos, revistas y hasta recursos digitales.

De igual forma, y dadas las necesidades de alumnos y académicos de acceder a otro tipo de recursos o, al no contar con suscripción a Bases de Datos, el personal bibliotecario ha capacitado e instruye a los maestros y alumnos en el uso y manejo de los recursos en bases de acceso libres como: Redalyc, Scielo, Latindex, etc., así como en las diversas bibliotecas digitales de acceso libre. Es importante situar que esta tarea significa un gran reto tanto para los usuarios como para los bibliotecarios, debido a que supone y exige un mayor esfuerzo en la tarea de conocer a profundidad el tipo de información y la autoría de los documentos y recursos que se encuentran en esta clase de bases, sin embargo, este apoyo a los usuarios se presenta como un servicio personalizado y en muchos casos grupal dependiendo del tópico que se analice en los planes de estudio, en donde el bibliotecario asume el papel de profesor o líder de grupo que transmite los conocimientos para utilizar estos recursos.

Durante el ciclo escolar se diseñaron y colocaron carteles de uso de APA, citación y habilidades informacionales, con ello en la biblioteca y en todos los salones de secundaria y nivel medio superor se promovió una cultura ética y de respeto a los derechos de autor.

Para fortalecer la formación de usuarios y desarrollo de habilidades informacionales, se elaboraron guías de biblioteca para los alumnos de secundaria, con ellas se contribuyó a desarrollar habilidades para búsqueda de información, conocimiento del acervo, utilización de servicios bibliotecarios y conocimiento de referencias y citas APA, asimismo, se ofreció curso de introducción a la biblioteca a las profesoras de orientación escolar para mostrar los beneficios de la biblioteca.

Se trabajó durante todo el ciclo escolar, en la orientación de uso de los recursos informacionales y la correcta citación y referencia de ellos, el personal bibliotecario impartió 10 cursos-taller de citas y referencias APA para los tres grados de secundaria.

Sin duda alguna, una de las tareas principales del bibliotecario escolar es la de fomentar el gusto por la lectura es por ello que se realizan actividades en donde la integración de los jóvenes hacia este habito es la prioridad por lo cual s e realizó el proyecto "Nuestros lectores recomiendan", es un espacio para que los lectores compartan sus comentarios acerca de sus lecturas, el objetivo es motivar la lectura entre pares (alumnos, profesores y personal administrativo). También se realizan actividades de promoción de lectura como el Maratón de Lectura, Feria del Libro, Libro en libertad, Tertulias literarias entre otros, además de ofrecer exposiciones que vinculan las tradiciones de México, los valores comunitarios y la lectura e información.

Difusión

Otro de los servicios que sin duda alguna son de gran importancia para la B.U., y que se realizan de manera diaria, es la de dar a conocer las colecciones y de información relevante para los miembros de la comunidad en todas las secciones y áreas del colegio, para ello se desarrolló y ejecutó un Plan de difusión que incluyó todas las áreas, servicios y colecciones de la biblioteca. Paulatinamente se envía información de libros, revistas, periódicos, videos, lecturas, cultura del libro, temas de educación, salud, etc. de manera personalizada y en grupos de interés, a través de: Facebook, corchos informativos de maestros y alumnos, baños y espacios públicos, espacio de lectura al aire libre, Pídelo los lunes y consúltalos (boletines semanales de la sección de secundaria y nivel medio superior) y boletín de personal docente y administrativo.

En complemento de lo anterior a ello se estructuró un programa de difusión de artículos de revistas para profesores, por medio de correo electrónico de la biblioteca, este se encuentra organizado por áreas del conocimiento para que cada profesor reciba, únicamente, los artículos de su interés. Además, a partir de enero de 2017 se implementó el servicio de "Whatsapp de la biblioteca" para ofrecer servicios de consulta a distancia, reserva de salas, etc.

La importancia del personal bibliotecario

Es muy cierto que las bibliotecas y centros de información dependen en gran medida de los recursos financieros, materiales y técnicos con los que cuentan, sin embargo, en la actualidad se puede situar al bibliotecario como la parte medular de las bibliotecas, puesto que el buen funcionamiento de las mismas

depende de este recurso, con los nuevos ámbitos de aprendizaje centrados en el estudiante, bibliotecas y bibliotecarios pueden justificar nuevamente su valor en las escuelas, siendo estos últimos, eslabones fundamentales en la formación del alumnado, sin embargo, a medida que más estudiantes están encontrando ambientes mezclados y completamente en línea, los bibliotecarios necesitan una variedad de habilidades para satisfacer las necesidades en el nuevo paisaje digital.
Por lo anterior, los bibliotecarios deben de estar bien capacitados para apoyar la agenda de habilidades digitales e informativas en las escuelas o cualquier institución para la que se empleen, así como la intersección de la tecnología y el aprendizaje personalizado, además de tener la firme idea de aceptar y adecuarse a los cambios y transformaciones que día a día se van presentando.

Esto conlleva a que el personal bibliotecario sea el elemento primordial para el crecimiento y transformación de la misma, en el caso de quienes laboran en la B.U., e independientemente de la estructura orgánica estipulada por la institución, la manera funcional y operativa se basa en un sistema transversal en donde todos y cada uno de los que conforman el equipo, son responsables de cada una de las diferentes áreas trabajando en conjunto empleando sus conocimientos y habilidades para el fortalecimiento y mejora de los servicios y actividades de la biblioteca.

El bibliotecario no limita su función a una cuestión técnica de organización o de difusión de los materiales sino que se convierte en el eslabón principal para establecer relaciones significativas con todos y cada uno de los integrantes de la comunidad educativa, sin embargo en muchas instituciones, aún no se logra consolidar al profesional de la información como elemento clave para el proceso educativo de los alumnos, precisamente esta situación es mencionada por Icke (2017), quien indica que los bibliotecarios escolares de todo el mundo a menudo son trabajadores solistas, por lo que las asociaciones son cruciales para la difusión exitosa de su mensaje y la promoción de su trabajo[5], es por ello que, cuando la institución educativa en particular los docentes y directores de sección trabajan en

5 Icke, Amy. (26 de enero de 2017). School libraries in the digital age. [Mensaje en un blog]. InfoToday Europe Blog. Recuperado de: http://www.infotoday.eu/Articles/Editorial/Featured-Articles/School-libraries-in-the-digital-age-115963.aspx

conjunto con la biblioteca y su personal, se logra establecer una relación didáctica de trabajo con los estudiantes; puesto que los bibliotecarios trabajan para fortalecer de forma más particular las necesidades de información de los estudiantes, en el caso de la B.U. esta relación es muy estrecha, inclusive se trabaja de forma constante en la consolidación de relaciones.

Si el maestro y autoridades son conscientes que el bibliotecario es un profesional capacitado para trabajar en la formación de usuarios y en el desarrollo de habilidades digitales e informativas, este será un ente en quien confiar y a quien acercarse a pedir apoyo para cualquier tarea propia de recursos de información, investigación, uso ético de la información, etc.

Conclusiones

Con base en lo expuesto es importante mencionar que la biblioteca y su personal están conscientes que nunca será suficiente y que las necesidades que los usuarios presentan son emergentes y cambiantes, además de que con el paso del tiempo estas se han vuelto más exigentes, es por ello que deben de trabajar de manera constante y significativa para que el papel del bibliotecario sea valorado y reconocido, por lo cual se plantea los siguientes retos para mejorar y garantizar la oferta de servicios de calidad y adaptados a la época actual, entre los cuales se destacan:

- Contribuir a desarrollar una cultura de honestidad académica y cultura de la originalidad en el colegio.
- Consolidar a la Biblioteca digital como una herramienta de recursos informativos de calidad para que los integrantes de la Comunidad desarrollen habilidades informacionales que favorezcan el estudio y la investigación en todos los ámbitos de la vida.
- Transformar la Biblioteca en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Enseñanza.
- Fortalecer el proyecto de alfabetización informacional a través del modelo de la ALA, que permita que los usuarios logren identificar sus necesidades de información, buscar, recuperar, evaluar, organizar, sintetizar y utilizar adecuadamente la información, comunicarse, ser reflexivos, respetar la propiedad intelectual y sean

capaces de generar contenidos y recursos.

- Trabajar en conjunto con directivos y docentes.
- Adquirir, gestionar y utilizar recursos para incrementar la lectura digital, a través de diferentes plataformas, sitios y recursos.
- Capacitar de forma continua al personal bibliotecario en habilidades para la creación de bibliotecas digitales, instruirse en nuevas tecnologías que puedan ser apropiadas por la biblioteca y los servicios, mantenerse al día con las nuevas herramientas emergentes., instruirse en tecnología educativa relacionada con el aprendizaje en línea, así como en métodos y herramientas para la conservación digital de contenido, uso y organización de recursos de información en cualquier tipo de soporte.

Es seguro que estos retos no son únicos ni tampoco inamovibles por lo cual además de ello se debe de estar en una constante apertura ante los cambios que se presenten y utilizar todos los recursos de que la era digital provee para ofertar nuevos servicios, quitar los que no están dando beneficios, mejorar y fortalecer los que están vigentes y que han logrado consolidad las funciones establecidas.

Referencias Bibliográficas:

Biblioteca Utopía. Comunidad Educativa Tomás Moro (2017). Informe Estadístico 2016-2017. [Documento interno].
Biblioteca Utopía. Comunidad Educativa Tomás Moro (2017). Objetivos. Recuperado de: http://www.bibliotecautopia.mx/images/sobre%20nosotros/objetivos.pdf

Campillo, M., de la Mora, R., Olazábal, S. y Portal, G. (2012). Principios y Fundamentos del Modelo Educativo del COFED (2a Edición). México, D.F. CETM.

Icke, Amy. (26 de enero de 2017). School libraries in the digital age. [Mensaje en un blog]. InfoToday Europe Blog. Recuperado de: http://www.infotoday.eu/Articles/Editorial/Featured-Articles/School-libraries-in-the-digital-age-115963.aspx

IFLA/UNESCO (2000). School Library Manifesto 1999. Recuperado de: https://www.ifla.org/node/7273

Leunissen, Ron (12 de noviembre de 2013). What Is The New Role Of A School Library In The Digital Age? [Mensaje en un blog]. Free Educational Technology. Recuperado de: https://elearningindustry.com/what-is-the-new-role-of-a-school-library-in-the-digital-age

Rojo Villada, Pedro Antonio (2008). El acceso a la información en la era digital: situación actual y perspectivas desde las empresas periodísticas multimedia. En: Comunicación, Vol.1 (6). pp. 159-172. Recuperado de: http://www.revistacomunicacion.org/pdf/n6/articulos/11_el_acceso_a_la_informacion_en_la_era_digital.pdf

Sección YALSA, American Library Association. (2007). Los adolescentes se merecen lo mejor: competencias para los bibliotecarios que trabajan con adolescentes. Anales de Documentación,. 485-490. Recuperado de: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63501027

LA IMPORTANCIA DE LA BIBLIOTECA EN MÉXICO: SERVICIOS DE INFORMACIÓN PARA NIÑOS, ADOLESCENTES Y JÓVENES

Miguel Ángel Martínez Vázquez
Severo Rojas De Jesús

"Las malas bibliotecas construyen colecciones;
las buenas bibliotecas construyen servicios;
pero las mejores bibliotecas, construyen comunidades"
(David Lankes)

Resumen
La biblioteca escolar es quizá el primer acercamiento que tienen los niños, adolescentes y jóvenes con los libros y la lectura, lo que será fundamental a lo largo de su vida, no solo para crear lectores, sino también para comenzar con una formación temprana en la búsqueda de recursos de información a través de servicios bien establecidos, que permitan mediante un proceso cada vez más complejo la recuperación de los mismos.
Sobresale el hecho de que las bibliotecas escolares no son un eje fundamental para el bibliotecario mexicano, tampoco lo es para su nuevo modelo educativo, pero si debe serlo para la formación académica, cultural y social que permita formar y no deformar a los niños, adolescentes y jóvenes mediante el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), que son herramientas que deberían potencializar y complementar su formación integral, aunque en muchos de los casos el maestro bibliotecario es el que desconoce el uso de estas herramientas.

La importancia de gestionar adecuadamente una biblioteca escolar es tarea estrictamente de un bibliotecario profesional (maestro bibliotecario), haciendo énfasis en crear servicios de información adecuados mediante estrategias que permitan trabajar al bibliotecario de manera coordinada con alumnos, promotores de lectura, docentes, padres de familia y directivos,

tomando como base los planes y programas emitidos por la Secretaria de Educación Pública (SEP), de otra forma se llegará a la educación media superior y superior desconociendo los servicios, riqueza y sustentabilidad que puede ofrecer una biblioteca, haciendo aun más rígido el acercamiento a esta.

Palabras clave
Biblioteca escolar, niños adolescentes y jóvenes, bibliotecario profesional, servicios de información, educación.

Introducción

La importancia de la biblioteca escolar tiene su origen en el año de 1921, cuando el entonces Secretario de Educación Pública José Vasconcelos tenía la idea de acabar con el analfabetismo que existía en México. Pero no fue hasta 1922 cuando se instalaron 129 bibliotecas escolares en todo el país, haciendo que los niños tuvieran ese acercamiento con la cultura y las artes.
Para 1924 por iniciativa del Secretario de Educación Bernardo J. Gastelum apoyado por Vasconcelos, crean las lecturas clásicas para niños, un material que pretendía que los niños mexicanos estuvieran cerca de las lecturas de los grandes escritores del mundo y de la historia, queriendo poner a nuestra comunidad a la par de los conocimientos que poseía la comunidad del viejo continente.

La biblioteca escolar siempre ha carecido de la infraestructura necesaria, pero en la actualidad después de casi cien años de su creación, los responsables de la educación en México no han querido dar el apoyo necesario, se puede crear un verdadero avance intelectual en los niños, adolescentes y jóvenes y crear verdaderos lectores, a través de bibliotecarios profesionales y con instalaciones adecuadas.

La colección de los libros del rincón en 1986, fue un intento para mantener la cultura en comunidades rurales, donde no llegaban las bibliotecas, colección que llegaría a todas las escuelas del país fueran rurales o no, y que en el año 2002-2003 se retomaron para que formaran parte de la biblioteca escolar y de aula.

Para 1995 se crea el Programa Nacional para el fortalecimiento de la Lectura y la Escritura en la Educación Básica (PRONALEES) y en el año 2002 surge el Programa Nacional de Lectura (PNLE).

Actualmente se lleva a cabo la promoción de la lectura a

través de promotores, que son maestros de taller de lectura y escritura, que sirven de enlace con el maestro bibliotecario, este debe apoyar intencionalmente la construcción de conocimiento, democratizar el acceso a la información, formar hábitos de lectura y preparar para la investigación y el aprendizaje autónomo de alumnos y maestros, haciendo participar a directivos, alumnos, docentes y padres de familia.

La biblioteca escolar y de aula en México

Para efecto del presente trabajo se debe tomar en cuenta la diferencia entre biblioteca escolar y biblioteca de aula.

Para la Secretaria de Educación Pública (2008) "la biblioteca escolar es un proyecto educativo ubicado en un espacio escolar, que cuenta con una colección de libros y otros materiales de lectura en diversos soportes y que el maestro bibliotecario pone a disposición de toda la comunidad escolar mediante una serie de servicios definidos conjuntamente con ella".

La definición de la SEP no hace mención de la biblioteca escolar como parte fundamental en el apoyo a los planes y programas de estudio, que son de vital importancia en el proceso de enseñanza-aprendizaje en los estudiantes de nivel básico y medio superior, por otra parte la promoción de la lectura tampoco es tomada en cuenta, hay que mencionar que los puntos retomados son objetivos principales en cualquier biblioteca escolar que no deben pasar desapercibidos.

Algunas de las características de la biblioteca escolar son:

- Están al servicio de toda la institución.
- Los usuarios incluyen a toda la comunidad educativa.
- Amplía las posibilidades de búsqueda de información y fomenta la investigación.
- El préstamo implica una organización más amplia y precisa.
- Los materiales son muy diversos, incluye libros, revistas, periódicos, audios, videos, etc, en algún momento pueden ser solicitados por algún docente, alumno o padre de familia.
- Prevé la diversidad de lectores y de necesidades.

- Realiza préstamos a toda la comunidad escolar, puede ser el enlace con las bibliotecas de la comunidad, lo que abre mayores posibilidades a los usuarios del plantel.
- Debe establecer espacios para la lectura individual y estrategias para favorecer el trabajo en grupo.
- Promueve lecturas compartidas entre los docentes.
- Permite aprender normas de uso preestablecido.
- Requiere de la organización del colectivo escolar y de la designación de un responsable.

Por otra parte la biblioteca de aula es un programa que arranco en el año 2001-2002, el cual fue uno de los primeros en Iberoamérica creado durante el sexenio del entonces presidente Vicente Fox, dicho programa consiste en que cada aula cuente con una colección no tan amplia, materiales que suelen ser de consulta y literatura que permitan el desarrollo de la lengua oral y escrita.

Algunas de las características de la biblioteca de aula son:

- Servicio de las necesidades cotidianas del aula.
- Los usuarios frecuentes, son los alumnos y el docente del grupo.
- Apoya las formas de trabajo en el aula, diversifica las formas de interacción con los textos.
- El préstamo de libros se realiza de una manera sencilla.
- La cantidad de materiales no es muy amplia.
- Interesa más la calidad que la cantidad; responde de manera más directa a las necesidades y características del grupo y a los propósitos del nivel.
- El préstamo de libros se puede hacer entre los grupos y con la biblioteca escolar.
- Los usuarios externos son las familias de los alumnos del grupo.

- Promueve lecturas compartidas y enriquece fundamentalmente, las competencias del campo del lenguaje y la comunicación.

- Permite que maestros y alumnos se responsabilicen de la organización, conservación y uso de los materiales.

Una vez aclarada la diferencia entre estos dos tipos de bibliotecas nos enfocaremos únicamente a la biblioteca escolar, debido a que la biblioteca de aula tiene mayor funcionalidad principalmente en la educación primaria, mientras que la escolar abarca el nivel básico y medio superior.

Problemáticas de la biblioteca escolar en México

Hablar de las problemáticas con las que cuenta la biblioteca escolar en México, es tener que hablar de la educación básica y analizar porque existe un retroceso y no un avance en cuestiones educativas y lectoras.

Desafortunadamente son estas bibliotecas las que tienen mayores carencias, y no todas las escuelas de educación básica cuentan con una biblioteca, esta situación se ve con mayor claridad en las escuelas rurales, es una realidad que afecta directamente en la educación que reciben los niños y jóvenes del país. La biblioteca escolar en México debería de ser de las más apoyadas, ya que son estas los cimientos y el futuro para una buena educación y crecimiento del país, como lo comentaba el entonces Secretario de Educación Jaime Torres Bodet (1943) "la escuela y la biblioteca no deben considerarse manifestaciones rivales; ni siquiera como entidades independientes. Si una y otra no se articulan, nuestro proceso será muy lento".

Es una realidad que no se han articulado del todo, puesto que la biblioteca escolar sobrevive como un proyecto donde se debe fomentar la lectura, pero hay que ver que contenidos están leyendo y no menospreciar la capacidad de los niños y jóvenes, porque si no fuera esta la razón de los carentes contenidos de los libros de texto que se manejan en la educación básica, entonces sería la carente y pobre visión de los secretarios de educación que en conjunto con el gobierno no desean el crecimiento intelectual de un país, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2013) menciona que

un adulto en México lee 3.8 libros por año, lo que nos pone por debajo de países como chile con 5.4, en América Latina, mientras que países como Japón y Tailandia, las personas leen un aproximado de 40 a 45 libros por año, y un niño japonés de preparatoria lee en un mes lo que un adulto mexicano en un año.

José Vasconcelos (1924) mencionaba ¿Por qué el niño de México atiborrado de textos ha de carecer, sin embargo, de esa amenidad de información literaria que un niño de habla inglesa adquiere desde el tercer año de su enseñanza?

En el país existe aproximadamente una matrícula de escuelas de educación básica según datos obtenidos del INEGI, de 189 356 escuelas en los tres niveles de educación, por lo que cada una de estas escuelas debería de contar con una biblioteca por institución, una de las problemáticas más evidentes de la biblioteca escolar en México es que el personal responsable de las actividades bibliotecarias no es profesional, según un diagnóstico realizado por la Organización de Estados Iberoamericanos (2010), señala que solo en 1 de 10 bibliotecas escolares en México es coordinada por un maestro bibliotecario designado y capacitado para tales funciones, pues según datos obtenidos del mismo estudio por la OEI (2010), el 69% de los responsables son licenciados o profesores, la mayor parte de la capacitación que han obtenido es acerca de la difusión de la lectura, más no en la rama de la biblioteconomía. La falta de personal especializado, ocasiona que no se estén desarrollando las actividades necesarias para así trabajar en conjunto maestros y bibliotecarios. En el manifiesto de la IFLA/ UNESCO sobre bibliotecas públicas (1994) se describe al bibliotecario como "el intermediario activo entre los usuarios y los recursos. Es indispensable su formación profesional y permanente para que pueda ofrecer servicios adecuados". JesúsSánchez Lambas (2005) habla sobre la misión del bibliotecario en la cual este ha de ser "el agricultor que ha de separar la paja del trigo para que la semilla germine, y sea alimento para el progreso de los pueblos y la paz en el mundo".

Otra de las problemáticas es la falta de instalaciones destinadas para el uso de una biblioteca escolar, cualquier rincón es bueno, al menos eso suponen las autoridades a cargo de la educación, y donde se observa mayormente esta situación es en escuelas rurales donde no cuentan con bibliotecas escolares y son muy

pocas las de aula, los recursos de información destinados para estas bibliotecas son limitados a colecciones de los libros del rincón y de texto.

La SEP no plantea a la biblioteca como un eje fundamental en la formación académica y de autoaprendizaje en los niños y jóvenes de educación básica, sino como un proyecto que escasas escuelas se dan a la tarea de realizar correctamente, donde hay un maestro bibliotecario que desafortunadamente desconoce el funcionamiento real de una biblioteca y donde el manifiesto de la UNESCO/IFLA sobre la biblioteca escolar (1999) menciona que el bibliotecario debe desarrollar lo siguiente:

- Se debe elaborar una política de sus servicios a fin de definir objetivos, prioridades y prestaciones, en función del plan de estudios de la escuela;
- Es menester que su organización y mantenimiento se efectúen con arreglo a las normas profesionales;
- Es necesario que sus servicios sean accesibles a todos los miembros de la comunidad escolar y que sean funcionales en el contexto de la comunidad local;
- Se debe estimular la cooperación con el profesorado, la dirección de los centros de enseñanza secundaria, la administración, los padres, los demás bibliotecarios y profesionales de la información, y los grupos comunitarios.

Y como servicios se menciona que debe contar mínimo con los siguientes:

- Asesoría permanente sobre el acervo disponible, su organización y autoaprendizaje en los niños, adolescentes y jóvenes mediante las TIC.
- Préstamo interno y a domicilio.
- Organización de actividades de apoyo al proyecto escolar.
- Realización de actividades de promoción de la lectura.
- Es importan que una biblioteca escolar cuente con los siguientes materiales

La SEP (2015) menciona que es importante que la biblioteca escolar cuente con los siguientes materiales:

Material impreso	Material informático	Material audiovisual	Medios para el manejo de la información y la comunicación
• Libros del rincón. • Los acervos de la biblioteca escolar y la biblioteca de aula. • Los materiales bibliográficos y didácticos que la escuela ha adquirido; libros, mapamundis, esquemas, láminas, tapetes temáticos, revistas, folletos y mas	• Se refiere a los hardware y programas (software). • El servicio de internet. • Las direcciones electrónicas y blogs referidos en los libros de texto.	• CD • DVD • USB • Videos • Materiales de audio	• Se considera desde: • Computadora • Equipo de audio • Grabadora y reproductora • Grabadora de video y reproductora • Radio • Televisión • Cañón de video • Celulares de reuso

Nuevamente se hace énfasis en realizar estudios, para verificar si efectivamente se cuenta con estos materiales y se llevan a cabo las acciones de dar los servicios antes mencionados por parte del maestro bibliotecario, porque muchas de las bibliotecas escolares solo cuentan con libros del rincón.

Importancia de la biblioteca escolar

La biblioteca escolar es importante en la educación básica, ya que son el apoyo fundamental en cualquier plan estratégico de enseñanza, por lo que debe dársele el apoyo necesario para fortalecer la educación, la biblioteca es el núcleo principal para fomentar la lectura, búsqueda y recuperación de información, impulsando a los niños y jóvenes a adquirir nuevos conocimientos. Como lo menciona David Lakes “las malas bibliotecas construyen colecciones; las buenas bibliotecas construyen servicios; pero las mejores bibliotecas, construyen comunidades” , y esto es lo que se pretende realizar teniendo como intermediario a el bibliotecario profesional, construir esas nuevas comunidades,

las cuales en un futuro serán quienes tengan en sus manos el desarrollo del país, aunque no se cuente con una infraestructura sólida tanto en materia de educación como en bibliotecas escolares, se debe ser eficiente y eficaz con los recursos que se tienen, trabajando colectivamente y siempre con el objetivo de una comunidad educada, lectora y de excelencia.

Bernardo J. Gastelum Secretario de Educación Pública (1924) menciona en las razones de la publicación del libro de lecturas clásicas para niños que: "Estas lecturas, al mismo tiempo que perfeccionaran al niño en este ejercicio mucho mejor que lo que lo hacen los malos textos de lectura usados hasta ahora, servirán manteniendo siempre su interés, para formar su gusto literario y artístico, puesto que desde una edad temprana, habrán estado en contacto con espíritus verdaderamente superiores, no dándose el caso, como sucede ahora, que hay jóvenes que llegan a adquirir un título profesional y en ninguna ocasión de su vida han leído un verdadero libro".

La biblioteca escolar en México, siempre va a tener impacto en los niños, adolescentes y jóvenes, la mayoría de ocasiones de mala forma, pues se aleja a los usuarios y consigo trae servicios carentes, personal no instruido en biblioteca y lo que hasta ahora "calamidad social".

Hoy en día las Tecnologías de la Información y la Comunicación, derrumbaron aparentemente esas barreras que existía para el acceso de información, pero también se han generado otro tipo de barreras, como es el buscar y seleccionar información mediante el uso de algún dispositivo (computadora, tableta, celular, etc.,), de nada sirve que el gobierno regale tabletas a los alumnos de educación básica, si estas serán utilizadas para todo menos como apoyo didáctico, y si se agrega que el maestro bibliotecario en muchas de las ocasiones no sabe recuperar información y usar estos dispositivos, ni siquiera a través de las redes sociales para promover y difundir sus servicios y acervo en la comunidad escolar, siempre existirán esas barreras para que la información de cualquier tipo, no llegue a su destino final que son los usuarios.

Conclusiones

Mientras no exista personal profesional en las bibliotecas

escolares, será poco el avance que se de en el fomento a la lectura, autoaprendizaje, desarrollo personal y todas aquellas competencias que necesitan los niños, adolescentes y jóvenes para satisfacer sus necesidades intelectuales y de información.

Instruir de manera eficiente y eficaz al personal responsable de este tipo de bibliotecas debe ser prioridad, lo anterior a falta de bibliotecarios profesionales en escuelas de educación básica.

Con ayuda del bibliotecario profesional se puede seguir procesos de formación de usuarios en los niños, adolescentes y jóvenes, aquí radica la importancia de la biblioteca escolar como apoyo en el proceso de enseñanza aprendizaje.

Muchas de estas bibliotecas son las que más carencias tienen de toda la red de bibliotecas del país, sin embargo deberían ser las más apoyadas por las autoridades, ya que si se pretende adaptar un nuevo modelo educativo traído de otro país, que se adapte también sus modelos de bibliotecas y así trabajar en conjunto con la escuela, con un objetivo en específico el cual es la educación.

Ver que se está leyendo en las escuelas de educación básica brinda una referencia de cómo esta nuestro país a nivel intelectual y cultural, puesto que si un niño no comienza con estos hábitos es muy difícil que en la edad adulta adquiera esta virtud que no cualquiera posee en la actualidad.

Escribir sobre la biblioteca escolar en México es una necesidad inmediata, el bibliotecario profesional y en formación, debe involucrarse más en este tipo de bibliotecas, ya que son estos los cimientos de la educación en el país.

No se requiere saber que es la biblioteca escolar, porque eso ya está establecido y regulado por instancias internacionales y nacionales, pero si realizar estudios que permitan a través de indicadores conocer ¿porque no hay avance en este tipo de biblioteca?, ¿cómo es realmente el trabajo en las bibliotecas escolares? y analizar detalladamente donde está la trampa para que no figuren como parte fundamental en el modelo educativo mexicano, se requieren estadísticas, no voces confusas, porque:

"Solo los libros sacarán de la barbarie a este país"
(José Vasconcelos)

Referencias

Charria Villegas, M. E. y Pérez Buendía, R. (2007). Manual del asesor acompañante: estrategia nacional de acompañamiento a las escuelas públicas para la instalación y uso de bibliotecas escolares. México: SEP. P. 15

Corona Berkin, S. y De Santiago Gómez, A. (2011). Niños y libros: publicaciones infantiles de la Secretaria de Educación Pública. México: SEP. p. 251.

Secretaria de Educación Pública. (1979). Lecturas clásicas para niños. México. SEP. p. 317

Secretaria de Educación Pública. (2002). Bibliotecas escolares y de aula: secundaria. México: SEP. p. 13-15

Secretaria de Educación Pública. (2015). Una escuela de tiempo completo centrada en mejorar la calidad de los aprendizajes de las niñas y niños: orientaciones pedagógicas para directivos y docentes. México: SEP. p. 87

Secretaria de Educación Pública. (2016). Biblioteca: el corazón de la escuela. [CD-ROM]. México: SEP

Secretaria de Educación Pública. (2016). 30 años leyendo juntos: colección de libros del rincón. México: SEP

Organización de Estados Iberoamericanos. (2010). Las bibliotecas escolares en México: un diagnostico desde la comunidad escolar. México: OEI. p. 73

Sánchez Lambas, J. (2005). Sobre la misión del bibliotecario. El bibliotecario, 5(49), 15-16

Secretaria de la presidencia. (1976). México a través de los informes presidenciales: tomo II. En: la educación pública en México. México: SEP. p.150

Villarreal Cedillo, M. A. y Gutiérrez Olivares, J. D. (2013). Espacios educativos y aprendizaje: programas de escuelas de tiempo completo en el Distrito Federal, orientaciones para fortalecer la gestión escolar. México: SEP. p. 40

Referencias en internet

Directrices de la IFLA/UNESCO para la biblioteca escolar. (2000). [Consultado el 10 de agosto de 2017]. Disponible en: http://archive.ifla.org/VII/s11/pubs/sguide02-s.pdf

Estrategia Nacional 11 + 5 acciones para ser mejores lectores y escritores: ciclo escolar 2011-2012. (2012). México: SEP. [En línea]. [Consultado el 10 de agosto de 2017]. Disponible en: http://lectura.dgme.sep.gob.mx

Manifiesto IFLA/UNESCO de la biblioteca escolar. [Consultado el 10 de agosto de 2017]. Disponible en: http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/school_manifesto_es.html

Programa Nacional de Lectura. México: SEP. [En línea]. [Consultado el 5 de agosto de 2017]. Disponible en: http://dieumsnh.qfp.qmich.mx/PME0106/indice.html

La ENBA al IPN, el ingreso a los índices de citas, ventajas en la enseñanza bibliométrica y los servicios

Dra. María Elena Luna Morales
Mtra. Evelia Luna Morales

Resumen
Se presenta un análisis de los planes de estudio de las instituciones que en México imparten la carrera en biblioteconomía, para identificar a las universidades que integran asignaturas métricas de la información como parte de sus programas de estudio. La Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía (ENBA) es una de las que incorporan la asignatura bibliométrica en la formación profesional en la carrera de bibliotecomía. Sin embargo, no cuenta con el ingreso a las bases de datos bibliométricas internacionales que apoyen en la enseñanza de la materia. A partir de la incorporación de la ENBA al Instituto Politécnico Nacional (IPN) ésta limitante queda superada, el IPN dispone del ingreso a diversas fuentes de información entre otras, las que forman parte del Consorcio Nacional de Recursos de Información Científica y Tecnológica (CONRICYT) que incluye la plataforma Web of Science y Scopus. El estudio se apoya en la metodología del análisis documental por medio de la revisión y comparación de los planes de los estudio de las instituciones que ofertan la carrera en el país. Los resultados muestran que la ENBA está entre las cinco instituciones que a nivel superior incorpora la bibliometría como parte de sus planes de estudios, distinguiéndose de las demás por las competencias que presenta al profesional egresado.

Palabras clave
Bibliometría; Programas de estudio; Biblioteconomía; Enseñanza biliotecológica; ENBA; Índices de citas
Keywords
Bibliometrics; Study programs; Librarianship; Library teaching; ENBA; Citation Indexes

Introducción

Enseñanza bibliotecaria y de archivo

La enseñanza de la biblioteconomía en México parte de principios del siglo XX como consecuencia de las necesidades que había de mejorar la organización de las bibliotecas. En este sentido en 1916 se fundó la Escuela Nacional de Bibliotecarios y Archiveros, quien se haría cargo de entrenar especialistas en bibliotecas y archivos[1]. Sin embargo, la escuela solo se mantuvo abierta durante dos años, en 1918 se cerró a razón de diversas causas sobre todo económicas.

En 1920 José Vasconcelos fue nombrado Rector de la Universidad Nacional de México, como rector generó cambios significativos en el país sobre todo en educación y en el campo de las bibliotecas. El proyecto educativo de Vasconcelos incluía la creación de la Secretaría de Educación Pública (SEP), evento ocurrido en 1921; la SEP se ocuparía de realizar programas de educación a nivel nacional[2]. Para facilitar las tareas, la SEP se conformó de tres departamentos: el Escolar, el de Bibliotecas y el de Bellas Artes. Vicente Lombardo Toledano se quedó a cargo de la creación de bibliotecas públicas en todo el país y de llevar libros a todos los lugares[3]. Por lo anterior, Vasconcelos inauguró bibliotecas en toda la República Mexicana. No obstante, el florecimiento de nuevas bibliotecas en el país, la Escuela Nacional de Bibliotecarios y Archiveros se vuelve a cerrar y en el periodo de 1926 a 1942 únicamente se impartían cursos sobre biblioteconomía y bibliografía en diversos departamentos y escuelas[4].

En 1943 la SEP a través del Departamento de Bibliotecas, vuelve a reactivar la Escuela de Bibliotecarios. En 1944 en el Tercer Congreso Nacional de Bibliotecarios y Primero de Archivistas, se propone la creación de la Escuela Nacional de Biblioteconomía

1 Richmond, Douglas. La Lucha nacionalista de Venustiano Carranza 1893-1920. México: Fondo de Cultura Económica, 1986, 239 p.

2 Ocampo López, Javier. José Vasconcelos y la educación mexicana. Revista de Historia de la Educación Latinoamericana, 2005, vol. 7, p. 137-157.

3 Morales Becerra, Israel. La Profesionalización de la biblioteconomía en México: su historia (1912-1948). Revista General de Información y Documentación, 2011, vol. 21, p. 277-289.

4 Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Boletín de la Escuela Nacional de Bibliotecarios y Archivistas. México: SEP, Dirección General de Enseñanza e Investigación Científica, 1960, Tomo IV (16-21), p. 33-34.

y Archivonomía (ENBA)[5]. Finalmente en 1945 se acepta la propuesta y se instala de manera definitiva en el Palacio de Bellas Artes[6]. Esta fecha también marca de manera definitiva la institucionalización y profesionalización de la educación de la biblioteconomía en México y el progreso de la disciplina a nivel nacional.

A partir de la década de los años 50 del siglo anterior se dieron de alta diversas instituciones para impartir la formación bibliotecaria y archivística, la mayoría de ellas a nivel licenciatura y otras con grado de maestro y doctor. Cabe aclarar que en el transcurso de los años algunas instituciones dieron de baja la carrera, unas más la incorporaron y otras se mantienen activas desde hace años como son los casos de la ENBA y el Colegio de Biblioteconomía y Archivonomía integrado a la Facultad de Filosofía y Letras (FFyL) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

Planes y programas de estudio

Los planes y programas de estudio son base fundamental en la educación que se imparte a nivel licenciatura y de posgrado. Estos últimos evaluados y clasificados por la SEP y el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) en programas de calidad y de competencia nacional e internacional, a través de lo que se conoce como, Programa Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC)[7]. Es por lo anterior, que algunas instituciones en México constantemente están buscando mejorar los programas de estudio con la idea de hacerlos más competitivos. Los planes y programas de estudio reflejan la imagen de las instituciones que los promueven, estos deben ser atractivos y completos para lograr la atracción de los futuros estudiantes, a la vez que deben dar a conocer objetivos, contenidos y acciones a seguir por parte de profesores y estudiantes[8]. "Un programa de estudio es una formulación hipotética de los aprendizajes que se pretenden

5 Estudillo García, Joel. Contribución de Juan Bautista Iguíniz en la conformación de la profesión bibliotecaria en México. ***Investigación Bibliotecológica***, 2011, Vol. 25, No. 53, p. 121-158.

6 Ibáñez Marmolejo, Martha. Los objetos de aprendizaje en la enseñanza bibliotecológica: una propuesta metodológica para aplicarse en la Licenciatura de la modalidad a distancia de la ENBA. México. Tesis de Maestría. UNAM, FFyL, 2008, p. 38-75.

7 Foro Consultivo Científico y Tecnológico. Criterios de Evaluación diferenciados por área del conocimiento para los programas del Programa Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC). México: FCCyT, 2012, 106 p.

8 Casarini Ratto, Martha. Análisis crítico: teoría y diseño curricular. República Bolivarinana de Venezuela: Universidad de los Andes Núcleo Táchira, Departamento de Posgrado, 2010, p. 1-13

lograr en una unidad didáctica de las que componen el plan de estudios"[9]. De igual manera deben coincidir con los objetivos, la misión y visión de la institución[10]. Es por lo anterior que son importantes los planes y programas de estudio en las carreras de biblioteconomía y archivología en México, pues en cierto modo, determinan el ingreso del estudiantes a la formación bibliotecaria y archivística.

Índices de Citas

Los primeros índices de citas se dieron a conocer en 1961, por su creador Eugene Garfield, también fundador del Institute for Scientific Information (ISI)[11]. En un principio este índice se constituyó con una sola base de datos (Science Citation Index) recogiendo los trabajos y las citas publicados en las áreas de ciencia y tecnología. Posteriormente y por razones de diversidad en cuanto a los temas de investigación que se incluyeron se integraron el Social Science Citation Index (SSCI) y Arts & Humanities Citation Index (A&HCI) convirtiéndose en un sistema multidisciplinario[12]. La plataforma actualmente conocida como Clarivate Analytics Web of Science (CAWoS) incorpora diversos productos, entre los que sobresale el Journal Citation Reports (JCR) que integra la lista de revistas con factor de impacto a nivel mundial[13],[14].

Es importante aclarar que CAWoS no es el único índice de citas que hay, dada la importancia que actualmente tiene la evaluación de la investigación científica se han dado de alta otros como Scopus, que fue desarrollado por Elsevier y se dio a conocer en 2004. Scopus ha logrado reconocimiento debido a que integra en sus índices de revistas un mayor número de títulos de países en vías de desarrollo[15], entre las que combina las de alcance

9 Pansza González, Margarita. Elaboración de programas. Operatividad de la Didáctica: Tomo II. México: Gernika, 2005, p. 9.42.

10 Rosas Hernández, Ch. Michelle. Un vistazo a través de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía: Educar para preservar la memoria de la humanidad. Zeta, Revista de Bibliotecología y Estudios de la Información, 2016, No. 3 (julio-diciembre), p. 78-87.

11 Wouters, Paul. Eugene Garfield (1925-2017). Nature, 2017, No. 543, p. 492.

12 Garfiel, Eugene. The Evolution of the Science Citation Index: Perspectives. International Microbiology, 2007, No. 10, p. 65-69.

13 Idem

14 Herrán Gascón, Agustín De La y Villanueva-Higueras, José Luis. La Cultura del impacto JCR el caso del área de Didáctica y Organización Escolar. En: Herrán, A. De La y Paredes, J. (Coords.). Promover el cambio en la universidad. Madrid: Pirámide, 2012, p. 287-301. ISBN 978-84-368-2701-9

15 Cañedo Andalia, Rubén; Rodríguez-Labrada, Roberto y Montejo-Castells, Marilis. Scopus: la mayor base de datos de literatura científica arbitrada al alcance de los países subdesarrollados. Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud, 2010, Vol. 21, No. 3, p. 1-17.

internacional, regional y local. Se pueden mencionar otras bases de datos que cumplen con la misma función que las anteriores, entre ellas comerciales y de acceso libre, pero específicas de un campo o disciplina científica. Por otro lado CAWoS y Scopus son las más reconocidas por las instancias evaluadoras debido a que integran las revistas consideradas de corriente principal[16].

Los índices de citas tienen la ventaja de procesar por un lado, los trabajos publicados en los diferentes campos del conocimiento, y por otro, las referencias de las citas que se están haciendo al trabajo publicado. A partir de estos índices se pueden obtener diversos indicadores: producción, citas, impacto. Dirigidos a distintos grupos: (a) investigadores, a quienes les sirve para determinar la dinámica que están generando sus publicaciones; (b) a los sociólogos de la ciencia, estos instrumentos les permiten analizar la dinámica y la estructura de la ciencia, para generar teorías relacionadas con la investigación[17]; (c) en el campo bibliotecario, juegan un papel muy importante porque contribuyen a probar teorías y a producir indicadores cuantitativos de producción y citas, que son cada vez más requeridos entre las comunidades científicas dado que es el medio para conseguir: promociones, programas de financiamiento y reconocimientos. En este caso, juega un rol muy importante la búsqueda de citas y el factor de impacto de las revistas. Considerando el contexto anterior, con el presente trabajo se pretende: *revisar y analizar los diversos planes de estudio de las instituciones que en México imparten la licenciatura en biblioteconomía, a fin de determinar cuáles de ellas incluyen asignaturas métricas de la información. La Hipótesis plantea que: la ENBA es la única institución que integra en sus planes y programas de estudio la asignatura bibliométrica, convirtiéndose en una institución que se distingue de las demás por las competencias que genera al egresado de la carrera en biblioteconomía.* Para cumplir con el objetivo planteado, recurrimos al método del análisis documental, que se apoya en la búsqueda, recuperación, revisión y análisis de los distintos documentos primarios y secundarios, de donde se recuperaron los planes de estudio que de las instituciones que ofrecen la Licenciatura en biblioteconomía y áreas afines.

16 Cabrera Flores, Mayer; Luna Serrano, Edna y Vidauri, Gabriela. Las Revistas mexicanas de Investigación Educativa rumbo a la corriente principal de difusión de la ciencia. Journal of Educational Research, Assessment and Evaluation, 2014, Vol. 20, No. 2, p. 1-18.

17 Idem

Como parte de los resultados se tiene que, la ENBA es una de las cinco instituciones que en México incorporan la bibliometría a sus planes de estudio tanto presencial como a distancia.

Metodología

A través de búsquedas en fuentes primarias, secundarias y terciarias como índices y catálogos de bibliotecas, así como en artículos, libros, tesis, entre otros documentos, se recuperó la literatura que conforma el marco teórico y referencial de este trabajo, incluidos los planes de estudio que integra cada una de las instituciones que imparten la licenciatura en biblioteconomía y bibliotecología en el país.

Antes de llevar a cabo la búsqueda y recuperación de los planes de estudio, primero se revisó la literatura referente a la historia de la biblioteconomía y archivonomía en México. De esta manera se identificaron las instituciones que imparten o impartieron la carrera sin importan el grado: licenciatura, maestría o doctorado. A través de la revisión de los planes de estudio se construyó una matriz que integra los siguientes datos: Institución que imparte la carrera, acrónimo o nombre abreviado, nombre de la carrera, año en que inician la actividad educativa, número de semestre que cubre la carrera, permanece vigente o no, nombre de la unidad de enseñanza (en caso de ofrecer bibliometría), semestre en que se imparte, créditos, obligatoria u optativa, presencial, a distancia. Con esta información fue posible reconocer a las instituciones que actualmente ofrecen la carrera y quiénes integran la asignatura bibliométrica.

Por otro lado, y dado que había duda con respecto a algunas unidades de aprendizaje, es decir, si cubrían temas de bibliometría, se revisó más a fondo a través de la historia de la carrera en la institución. Para no dejar cabos sueltos las unidades de aprendizaje de las instituciones que ofrecen la carrera se organizaron en un solo listado, la matriz se completó con otros datos como: institución, y semestre en que se imparte la asignatura.

La información que generaron estas dos matrices permitió concluir con el objetivo e hipótesis planteada.

Por otro lado la incorporación de la ENBA al IPN, da ventaja para ingresar a distintas bases de datos como las que integra el Consorcio Nacional de Recursos de Información Científica y Tecnológica (CONRICYT). Las bases de datos requeridas para la formación de estudiantes en bibliometría son: Web of Science o Clarivate Analytics y su complemento el Journal Citation Reports (JCR), así como Scopus. Tres recursos de los más costosos, reconocidos y aceptados a nivel mundial para evaluar la actividad científica[18].

Resultados y discusión

De 1945 a 2015 la licenciatura y el posgrado en biblioteconomía y bibliotecología se han impartido en 12 instituciones de educación superior en México, 10 en nivel licenciatura y cinco en posgrado.

Por otro lado, los planes de estudio vigentes en licenciatura registran en total 452 unidades de aprendizaje, algunas se duplican, triplican y cuádrupla dependiendo del número de instituciones donde se imparten. Como asignaturas únicas aparecen 400 lo anterior porque son muy variados los nombres de las materias entre unas y otras instituciones, por citar un ejemplo *BIBLIOGRAFÍA*, aparece registrada de forma general para la Universidad Autónoma de Nuevo León, la UNAM la divide en periodos. Una situación similar reportan otras asignaturas con cambios de nombre mínimos, ya sea por periodos o porque se dividen en apartados. Esto infiere que no se ajustan a una norma nacional o internacional que permita eliminar parte de las variantes en los nombres.

La tabla 1 hace referencia a las instituciones que ofrecen y ofrecieron la licenciatura en biblioteconomía. Como se observa de diez, actualmente solo ocho siguen dando la formación. Dos de ellas con doble carácter en la unidad de enseñanza (presencial y distancia) este es el caso de la ENBA y la UNAM. La UDG imparte la licenciatura en forma virtual, en el resto de las universidades es presencial. Las instituciones que dejaron de impartir la licenciatura en biblioteconomía y en Ciencias de la información son la Universidad de Guanajuato (UGto) y la Universidad Autónoma de Guadalajara (UADG).

18 Idem

La duración de la carrera en semestres varía entre las instituciones, no obstante, se mantiene la media en nueve semestres. Es durante los años de 1980 y 1990 del siglo anterior, cuando se da de alta el mayor número de las licenciaturas en biblioteconomía, excepto la Universidad de Guadalajara que tiene su apertura a partir de 2006 y la Universidad Autónoma de Chihuahua que ingresa en 2004. Un aspecto que puede ser de interés para retomar posteriormente es, identificar las causas que provocaron el cierre de la carrera en la UADG y el taller que se impartía en la UGto, lo anterior considerando que en cualquier campo del conocimiento es importante ampliar la cobertura, dado que es la vía para la institucionalización y profesionalización de la disciplina.

Los nombres que llevan las carreras también varían, aun cuando todas toman la raíz, Licenciatura en bibliotecología o biblioteconomía. Los casos donde coinciden probablemente se deben a que hay influencia de las instituciones que asesoraron en el desarrollo de los programas de estudio.

Tabla 1. Instituciones de educación superior que imparten la licenciatura en bibliotecología en México

NÚM.	INSTITUCIÓN	NOMBRE LICENCIATURA	AÑO FUNDACIÓN	DURACION SEMESTRES	VIGENTE	CARÁCTER DE LA ASIGNATURA
1	ENBA	Biblioteconomía	1945	9	SI	Presencial
			1997	9	SI	Distancia
2	UNAM	Bibliotecología y Estudios de la Información	1956	8	SI	Presencial
			2003	8	SI	Distancia
3	UDG	Bibliotecología y Gestión del Conocimiento	2006	8	SI	Virtual
4	UASLP	Bibliotecología e Información	1980	8	SI	Presencial
5	UANL	Bibliotecología	1984	9	SI	Presencial
6	UAEM	Ciencias de la Información Documental	1992	10	SI	Presencial
7	UNACH	Bibliotecología y Gestión de la Información	1992	9	SI	Presencial
8	UACH	Ciencias de la Información	2004	9	SI	Presencial
9	UGto	Biblioteconomía	1972-1982		NO	Presencial
10	UADG	Ciencias de la Información	2002	8	NO	Presencial

La tabla 2 registra las instituciones que imparten el posgrado en biblioteconomía. Como se puede ver son cinco, dos de

ellas en la Ciudad de México y el resto en provincia. La UNAM destaca porque ofrece la maestría de carácter presencial y a distancia, además del doctorado que se da por medio del sistema de tutorías. Las demás instituciones la imparten en forma presencial, excepto el caso del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey-Campus Hidalgo, donde se imparte en forma virtual. Vale la pena destacar que la mayor parte de estos posgrados se habilitaron a partir del periodo de los años 2000. Lo que indica que existe un interés cada vez mayor por formar especialidades en el área o líneas de investigación. Lo que no ocurrió con la apertura de la ENBA, momento en que se esperaba se reflejaran tendencias mayores hacia una institucionalización y profesionalización.

Tabla 2. Instituciones que imparten la carrera de bibliotecología a nivel posgrado

NÚM.	INSTITUCIÓN	NOMBRE POSGRADO	AÑO FUNDACIÓN	DURACION SEMESTRES	VIGENTE	CARÁCTER DE LA ASIGNATURA
1	ColMex	Maestro en Bibliotecología	2010	4	si	Presencial
2	UNAM	Maestro en Bibliotecología y Estudios de la Información	2000	6	si	Presencial
			1998	6	si	Distancia
		Doc. Bibliotecología y Estudios de la Información	2006	6	si	Sistema Tutoría
3	ITESM Campus Hidalgo	Maestro en Ciencias de la Información y Administración del Conocimiento	1999	7 áreas	si	Virtual
4	UACH	Maestro en Bibliotecología y Ciencias de la Información	2013	4	si	Presencial
5	UASLP	Maestro en Ciencias de la Información Documental	2015	4	si	Presencial

De acuerdo con la tabla 3, de las ocho instituciones que están activas y ofrecen la licenciatura en biblioteconomía, solo cinco imparten la asignatura en estudios métricos de la información. Entre éstas como se puede ver, está la ENBA, UG, UANL, UAEM y la Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH). Prácticamente todas mantienen la asignatura como obligatoria salvo el caso de la UANL que la deja como materia optativa. La mayoría de las universidades la integran como presencial, excepto la UDG que es virtual, al igual que la ENBA que integra presencial y a distancia. Los nombres que le dan a ésta unidad de aprendizaje varían aun cuando únicamente hay cinco instituciones. Esto indica lo que ya se ha mencionado, que hace falta la aplicación de una norma para que se uniformen los nombres de las asignaturas no solo en lo referente a aspectos métricos, sino en todas las materias que cubre la carrera en biblioteconomía/bibliotecología. Con

respecto al semestre en que se imparte la unidad de aprendizaje también cambia, algunas instituciones la imparten en el séptimo semestres y otras en el décimo. De igual manera se reflejan variantes en los créditos que cada institución proporciona a la asignatura, el rango oscila entre cuatro y 10 créditos.

Tabla 3. Instituciones que incluyen la asignatura en estudios métricos de la información.

NÚM.	INSTITUCIÓN	NOMBRE LICENCIATURA	UNIDAD APRENDIZAJE	SEMESTRE IMPARTE	CRÉDITOS	OBLIGATORIA/ OPTITAVA	CARÁCTER ASIGNATURA
1	ENBA	Biblioteconomía	Introducción a la Bibliometría	7	6	Obligatoria	Presencial
			Introducción a la Bibliometría	7	6	Obligatoria	Distancia
2	UDG	Bibliotecología y Gestión del Conocimiento	Cuantificación Bibliométrica	7	10	Obligatorio	Virtual
3	UANL	Bibliotecología	Bibliometría	10	4	Optativa	Presencial
4	UAEM	Ciencias de la Información Documental	Estudios Métricos de la Información	10	8	Obligatoria	Presencial
5	UACH	Ciencias de la Información	Estudios Métricos de la Información	8	4	Obligatoria	Presencial

Conclusiones

El análisis de los datos permitió desmentir la hipótesis planteada, dado que la ENBA no es la única institución de educación superior que ofrece la licenciatura en biblioteconomía e incluye como parte de sus unidades de aprendizaje a la bibliometría; no obstante, sí es la única que imparte la carrera en ambas modalidades (presencial y a distancia) y en ambos casos la bibliometría es asignatura obligatoria.

Por otro lado, se ha determinado que hay demasiadas variantes en los nombres de las asignaturas, en los semestres que se imparten y los créditos que se asignan. Sin embargo, estos referentes no son propios de una sola unidad de aprendizaje, sino del grueso de las unidades que integran los planes de estudio de la carrera a nivel licenciatura. Lo que hace pensar que no se sigue una norma, y que no hay instancias que regulen este tipo de aspectos. En este caso, se pensaría que la Asociación Mexicana de Bibliotecarios A.C. (AMBAC) y el Colegio Nacional

de Bibliotecarios A.C. no cumplen con sus objetivos[19] al no definir normas con respecto a los nombres que deben llevar las asignaturas y que éstas las aplique toda institución que vaya a integrarse a la licenciatura o al posgrado. En este sentido como bien le menciona Agustín Gutiérrez Chinas "el papel de las asociaciones profesionales en México es muy diferente a sus similares de Europa y Estados Unidos. En México es muy poco lo que ofrecen a sus miembros"[20].

Con la incorporación de la ENBA al IPN, la asignatura bibliométrica resuelve el problema de acceso a las bases de datos bibliométricas, a la vez que facilita las prácticas que se aplican durante la enseñanza. En este caso el estudiante contará con conocimientos directos relacionados con la forma en que funcionan y la información que proporcionan estas bases de datos. Lo que sin duda contribuirá en la formación profesional del estudiante al contar con elementos que son de gran ayuda particularmente en bibliotecas especializadas, como es el caso de la búsqueda de citas, un servicio que cada día tiene mayor importancia por la evaluación de la actividad científica no solo en México, sino en todo el mundo.

Referencias

CABRERA FLORES, Mayer; LUNA SERRANO, Edna y VIDAURI, Gabriela. Las Revistas mexicanas de Investigación Educativa rumbo a la corriente principal de difusión de la ciencia. *Journal of Educational Research, Assessment and Evaluation*, 2014, vol. 20, no. 2, p. 1-18.

CAÑEDO ANDALIA, Rubén; RODRÍGUEZ LABRADA, Roberto y MONTEJO CASTELLS, Marilis. Scopus: la mayor base de datos de literatura científica arbitrada al alcance de los países subdesarrollados. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 2010, vol. 21, no. 3, p. 1-17.

CASARINI RATTO, Martha. Análisis crítico: teoría y diseño

19 Gutiérrez Chinas, Agustín. La indisciplina en la enseñanza de la disciplina bibliotecológica en México a nivel licenciatura; una aproximación. Ciencias de la Información, 2005, vol. 36no. 1, p. 39-65.

20 Gutiérrez-Chinas, Agustín. Ejercicio profesional y legal de la bibliotecología en México. En: XXXIV Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (14-16 Mayo de 2003, Puerto Vallarta, Jalisco, México), 2003, p.193

curricular. República Bolivarinana de Venezuela: Universidad de los Andes Núcleo Táchira, Departamento de Posgrado, 2010, p. 1-13.

ESTUDILLO GARCÍA, Joel. Contribución de Juan Bautista Iguíniz en la conformación de la profesión bibliotecaria en México. *Investigación Bibliotecológica*, 2011, Vol. 25, No. 53, p. 121-158.

ESCUELA NACIONAL DE BIBLIOTECONOMÍA Y ARCHIVONOMÍA. Boletín de la Escuela Nacional de Bibliotecarios y Archivistas. México: SEP, Dirección General de Enseñanza e Investigación Científica, 1960, tomo IV, (16-21), p. 33-34.

FORO CONSULTIVO CIENTÍFICO Y TECNOLÓGICO. Criterios de Evaluación diferenciados por área del conocimiento para los programas del Programa Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC). México: FCCyT, 2012, 106 p.

GARFIEL, Eugene. The Evolution of the Science Citation Index: Perspectives. International Microbiology, 2007, No. 10, p. 65-69.

GUTIÉRREZ CHINAS, Agustín. La indisciplina en la enseñanza de la disciplina bibliotecológica en México a nivel licenciatura; una aproximación. Ciencias de la Información, 2005, vol. 36no. 1, p. 39-65.

GUTIÉRREZ-CHINAS, Agustín. Ejercicio profesional y legal de la bibliotecología en México. En: XXXIV Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (14-16 Mayo de 2003, Puerto Vallarta, Jalisco, México), 2003, p.193.

HERRÁN GASCÓN, Agustín De La y Villanueva-Higueras, José Luis. La Cultura del impacto JCR el caso del área de Didáctica y Organización Escolar. En: Herrán, A. De La y Paredes, J. (Coords). Promover el cambio en la universidad. Madrid: Pirámide, 2012, p. 287-301. ISBN 978-84-368-2701-9

IBÁÑEZ MARMOLEJO, Martha. Los objetos de aprendizaje en la enseñanza bibliotecológica: una propuesta metodológica para aplicarse en la Licenciatura de la modalidad a distancia de la ENBA. México: El Autor, 2008, 169 p. Tesis (Maestría). UNAM, FFyL, 2008.

MORALES BECERRA, Israel. La Profesionalización de la biblioteconomía en México: su historia (1912-1948). Revista General de Información y Documentación, 2011, vol. 21, p. 277-289.

OCAMPO LÓPEZ, Javier. José Vasconcelos y la educación mexicana. Revista de Historia de la Educación Latinoamericana, 2005, vol. 7, p. 137-157.

PANSZA GONZÁLEZ, Margarita. Elaboración de programas. Operatividad de la Didáctica: Tomo II. México: Gernika, 2005, p. 9.42.

RICHMOND, Douglas. La Lucha nacionalista de Venustiano Carranza 1893-1920. México: Fondo de Cultura Económica, 1986. 239 p.
ROSAS HERNÁNDEZ, Ch Michelle (2016). Un vistazo a través de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía: Educar para preservar la memoria de la humanidad. Zeta, Revista de Bibliotecología y Estudios de la Información, 2016, no. 3 (julio-diciembre), p. 78-87.

WOUTERS, Paul. Eugene Garfield (1925-2017). Nature, 2017, no. 543, p. 492.

Los procesos de obtención de información de la ciudadanía digital

Dr. Héctor Alejandro Ramos Chávez

Resumen
El presente documento tiene por objetivo el abordar el análisis del concepto de ciudadanía, de forma específica los debates sobre el surgimiento y consolidación de la idea de ciudadanía digital, así como los procesos, medios y herramientas, que este mismo tipo de ciudadanía tiene tanto para la obtención de información, así como para generar nuevos mecanismos participativos que los vinculen con los temas políticos de sus respectivas naciones. En este sentido el documento estará dividido en tres apartados generales. En el primero de ellos se abordará el estudio de la ciudadanía digital, haciendo referencia a su surgimiento y sus principales características teóricas. En el segundo apartado se analizarán las características específicas que está adquiriendo la información mediante la utilización de las herramientas tecnológicas, principalmente el internet. En este mismo apartado se toma en consideración la tarea de las bibliotecas por brindar servicios virtuales, o en línea, para adaptar sus procesos y actividades a esta realidad de la forma en la que los individuos están generando, buscando y obteniendo información para llevar a cabo diversos aspectos de su vida. Finalmente, en el tercer apartado, se ejemplificarán algunos casos que ilustren, de forma práctica, cómo se está llevando a un plano participativo, en términos políticos y sociales, la información que está obteniendo la ciudadanía digital. Se concluye realizando unas reflexiones generales sobre la temática.

Palabras clave
Ciudadanía digital, información, bibliotecas digitales, acción colectiva, Internet.

Key Words
Digital citizenship, information, digital libraries, collective action, Internet

El tránsito de la ciudadanía a la ciudadanía digital

En términos generales el concepto de ciudadanía ha hecho referencia a un estatus de pertenencia a un grupo social en la cual, en términos generales son compartidos diferentes aspectos como el de la cultura, la identidad y la pertenencia a un territorio específico, es decir a una nacionalidad. Sin embargo esto ha cambiado pues en la actualidad es más común hablar de la idea del "ciudadano mundial" como aquel que más que identificación específica, asume un rol cambiario dependiendo de la situación laboral, familiar o de otra forma que lo obliga a cambiar de país de residencia de forma constante. Este no es el único cambio reciente en la concepción de ciudadanía, pues también "ha pasado de ser un concepto que sólo atribuía derechos a los individuos, a uno polisémico que incluye en la actualidad una visión más participativa de la actividad y vinculación de los individuos en los asuntos públicos. Este cambio está estrechamente relacionado, a su vez, con las transformaciones democráticas, en donde se ha argumentado que para mejorar los niveles de la propia democracia es necesario pasar de una democracia representativa, caracterizada principalmente por la capacidad de elección de representantes públicos, a una democracia activa, en la cual los ciudadanos participen constantemente en los asuntos públicos" (Ramos, 2015, p. 604).

En términos generales se llegó a argumentar que la idea de ciudadanía vinculada sólo al proceso de elección de representantes públicos de diversos niveles estaba rebasada (Correa & Noé, 1998; Dasí, 2005; Habermas, 1998; Kymlicka & Norman, 1997; Valente, 2000), lo que obligó a repensar a la ciudadanía en términos más activos con relación al devenir de los asuntos generales que atañen a la mayoría, es decir a los asuntos del orden de lo público. En este sentido para que la ciudadanía pueda realmente participar en otros procesos más allá de los meramente electorales (aunque también en estos últimos) resulta necesaria la información, es decir "se torna fundamental que los ciudadanos cuenten con canales suficientes para obtener información relevante y oportuna (en donde pueden destacar los medios de comunicación, el uso de las TIC y por supuesto las bibliotecas), y así tener la capacidad argumentativa y deliberativa con objeto de que sus ideas puedan ser compartidas y debatidas en escenarios públicos amplios" (Ramos, 2016, p. 8). Sin información la participación estaría,

de cierta forma, destinada a quedarse en un mero intento de emitir las ideas, sin que estas estén realmente fundamentadas en razonamientos congruentes y viables para ser tomados en consideración. Esta información resultaría útil en el plano de la democracia delegativa, pues para ejercer responsablemente el ejercicio ciudadano del derecho al voto, es necesario que la ciudadanía se encuentre informada de los candidatos, sus propuestas, plataformas y el historial de su comportamiento en la administración pública o en otros ámbitos, con objeto de que ese ejercicio ciudadano sea responsable, y no pueda verse limitado a prebendas clientelares que se quedan en su mayoría en discursos vacíos que no conducen a la resolución de los problemas y demandas sociales.

Lo anterior no representa un tema menor, sino uno de mucha importancia, pues inclusive puede llegarse a generar un descrédito de la vida política, lo que conllevaría, en el peor de los casos, a una nula participación y a un escenario más guiado por la apatía más que por la verdadera participación de la ciudadanía. Inclusive, en este mismo punto se ha llegado a argumentar que "la crisis de la representación partidaria expresa el desencuentro entre la vitalidad de las expectativas democráticas y el comportamiento efectivo de los partidos. En otras palabras, no estamos ante un fenómeno de resignada desafección política. El clima de cuestionamiento que rodea a los partidos indica en verdad la distancia entre lo que la oferta partidaria ofrece y las mayores y plurales exigencias de sectores importantes de la ciudadanía" (Torre, 2003, p. 647).

Por otro lado, ha surgido un paralelismo entre las formas tradicionales de llevar a cabo la vida política, democrática y ciudadana, con procesos "virtuales" que tienen como característica su desarrollo mediante la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, principalmente Internet. En este sentido podemos encontrar expresiones como la de la "democracia digital" (Dahlberg, 2011; Hague & Loader, 1999; Musso, Hale, & Weare, 1999; Rostiashvili, 2012; Siedschlag, 2005), el "gobierno digital" (Bertucci, 2005; Cortés, 2013; Sotelo, 2006) y el que más interesa en este documento el de "ciudadanía digital" relacionado con un "conjunto de prácticas políticas y ciudadanas que de una forma u otra tratan de modificar y/o incidir en las instituciones, a través del uso de medios y tecnologías que tienen como característica la

digitalización de sus mensajes y contenidos, como por ejemplo internet, pero también con otras tecnologías de información y comunicación (las llamadas TIC) como el teléfono celular" (Natal, Benítez, & Ortiz, 2014, p. 9).

Con esta definición se ratifica la necesidad de entender a la ciudadanía en un plano participativo en la forma en la que son diseñados y aplicados programas y políticas públicas, en el entendimiento de que el ciudadano es "capaz de ejercer su ciudadanía bajo un panorama de interactividad ofrecido por una plataforma digital" (Arcila, 2006, p. 18). En esta discusión se abren los cuestionamientos sobre cuáles son las características y cómo se informa y genera acción colectiva la ciudadanía digital para impactar en los asuntos de carácter público, cuestionamientos que guiarán el desarrollo de los siguientes apartados de este documento.

Características de la información del ciudadano digital y el papel de la biblioteca

La mediación dada por el uso de las tecnologías forma novedosas características que definen las formas en la que los individuos obtienen y generan información, de igual forma actividades que anteriormente sólo tenían viabilidad en actividades "en persona" apuntan cada vez con mayor fuerza a sumarse a los medios digitales para llevar a cabo sus procesos, ejemplo de ello son los servicios ofrecidos por las bibliotecas, pues es cada vez más común encontrar servicios en línea que posibilitan la búsqueda y hasta la consulta de materiales que anteriormente sólo podía hacerse de forma presencial.

Lo anterior se da en un marco caracterizado por la suma de las habilidades y destrezas de las personas para obtener información por estas vías, así como a las posibilidades de conexión que se tengan, pues se debe tener en consideración que "la comunicación digital y la integración tecnológica definen el marco contextual de las prácticas bidireccionales e interactivas, equivalentes en la sociedad del conocimiento a la lógica comunicativa presencial, porque permiten una paulatina e imparable participación de los ciudadanos en la construcción de una opinión pública de dimensión inclusiva y global" (Benítez, 2013, p. 101).

El ciudadano digital, al igual que en la idea de ciudadanía, podría

estar caracterizado como ciudadano digital pasivo y ciudadano digital activo, el primero de ellos caracterizado como aquel que sólo consulta la información y realiza algunas actividades administrativas mediante las plataformas gubernamentales puestas en línea, como pueden ser el pago de impuestos y servicios y la emisión de sugerencias y quejas mediante los sitios electrónicos especializados para ello. Por otro lado el ciudadano digital activo es aquel que, además de lo anterior, también se caracteriza por comentar, generar y enriquecer los contenidos informativos alojados en la red, así como participar de forma regular en los foros y plataformas de discusión sobre temas de interés social, con objeto que, mediante la argumentación, la deliberación y el dialogo, llegar a ser capaces de influir en la forma en la que son tratados esos mismos temas.

Ahora bien, adentrándonos a las formas que está adquiriendo la información por parte del ciudadano digital, se ha argumentado que tiene unas características muy específicas. En primer lugar se podría mencionar la "inmediatez en la producción, transmisión y recepción de mensajes" (Natal et al., 2014, p. 10). Esta característica se vincula tanto con la inmediatez con la que se genera la información, así como a la inmediatez para el acceso a ella, dejando de lado las barreras espaciales y temporales que durante muchos años dominaron gran parte de los estudios de la organización y el encuentro social. En este mismo punto se ha argumentado que "las funciones de la biblioteca pública son esenciales tanto para brindar la disponibilidad a documentos socialmente útiles, así como en su papel de espacio público capaz de brindar capacitación a los usuarios para la búsqueda de información y para el manejo de las herramientas digitales" (Ramos, 2016, p. 38).

Otra característica es la interactividad, lo que permite que existan formas más amplias en cuanto las interacciones de los individuos al usar Internet. Lo anterior permite que un mayor número de actores retomen un papel protagónico en el desarrollo de la información (Kymlicka & Norman, 1997). Una característica más, vinculada estrechamente con la anterior es la de la multiautoría, que cambia la noción de la información "de uno a muchos" a "de muchos a muchos", pues ahora muchos más individuos pueden enriquecer las fuentes y los contenidos de la información alojada en la red.

La accesibilidad podría ubicarse como una característica más que se relaciona con "el costo relativamente bajo de Internet" lo que "permite el acceso a individuos que de otra forma no tendrían manera de comunicarse con grupos amplios de población" (Natal et al., 2014, p. 11). Lo anterior quedaría en entredicho por la llamada por algunos autores "brecha digital" (Carracedo, 2002; Castaño, 2008; Castells, 2006; Hoffman, Novak, & Schlosser, 2001; Norris, 2001; Servon, 2002; van Dijk, 2006), caracterizada por la falta de infraestructura, conectividad y capacidades para que todas las personas de un país determinado puedan hacer uso de estas tecnologías. En este punto la biblioteca, ahora refriéndonos a ella en su visión espacial, se podría constituir como un espacio democrático que permita un acceso a internet a aquellas personas que por cuestiones de precariedad económica y social, se encuentran en situación de vulnerabilidad para el acceso a información pertinente que les permita cambiar su situación y su desarrollo personal.

Finalmente, una característica más que se debería tomar en consideración en esos debates, es la de la libertad de expresión, pues se piensa que con el uso de las TIC, los individuos se sienten más libres para emitir sus opiniones que de otra forma no se atreverían a decir. Lo anterior a la par de ser una cuestión positiva también podría orillar a una limitante o crítica en el uso de estos medios, pues el anonimato que muchas veces existe en la participación de estos canales, mediante la utilización de un *nickname*, puede dar pie a la "opinión basura" relacionada con aquella participación que, alejándose de la visión constructiva del espacio deliberativo, se queda en la opinión sin fundamento, de ataque y de cerrazón que imposibilita la llegada a acuerdos y en muchas ocasiones distrae el objetivo central de las discusiones.

En este entorno surge una interrogante más, relacionado con los procesos participativos que puede llegar a desatar la información de la ciudadanía digital por los mismos medios tecnológicos; es decir: ¿es posible que las interacciones y los procesos informativos de la ciudadanía digital puedan generar acciones colectivas con objeto de modificar una situación a la que se enfrenta un segmento de la población? La respuesta a esta interrogante será motivo de la siguiente y última parte de este documento.

Del internet a la generación de acción colectiva: la ciudadanía digital en acción

Existen diversos ejemplos que se han llevado a cabo en diferentes partes del mundo, que dan muestra de las potencialidades del ejercicio ciudadano mediante la información y la utilización de las herramientas tecnológicas para generar acción colectiva. Gran parte de estos ejemplos son situaciones en las que el gobierno, por sí mismo, difícilmente pudiera haber abierto a la discusión, y mucho menos a la participación de la ciudadanía el tratamiento de esos asuntos.

Inclusive, se ha llegado a argumentar la existencia de una comunidad virtual (Fernback, 1997; Fernback y Thompson 1995; Jones, 1998; Livet, 1994; Rheingold, 2000a; 2000b; Siles, 2005; Smith y Kollock, 1999), basada fuertemente, al igual que las comunidades tradicionales "físicas", en la coordinación y la acción colectiva (Livet, 1994), en las cuales tanto la argumentación, la comunicación y el fluido correcto de información son esenciales para su correcto funcionamiento.

Como casos particulares se puede mencionar como uno de los primeros el que se dio en la ciudad de Seattle, en Estados Unidos de América, conocido y abordado por muchos autores como la "Batalla de Seattle" (Aelst & Walgrave, 2002; Crilley, 2001; Eagleton-Pierce, 2001; Kahn & Kellner, 2004; Smith, 2001), en donde existieron muchas movilizaciones contra la Organización Mundial del Comercio (OMC) que "tuvieron como mecanismo principal de acción el uso de internet para la organización de las manifestaciones, rutas, horarios y espacios de protesta, lo cual facilitó la coordinación de forma rápida y colectiva de todos los activistas que se reunieron en estas movilizaciones. Algunos autores argumentan que con este caso se abre un nuevo paradigma para entender las acciones colectivas, basadas en una primera instancia en la utilización de internet, y que inclusive llegarían a representar el futuro de las movilizaciones" (Ramos, 2016, p. 45).

Otro ejemplo que acaparó, en su momento, la atención internacional por la magnitud de las movilizaciones sociales, es la conocida como "primavera árabe" de finales del año 2010 y principios de 2011, en donde 17 países, en diferentes magnitudes, se movilizaron contra sus sistemas políticos utilizando principalmente las herramientas tecnológicas

como lo son las computadoras y los dispositivos móviles. Tal impacto tuvieron esos medios digitales que inclusive se llegó a argumentar que "Facebook y Twitter funcionaron como una caja de resonancia, transmitiendo y amplificando las frustraciones y reivindicaciones de los manifestantes. También permitieron al resto del mundo seguir en directo los acontecimientos, pese a la censura. El papel de los teléfonos móviles fue crucial en este contexto. Los periodistas ciudadanos alimentaron con imágenes los sitios donde se comparten fotos, videos, así como los sitios de streaming" (Reporteros sin Fronteras, 2011). En este caso las protestas e intercambios de información a través de internet tuvieron una importante replica en el mundo físico, pues "los movimientos "online" se combinaron con las manifestaciones "fuera de línea", precipitando la caída de los dictadores. Las revoluciones tunecina y egipcia revelaron ser, ante todo, revoluciones humanas, impulsadas por Internet y las redes sociales" (Reporteros sin Fronteras, 2011).

Para el caso nacional, para contextualizar un ejemplo específico, se podría mencionar el conocido como #yosoy132 en el contexto de las elecciones presidenciales del año 2012. Sobre este caso se llegó a argumentar que "el movimiento mexicano #yosoy132 se encuadra en una cada vez más frecuente dinámica de movilización en la que los jóvenes de diversos países han hecho uso de las nuevas tecnologías para convocar, organizar y difundir acciones colectivas" (Candón-Mena, 2013, p. 2). Además este tipo de casos parecen demostrar que "la preocupación por la democratización de los medios para la construcción de una verdadera democracia. Protagonizados por jóvenes familiarizados en el uso de las TIC, estos movimientos reflejan un conflicto tanto generacional como mediático. La cultura horizontal, participativa y abierta de la Red contagia a sus aspiraciones de una democracia "real" o "auténtica" que se enfrenta a la cultura política hegemónica de una democracia autoritaria, basada en unos medios igualmente jerárquicos y verticales" (Candón-Mena, 2013, p. 1).

En términos generales lo que demuestran estos casos, y muchos más que se han dado a lo largo y ancho del planeta, es cómo la ciudadanía al utilizar las TIC, principalmente Internet, para llevar a cabo procesos de información e intercambio de ideas y posturas, pueden llegar a tener impactos profundos en los asuntos públicos donde se generen acciones colectivas, es

decir, dan muestra de movilizaciones sociales que tienen como punto de partida una nueva forma de ejercer la ciudadanía: la ciudadanía digital.

Conclusiones

Como se vio a lo largo de este documento, la ciudadanía en una visión participativa y activa tiene nuevas herramientas que les posibilita el acceso a información útil y pertinente, con miras a ejercer, vía la deliberación, discusión y llegada a acuerdos, su involucramiento y participación en los asuntos, que no hace mucho tiempo, tenían como parámetro la exclusiva intervención del gobierno. Nos referimos a las tecnologías de la información y la comunicación, y de forma especial a Internet, como herramientas que están modificando profundamente el entendimiento de lo político, lo social, pasado por su puesto, por lo informacional y documental.

En este escenario se torna cada vez más importante la tarea de los especialistas en bibliotecología, pues con sus conocimientos, habilidades y destrezas específicas de la disciplina, se convierten en actores fundamentales para el correcto acceso a información socialmente relevante, que le permita a la ciudadanía digital generar conocimientos, que a su vez les permita ejercer de mejor forma su involucramiento con los asuntos públicos. En este sentido, es cada vez más común encontrar que muchas bibliotecas, de cualquier tipo (escolares, universitarias, públicas, nacionales, etc.) estén utilizando esos mismos canales digitales para diseñar y prestar servicios bibliotecarios. Lo anterior no sólo se traduce en una importante actualización y modernización de los servicios y el quehacer bibliotecario, sino que también se constituye que como una herramienta invaluable para que los ciudadanos puedan obtener información realmente útil para que su ejercicio ciudadano realmente pueda impactar en el desarrollo de los asuntos públicos, y por ende, en su desarrollo personal.

Bibliografía

Aelst, P. V., & Walgrave, S. (2002). New media, new movements? The role of the internet in shaping the 'antiglobalization' movement. *Information, Communication & Society*, *5*(4), 465–493. https://doi.org/10.1080/13691180208538801

Arcila, C. (2006). El ciudadano digital. *Revista Latinoamericana de Comunicación CHASQUI*, (93), 18–21.

Benítez, L. (2013). La dimensión transnacional de la ciudadanía digital. En F. Sierra (Ed.), *Ciudadanía, tecnología y cultura. Nodos conceptuales para pensar la nueva mediación digital* (pp. 79–118). Barcelona: Gedisa.

Bertucci, G. (2005). Gobierno digital y valor público. *Política digital*, (23), 12–14.

Candón-Mena, J. I. (2013). Movimientos por la democratización de la comunicación : los casos del 15M y #YOSOY132. *Razón y palabra*, (82), 21.

Carracedo, J. D. (2002). Jerarquías y desigualdades en la sociedad de la información: la estratificación digital en relación con la democracia digital. En H. Cairo (Ed.), *Democracia digital: límites y oportunidades*. Madrid: Trotta.

Castaño, C. (2008). *La segunda brecha digital*. Madrid: Editorial Cátedra.

Castells, M. (2006). *La sociedad red: una visión global*. Madrid: Alianza Editorial.

Correa, E., & Noé, M. (Eds.). (1998). *Nociones de una ciudadanía que crece*. Santiago de Chile: FLACSO-Chile.

Cortés, R. (2013). *Análisis comparado de las políticas públicas de gobierno digital en Costa Rica y Chile entre los años 2002 y 2010*. San José: Universidad de Costa Rica.

Crilley, K. (2001). Information warfare: new battle fields Terrorists, propaganda and the Internet. *Aslib Proceedings*, *53*(7), 250–264. https://doi.org/10.1108/EUM0000000007059

Dahlberg, L. (2011). Re-constructing digital democracy: An outline of four 'positions'. *New Media & Society*, *13*(6), 855–

872. https://doi.org/10.1177/1461444810389569

Dasí, J. (2005). Nuevas formas de gobernanza para el desarrollo sostenible del espacio relacional. *Ería*, *67*, 219–235.

Eagleton-Pierce, M. (2001). The Internet and the Seattle WTO Protests. *Peace Review*, *13*(3), 331–337. https://doi.org/10.1080/13668800120079027

Fernback, J. (1997). "The individual within the collective: virtual ideology and the realisation of collective principles". En: Jones, S. (ed.) Virtual Culture, Thousand Oaks, CA. Sage.

Fernback, J. Y THOMPSON, B. (1995). Computer Mediated Communication and the American Collectivity: The Dimensions of Community within Cyberspace, International Communication Association.

Habermas, J. (1998). *Facticidad y validez*. Madrid: Trotta.

Hague, B., & Loader, B. (1999). *Digital Democracy: Discourse and Decision Making in the Information Age*. Nueva York: Routledge.

Hoffman, D. L., Novak, T. P., & Schlosser, A. E. (2001). The evolution of the digital divide: examining the relationship of race to internet access and usage over time. En B. M. Compaine (Ed.), *The Digital Divide* (pp. 47–97). Cambridge: MIT Press. Recuperado a partir de http://dl.acm.org/citation.cfm?id=762625.762630

Jones, S. (1998). "Information, Internet, and Community: Notes Toward and Understanding of Community in the Information Age". En: Jones, S. (ed.), Cybersociety 2.0. Revisiting Computer-Mediated-Communication and Community. Thousand Oaks, CA. Sage.

Kahn, R., & Kellner, D. (2004). New Media and Internet Activism: From the 'Battle of Seattle' to Blogging. *New Media & Society*, *6*(1), 87–95. https://doi.org/10.1177/1461444804039908

Kymlicka, W., & Norman, W. (1997). El retorno del ciudadano. Una revisión de la producción reciente en teoría de la ciudadanía. *Agora*, *7*, 5–42.

Livet, P. (1994). "Le collectif comme virtuel". Réseaux, no. 62,

pp. 119-120.

Musso, J., Hale, M., & Weare, C. (1999). Developing Digital Democracy: Evidence from California Municipal Web Pages. En B. Hague & B. Loader (Eds.), *Digital Democracy: Discourse and Decision Making in the Information Age*. Nueva York: Routledge.

Natal, A., Benítez, M., & Ortiz, G. (2014). *Ciudadanía digital*. México D.F.: Juan Pablos.

Norris, P. (2001). *Digital divide: Civic engagement, information poverty, and the internet worldwide*. Cambridge: Cambridge University Press.

Ramos, A. (2015). Ciudadanía en la pantalla. Información y acción colectiva a través de Internet. *Revista General de Información y Documentación*, *25*(2), 603–626. https://doi.org/10.5209/rev_RGID.2015.v25.n2.51231

Ramos, A. (2016). *Construyendo ciudadanía desde la biblioteca pública. El papel de la información para una mejor participación ciudadana en el gobierno abierto*. Ciudad de México: IIBI-UNAM.

Reporteros sin Fronteras. (2011). Primavera árabe: ¿apogeo de la Web? Recuperado el 18 de febrero de 2016, a partir de http://www.rsf-es.org/grandes-citas/dia-contra-censura-en-internet/a2011-dia-mundial-contra-la-censura-en-internet/frente-a-la-censura-solidaridad-en-la-red/

Rheingold, H. (2000a). "Community Development in the Cybersociety of the Future". En Gauntlett, D. (Ed.) Web Studies: Rewiring Media Studies for the Digital Age, Oxford: Oxford University Press.

Rheingold, H. (2000b). The virtual Community: Homesteading on the Electronic Frontier, Cambridge, MA. MIT Press.

Rostiashvili, K. (2012). Information Society and Digital Democracy - Theoretical Discourse. *Journal in Humanities*, *1*(1), 11–15.

Servon, L. (2002). *Bridging the Digital Divide. Technology, community and public policy*. Oxford: Blackwell Publishing.

Siedschlag, A. (2005). Digital Democracy and Its Application

to the International Arena – From "Deliberation" to "Decision". En *1st conference on the "Information Revolution and the Changing Face of International Relations and Security", International Studies Association (ISA)*. Lucerna.

Siles, I. (2005). "Internet, Virtualidad y Comunidad". Revista Ciencias Sociales, no. 108.

Smith, J. (2001). Globalizing Resistance: The Battle of Seattle and the Future of Social Movements. *Mobilization: An International Quarterly*, *6*(1), 1–19. https://doi.org/10.17813/maiq.6.1.y63133434t8vq608

Smith, M.A. Y Kollock, P. (1999). Communities in Cyberspace, New York: Routledge.

Sotelo, A. (2006). *México: gobierno digital en expansión*. México D.F.: Edición del autor.

Torre, J. C. (2003). Los huérfanos de la política de partidos Sobre los alcances y la naturaleza de la crisis de representación partidaria. *Desarrollo Económico*, *42*(168), 647–665. https://doi.org/10.2307/3455908

Valente, V. (2000). Una reflexión feminista de la ciudadanía. *Estudios feministas*, *8*(2), 17.

van Dijk, J. A. G. M. (2006). Digital divide research, achievements and shortcomings. *Poetics*, *34*(4–5), 221–235. https://doi.org/10.1016/j.poetic.2006.05.004

Desarrollo de la cultura digital en México y los desafíos que representa para el acceso a la información

Ángela Rocío Cedillo Hernández

Resumen
En el presente trabajo se abordan algunos términos relacionados con "cultura digital" y sus características más destacables. Se pretende reconocer los principales retos que se enfrentan para garantizar el acceso a la información en México. Se mencionará un breve esbozo histórico sobre los antecedentes de la cultura digital y se pretende hacer una reflexión sobre algunos de los compromisos sociales que tienen hoy en día los bibliotecarios.

Palabras clave
Cultura digital, ciudadanía digital, acceso a la información, digital culture.

Introducción
El origen del presente trabajo surge a partir de una inquietud personal originada de un proyecto escolar y del cual se desprenden las siguientes preguntas: ¿Qué significa en el contexto mexicano la expresión "cultura digital" ?; ¿cuál es su vínculo con la profesión bibliotecaria? y, ¿qué relación tiene con nuestro compromiso actual con la sociedad?

El propósito de este trabajo, es reconocer las características de la cultura digital en México y el concepto de ciudadano digital, para comprender los retos que se presentan para garantizar el acceso a la información digital de los ciudadanos.

Analizar sobre las características de la cultura digital desde una aproximación bibliotecológica tiene como una consecuencia despertar el interés por el estudio de las ciencias de la información, que, a su vez son la base para la formación de una sociedad democrática e informada.

Para lograr dicho propósito se ha organizado la presentación de este trabajo en varios momentos. En el primero, se abordarán algunos antecedentes de la cultura digital, retomando algunos conceptos como "sociedad de la información" y "sociedad del conocimiento". Posteriormente, se recuperarán algunos autores que han definido el término de cultura y ciudadanía digital, rescatando algunos elementos notables para la profesión bibliotecaria. Consecutivamente, se expondrán algunos de los retos que se presentan para garantizar el derecho al acceso a la información en el entorno digital. Y finalmente, se darán algunas conclusiones.

Antecedentes de la cultura digital

En aras de una mejor comprensión del concepto de cultura digital parece necesario reconocer algunos antecedentes y términos que provocaron el surgimiento del concepto de cultura y ciudadanía digital.

En la década de los setenta, el desarrollo de la tecnología en los medios de comunicación y la popularización de la computadora provocó un cambio interesante en términos sociales, comenzó a surgir el concepto de una nueva sociedad: la sociedad de la información. El término se le atribuye a Daniel Bell, primer autor en mencionarlo, en su obra publicada en 1971, "El advenimiento de la Sociedad Postindustrial"

Décadas más tarde, Manuel Castells, propone a la sociedad de la información como "una forma específica de organización social en la que la generación, el procesamiento y la transmisión de información se convierten en las fuentes fundamentales de la productividad y el poder, debido a las nuevas condiciones tecnológicas que surgen en este período histórico". (Castells, 1999)

Sintetizando esta idea, la sociedad de la información, es aquella que se distingue por la generación, transmisión y distribución de la información de forma inmediata y masiva.

Recuperando a William J. Martín y Frank Webster, plantean cinco elementos que describen a la Sociedad de la información:

- Elemento tecnológico: El uso de una tecnología barata para el procesamiento y almacenamiento de la información, lo que produce una distribución más extensa de la información

- Elemento económico: Industrias que hacen posible la utilización y distribución de la información otorgándoles un valor económico
- Elemento ocupacional: Trabajadores de la información: Productores de información, distribuidores y operadores de la información
- Elemento de tiempo y espacio: La inmediatez de las redes interconectadas o medios tecnológicos donde se distribuye la información y la capacidad de almacenaje
- Elemento cultural: La interacción que tenemos con la información. Información en todas partes. Su inmediatez, la disponibilidad, etc.

Recuperando los elementos descritos anteriormente, es innegable, que uno de los componentes más importantes en la evolución de la sociedad de la información, es el tecnológico, pues a raíz de éste surge la transformación de los otros cuatro.

Las tecnologías de la información y comunicación se definen como aquellos recursos, herramientas y programas que se utilizan para procesar, administrar y compartir la información mediante diversos soportes tecnológicos, tales como: computadoras, teléfonos móviles, televisores, reproductores portátiles de audio, etc. [1]

Décadas más tarde se populariza el concepto de "Sociedad del conocimiento" Las características de esta nueva sociedad ya no estarían ligadas al desarrollo de la tecnología para la distribución masiva y casi inmediata de la información, sino en el conocimiento que surge a partir de la distribución del información y el conocimiento que extrae de ella para el desarrollo social. Heidenreich, citado por Krüger [2], la sociedad del conocimiento se distingue por cinco características:

1. La importancia de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y su utilización en los procesos económicos.

1 Estrategias de aprendizaje (2010) . México: UNAM. Recuperado el 28 de junio 2017 en: http://tutorial.cch.unam.mx/bloque4/lasTIC

2 Krüger, K. (2006)"El concepto de sociedad del conocimiento" España: Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales; Universidad de Barcelona .Vol. XI, nº 683. Recuperado el 1 de julio de 2017 en: http://www.ub.edu/geocrit/b3w-683.htm

2. El conocimiento es considerado como uno de los principales causantes del crecimiento junto con los factores capital y trabajo.

3. Relevancia crucial a la producción de productos intensivos en conocimiento y a los servicios basados en el conocimiento

4. Se resalta la creciente importancia de los procesos educativos y formativos, tanto en su vertiente de educación y formación inicial como a lo largo de la vida.

5. Se destaca la creciente importancia de los servicios intensivos en conocimiento y comunicación, que generalmente se denominan trabajo de conocimiento

Aproximaciones a la cultura y ciudadanía digital

En principio, ¿qué se entiende por ciudadanía digital? La ciudadanía digital es un conjunto de prácticas enfocadas al uso de la tecnología en beneficio de la democracia y el desarrollo social. A través, de recursos digitales que promueven la construcción de conocimientos que impulsen una sociedad democrática y critica. Es decir, el ciudadano digital es un personaje activo en la transformación social y la construcción de conocimiento. Se caracteriza por la inclusión de medios digitales en su vida cotidiana y el desarrollo de competencias y habilidades centradas en la utilización de las tecnologías con la intención consciente de ejercer su derecho a la información y a la libertad de expresión por medio de plataformas digitales y recursos tecnológicos.

El desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC`s), es imprescindible para la generación de la cultura digital. Para García, Gros y Escofet citado por Requena[3], definen cultura digital como "el uso que se hace de las TIC en el día a día" y describen cuatro tipos de usos cotidianos:

a) Fines comunicativos y personales

b) Entretenimiento

c) Búsqueda de informativos

3 García González ; Gros Salvat, Begoña; Escofet Roig, Anna; (2012). La influencia del género en la cultura digital del estudiantado universitario. Athenea Digital. Revista de Pensamiento e Investigación Social, Noviembre-Sin mes, 95-114. Recuperado el 7 de julio de 2017 en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=53724611006

d) Creación de documentos

En este sentido, la cultura de la información promueve el uso de herramientas tecnológicas que cultiven el empoderamiento del ciudadano a través de diferentes recursos y habilidades, como:

- Manipulación y edición de información digital a través de la creación o edición de wikis, blogs, foros y redes sociales.
- Acceso abierto al conocimiento e información científica, a través de bases de datos como: Web of science, Redalyc o Scielo.
- Uso de herramientas audiovisuales e interactivas para la distribución de la información, como: marcadores sociales, bases de datos, podcast, bibliotecas digitales o virtuales, programas interactivos como Calibre para la distribución de libros, etc.
- Utilización de dispositivos móviles para la distribución de la información.
- Implementación de servicios y trámites en la línea.
- Producción masiva de información.
- Surgimiento de nuevas formas para almacenar la información y recuperar la información, por ejemplo, sistemas de navegación jerárquico, hipertextuales, y de información, hipertexto, páginas html, etc.
- Dispositivos de almacenamiento de datos, como usb o cd-rom

Es decir, alienta a un nuevo tipo de usuario de la información que deja de ser un espectador y consumidor de información para tornarse en autor, distribuidor y editor de la información que se le presenta. Esto da apertura a un nuevo modelo : la ciudadanía digital.

Penetración de la cultura digital en México

Recuperando a Leyva[4] y según un el Estudio de Consumo de

4 Ramírez Leyva, M. (2012) La incorporación de la cultura digital en las prácticas de lectura de los estudiantes de bachillerato de la UNAM. Investigación bibliotecológica, 26(56), 43-69. Recuperado en 10 de julio de 2017, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2012000100004&lng=es&tlng=es.

Medios Digitales de IAB México, realizado en diciembre de 2016, la integración de la internet en la vida cotidiana de los mexicanos se ha despuntado significativamente. Hace menos de una década, en el año 2009, sólo el 30% de los ciudadanos tenía acceso a internet, para 2016 el 60% de la población puede acceder a una conexión inalámbrica.
Según este estudio, de 1,002 personas entrevistadas, el 92% considera que el uso de dispositivos móviles con acceso a internet es parte indispensable de su vida. El 47% no puede salir de sus casas sin ellos. El 20% señaló que utiliza la internet para consulta de periódicos en línea. Mientras que el 24% lee libros de forma digital. Sin embargo, su uso sigue siendo con fines recreativos, el 77% lo utiliza para estar en redes sociales y el 55% navega en internet para fines de entrenamiento.

Acceso a la información digital

Por otra parte, dentro del contexto digital, existe un contraste, ¿qué sucede con el acceso a la información? El acceso a la tecnología en nuestro país sigue siendo limitado. En contraste con el Estudio de Consumo de Medios Digitales de IAB México, el INEGI publicó en mayo del presente año, con motivo de "El día del internet", los siguientes datos: En México a nivel nacional, sólo el 47 % de la población tiene una conexión a internet, jóvenes entre 12-17 años son la población que más usa internet, con un 85.5%, en contraste con personas mayores de 55 años, con el 21.6% de usuarios. El estudio determinó que hay una relación entre el nivel de escolaridad y el uso y acceso al internet: el 48.7% de usuarios de internet cursan el nivel básico, el 84.3% cuenta con estudios de bachillerato, mientras que el 94.1% cuenta con una licenciatura. Uno de los indicadores de la encuesta es la disponibilidad de bienes y servicios TIC en los hogares mexicanos. A nivel nacional, destaca la disponibilidad de televisores ya que el 93.1 por ciento de los hogares dispone de éstos. Sin embargo, tanto las computadoras como los servicios de señal de televisión de paga e Internet son cada vez más recurrentes. Respecto de las computadoras, el 45.6 % de los hogares cuenta con una, y para la señal de paga, la proporción alcanza el 52.1%. Por su parte, la conexión a Internet se encuentra disponible en el 47% de los hogares.

Al preguntar cuál es la razón para no adquirir estos servicios, los encuestados respondieron:

El 53.9% le resulta incosteable el servicio, y el 21% no le parece una necesidad dentro de su hogar. A nivel nacional, el estado que cuenta con mayor número de hogares con internet es Hermosillo con un 85%, la Ciudad de México y zona metropolitana, el 60% y Tapachula ocupando el lugar más bajo, con un 30.5%. En proporción a usuarios de internet, Hermosillo destaca con un 884.9%, Cancún con el 80% y Tapachula un 60%.

Es decir, México se encuentra divido entre los que sí pueden adquirir un equipo y costear es servicio de internet y los que les resulta inasequible adquirir este servicio. Sin embargo, se han hecho propuestas para tratar de aminorar la brecha digital y acercar los servicios digitales a toda la población, como se mencionará posteriormente.

La inclusión de herramientas digitales en la Biblioteca Pública

La IFLA en el año 2012, publicó el código de ética para bibliotecarios y otros trabajadores de la información[5], propone que la misión principal de los bibliotecarios y otros trabajadores de la información es garantizar el acceso a la información para todos, para el desarrollo personal, educación, enriquecimiento cultural, ocio, actividad económica y participación informada para la mejora de la democracia. Siguiendo esta idea la biblioteca pública no es ajena a este entorno y ha tenido adaptarse a este cambio para poner a disposición de los usuarios servicios digitales que cumplan con las expectativas del ciudadano digital. A pesar de tener consciencia de esta transformación y la necesidad de cumplir con esta demanda la Dirección General de Bibliotecas creó en el año 2002 el Programa de Acceso a Servicios Digitales en las Bibliotecas Públicas (PASDBP) con el propósito de beneficiar a la población que no tiene la posibilidad de adquirir una computadora o acceder a servicios digitales. A través del PASDBP la Dirección General de Bibliotecas, de 7, 623 mil bibliotecas públicas en el país dotó a 3,581 con 19, 953 equipos de cómputo y dispositivos electrónicos, casi la mitad de bibliotecas públicas. Sin embargo este esfuerzo es insuficiente para atender a la población y quebranta el derecho al acceso a la información de los ciudadanos.

5 International Federation of Library Associations and Institutions (2012) Código de ética de la IFLA para bibliotecarios y otros trabajadores de la información

Retos para el acceso a la información

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos[6] expresa lo siguiente:

"*El Estado debe garantizar el derecho de las personas para acceder a la información pública, buscar, obtener y difundir libremente la información en cualquiera de sus manifestaciones (oral, escrita, medios electrónicos o informáticos). El acceso a la información constituye una herramienta esencial para hacer realidad el principio de transparencia en la gestión pública y mejorar la calidad de la democracia.*"

Sin embargo, México no cuenta con la infraestructura suficiente para atender la demanda informativa de la población.

Algunos retos que se presentan a lo largo del país, serán los siguientes:

1. **Desigualdad**: En términos digitales, México presenta un rezago significativo en el interior del país. Mientras que estados como Hermosillo es cotidiano el uso de la computadora y acceder a espacios digitales desde sus hogares (85%), en Tapachula sólo el 30% de la población tiene acceso a un equipo de cómputo.

2. **Mejorar la Infraestructura:** México no cuenta con una infraestructura moderna, esto impide que ampliar la cobertura de banda ancha, sobre todo zonas urbanas marginadas económicamente o zonas rurales.

3. **Disminuir costos**: El internet en México es un servicio caro y poco eficiente. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos(OCDE) México ocupa el último lugar en la penetración de banda ancha fija en los 35 países que integran la organización. Además de que su banda ancha es una de las más lentas (con una velocidad promedio de 3.07 megabits). Sin embargo, es una de los países con el servicio más caro, el costo mensual, en promedio por 10 Mbpsa, compañías como Telmes, Cablemas y Cablecom cobran $150. 00 pesos mexicanos.

6 Comisión Nacional de Derechos Humanos (2012) Derecho de acceso a la información. Recuperado el 7 de julio de 2017 en: http://www.cndh.org.mx/Derecho_Informacion

4. **Combatir el analfabetismo digital:** El desconocimiento del uso de las TIC, es uno de los grandes retos que se presentan. No sólo es necesario comprometerse a establecer la infraestructura adecuada para la utilización de las Tecnología de la Información y Telecomunicación, sino inducir al uso debido de estos. Impulsar a través de diversos cursos o talleres el desarrollo de competencias y habilidades tecnológicas para combatir el analfabetismo digital, es uno de los desafíos que se le presenta al profesional de la información.

5. **Uso indebido de las TICS:** La ignorancia que se tiene acerca de uso debido de las TIC, provoca que su uso sea sólo para fines recreativos. Promover un acercamiento con estas tecnologías difundiendo los beneficios que conlleva su uso, como la distribución casi inmediata de la información, acceso a la información, creación, edición y distribución de contenidos digitales.

Conclusiones

Es innegable que la tecnología ha traído consigo una revolución que ha dado la pauta para una serie de transformaciones sociales que han desencadenado el fenómeno de la cultura digital a lo largo de todo el mundo. Sin embargo, México es un país rezagado digitalmente y a pesar de que existen esfuerzos por parte de los Gobiernos tanto Federales como Estatales, que están enfocados en aminorar la brecha digital en el país y para respetar el derecho al acceso a la información de los ciudadanos, estos no son suficientes para cubrir la demanda de la población. Para los profesionales de la información les resulta un reto asumir el compromiso de luchar para que todos los miembros de la sociedad ejerzan su derecho al acceso a la información tanto impresa como digital. Sin embargo, para que nuestro país pueda encaminarse a una cultura digital que impacte en todos los estratos sociales, no sólo será necesario el diseño de políticas que integren adecuadamente el uso de las tecnologías, o crear la infraestructura adecuada, sino promocionar a las Tecnologías de la Información y Comunicación como herramientas que permiten el acceso a la información, la libertad de expresión, la participación colectiva y la construcción del conocimiento para consolidar la cultura digital en México.

Bibliografía

Almada, M. (2006). *La sociedad de la información y el desarrollo humano. Congreso Internacional de Información*. Instituto de Documentación e Información Científica y Técnica. La Habana, Cuba. Conferencia de Apertura.

Almada, M. (2007) *Las políticas de información: Marcos conceptuales y metodológicos.* En: XXV de Investigación en bibliotecología y estudios: Memoria del XXIV Coloquio de Investigación Bibliotecológica y de la Información, 18 – 20 octubre, 2006. comps. Martínez Arellano, F. F. y Calva González, J. J. México: Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, pp. 103–116.

Almada, M. (s/a). *Bases teóricas para comprender las políticas de la información*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas : UNAM. Recuperada el 28 de junio de 2017 en: http://iibi.unam.mx/publicaciones/18/La%20naturaleza%20objetiva%20y%20subjetiva%20de%20las%20Politicas%20de%20Informacion-Bases-teoricas-para-comprender-las-Politicas-de-Informacion-EMAN.html

Ayala Pérez, T. (2014). *La Palabra Escrita en la Era de la Comunicación Digital. Literatura y lingüística.* https://dx.doi.org/10.4067/S0716-58112014000200015

Cartier, M. (2008) *The information revolution: technology, methodology, and industry. History of Humanity: scientific and cultural devolpent*, (7) pp 515-523. Recuperado el 8 de octubre de: http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001473/147371e.pdf

Comisión Nacional de Derechos Humanos (2012) *Derecho de acceso a la información*. Recuperado el 7 de julio de 2017 en: http://www.cndh.org.mx/Derecho_Informacion

Declaración de Lyon sobre el acceso a la información y el desarrollo. (2014, 18 de Agosto)Lyon, Francia. IFLA. Recuperado el 4 de julio de 2017, de http://bibliotecarios.cl/descargas/2015/03/01-ifla-2014-declaracion-de-lyon.pdf

Estrategias de aprendizaje (2010) . México: UNAM. Recuperado el 9 de julio de 2017 en: http://tutorial.cch.unam.mx/bloque4/lasTIC

Ramírez Leyva, M. (2012). *La incorporación de la cultura digital en las prácticas de lectura de los estudiantes de bachillerato de la UNAM*. Investigación bibliotecológica. Recuperado en 10 de julio de 2017, http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2012000100004&lng=es&tlng=es.

INFORMACIÓN PARA TODOS, BIBLIOTECAS PARA TODOS

Dra. Ma. Graciela M. Tecuatl Quechol

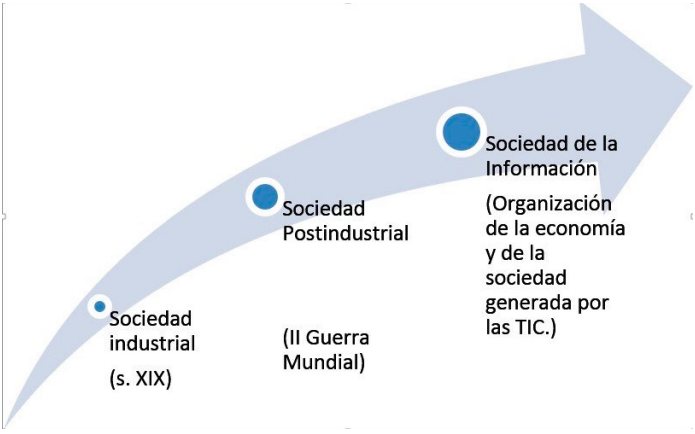
"La información está alrededor nuestro, en nosotros; nuestros sentidos colectan y nuestro cerebro filtra, organiza y procesa información cada segundo del día. La información hace posible nuestra vida"
Burgin, Mark

Información

La información ha permeado en toda la existencia del ser humano, sin embargo del siglo del siglo XIX al actual siglo XXI se aprecian tres cambios fundamentales en el tipo de sociedades, representados por las innovaciones sociales, científicas, tecnológicas que surgieron en cada una de ellas.

El siglo XIX significó un desarrollo en comunicaciones y telecomunicaciones que cambiaron las formas de registro de la información, de texto y voz a imágenes a través de innovaciones como las fotografías (1839), el telégrafo (1840), cable atlántico (1860), teléfono (1880) cine (1895), radio (1900).

Figura 1: Evolución de tres últimas sociedades



Fuente: Basado en (Concepto de Sociedad de la Información, pág. 21)

El siglo XX conllevó un gran desarrollo de telecomunicaciones con innovaciones como TV (1928), el Télex (1930), grabaciones magnéticas (1935). Con todas estas innovaciones se pasó del texto a diferentes tipos de documentos y soportes diferentes al papel. La II Guerra Mundial multiplicó áreas del conocimiento, se incluyó el uso de la computadora en diversas actividades, se aplicaron innovaciones de uso bélico, que al finalizar la guerra, se aplicaron a la vida común, tales como: computadoras de escritorio (1960-), internet (1969); en la década de los ochenta se construyeron las bases y el funcionamiento del mundo electrónico actual y se posibilitaron nuevos tipos de información: sonora, gráfica, imágenes fijas, en movimiento, electrónica, digital, lo que amplió la manera de emitir la información que anteriormente era en papel.

Información y Educación

En 1948, la ONU alentó los derechos iguales e inalienables de todas las personas, a través de la Declaración Universal de Derechos Humanos, y enfatiza en su art. 19, el derecho a la información y en el art. 26, el derecho a la educación (ONU). Los derechos humanos son la base para la comprensión y los dos mencionados son fundamentales para el desarrollo de todas las personas.

Con respecto a la educación, en 1960 se realizó la Convención relativa a la Lucha contra las Discriminaciones en la Esfera de la Enseñanza (UNESCO); tiempo más tarde la Convención sobre los Derechos del Niño de 1989, en donde el art. 13 expresa la "libertad del niño para buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de todo tipo, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o impresas" (ONU)

Desde 1990 la UNESCO reflejó la preocupación por las insuficiencias mundiales de la educación básica y su importancia para el progreso social, para manifestarlo realizó la Declaración Mundial sobre la Educación para Todos y su Marco de Acción para satisfacer las necesidades básicas de aprendizaje (UNESCO, 1990)

Al finalizar el siglo XX, los países de la ONU establecieron los Objetivos del Milenio; el objetivo dos dice "Lograr la

enseñanza primaria universal" (ONU, 2015, pág. 22). Los países participantes se abocaron en mayor o menor medida a atender tal objetivo

Información y TIC: La sociedad de la Información
Ante el avance de Internet y las TIC, la ONU y la UIT convocaron en 2003 en Ginebra, a la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, con la finalidad de abordar los aspectos planteados por las TIC a través de la "visión de una sociedad de la información centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo, en que todos puedan crear, consultar, utilizar y compartir la información y el conocimiento" (Unión Internacional de Telecomunicaciones, pág. 9).

Educación, información TIC han estado desde entonces unidas y estableciendo vínculos para que toda la sociedad esté involucrada.

Como un rubro especial se consideró a las personas con discapacidad en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de 2006. (ONU)

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
Tras finalizar el plazo para los Objetivos del Milenio, en 2015, las Naciones Unidas aprobaron, los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), de la Agenda 2030, que entraron en vigor el 1 de enero del 2016. (ONU, 2017). Con ello los países intensificarán esfuerzos para finalizar la pobreza, reducir la desigualdad y luchar contra el cambio climático; erradicarla es condición indispensable para lograr el DS; para tal fin se promueve un crecimiento económico sostenible, inclusivo y equitativo, para crear oportunidades para todos; al reducir las desigualdades, mejorar los niveles de vida básicos, fomentar el desarrollo social equitativo e inclusivo; promover la ordenación integrada y sostenible de los recursos naturales y los ecosistemas.

El Desarrollo Sostenible se define como "el desarrollo capaz de satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades" (ONU, 2017)

El DS requiere armonizar: El crecimiento económico, la inclusión social, y la protección del medio ambiente. Los tres elementos están interrelacionados y son esenciales para el bienestar de las personas y sociedades.

El Objetivo 16 de los ODS dice "Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles" (ONU, 2017)

El numeral del ODS 16.10 anota "Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales" (ONU, 2017)

IFLA y ODS

En el contexto de la Agenda 2030, la IFLA cree que el hecho de incrementar el acceso a la información y el conocimiento en la sociedad con la ayuda de las tecnologías de información y comunicación, promueve el desarrollo sostenible y mejora de la vida de las personas y que las bibliotecas son fundamentales para lograr los 17 Objetivos de DS (IFLA)

Las comunidades que tienen acceso a la información oportuna y relevante están mejor posicionadas para erradicar la pobreza y la inequidad, a través de mejorar la agricultura, la educación, la salud la cultura, la innovación y la investigación.

IFLA anota que a nivel mundial, 320 000 bibliotecas públicas y más de un millón de bibliotecas parlamentarias, nacionales, universitarias, científicas y de investigación, escolares y especiales garantizan que la información y los conocimientos para utilizar esta información estén disponibles para todos, convirtiéndolas en instituciones fundamentales en la era digital" (IFLA, pág. 3)

Las bibliotecas promueven todos los ODS, a través de:

- Infraestructura para las TIC
- Ayudan a las personas a desarrollar la capacidad de usar la información

- Preservan la información para garantizar el acceso permanente de futuras generaciones.
- Proporcionan una red confiable y establecida de instituciones locales que puedan llegar a todos los sectores de la población. (IFLA)

En sincronía con tal marco de derechos también cabe lo que denomino **Información para todos, bibliotecas para todos** considerando la necesidad de que la información sea el medio para integrar al país en la sociedad de la información y que efectivamente todos los habitantes del país tengamos servicios bibliotecarios, principalmente en la biblioteca pública.

Se concuerda con que "La información hace posible nuestra vida" (Burgin, 2010, pág. vi), y que todos los habitantes de un país generamos y consumimos información y las instituciones creadas para el acceso y resguardo de la información son las bibliotecas y los archivos.

Se observa que no hay ningún aspecto de la experiencia humana que permanezca fuera de la influencia de la información sean negocios, industria educación, salud, ocio, tecnología, alimentación, etc. La importancia de la Información para la sociedad ha permitido su permanencia y con la inclusión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), se ha denomina la Sociedad de la Información y cuando se hace un uso intensivo de ella, para crear nuevo conocimiento llegan a ser las Sociedades del Conocimiento.

Bibliotecas Públicas

En la Sociedad de la Información las Bibliotecas Públicas juegan un papel preponderante, ya que de acuerdo a su definición:

"Brinda acceso al conocimiento, a la información y al trabajo intelectual a través de una serie de recursos y servicios y está a disposición de todos los miembros de la comunidad en igualdad de condiciones sin distinción de raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica y laboral y nivel de escolaridad" (IFLA, 2002, pág. 26)

Un aspecto primordial, para saber cómo interrelacionamos con las bibliotecas, los que habitamos nuestro país, es el

reconocimiento a través de datos duros.

Una mirada a México

En nuestro país, de acuerdo a proyecciones de CONAPO al 2017, somos 123,518 270 habitantes (Secretaría de Gobernación, 2017). El porcentaje de mujeres es de 51.2% y de hombres de 48.8%. Con una población menor a 29 años de 52.8%; una población adulta de 36.7%, de los que son adultos mayores un 10.5% y con esperanza de vida al nacer de 75.5 años.

Al consultar la Estadística del Sistema Educativo, en el ciclo escolar 2015-2016 se observan las siguientes cifras estimadas (Secretaría de Educación Pública, 2017)

Cuadro 1. Estadística del Sistema Educativo, en el ciclo escolar 2015-2016

NIVEL	Educación Primaria %	Educación Secundaria %	Educación Media superior	Educación Superior
Tasa Neta de Escolarización	97.9	86.7	62.4	37.1
Edad	(6 a 11 años de edad)	(12 a 14 años de edad)	(15 a 17 años de edad)	(18 a 22 años de edad)
Total de alumnos en el sistema educativo: 36,392,832				

Fuente: (Secretaría de Educación Pública, 2017)

El porcentaje de la población que está en el sistema educativo es de 29.4%, sin embargo, los datos anteriores muestran el decrecimiento de la tasa de escolarización, lo que significa que quienes debieran estar en el sistema educativo no todos están presentes.

Somos también un país, donde la población está distribuida en 2 456 municipios, de la siguiente manera (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2013)

Los datos indican que el mayor porcentaje de la población (casi 34%) vive en localidades de entre cien a quinientos mil habitantes y por otra parte en el mayor número de localidades (970) su población es relativamente pequeña.

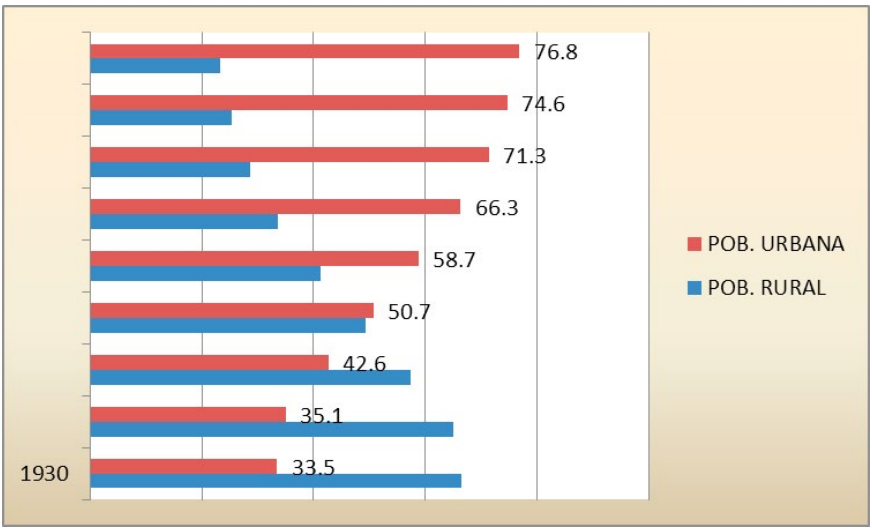
Cuadro 2. Municipios, Población y su distribución porcentual por número de habitantes, 2010

NÚMERO DE MUNICIPIOS	NÚMERO DE HABITANTES	TOTAL DE POBLACIÓN	Porcentaje
11	1 000 000 y más habitantes	15 510 838	**13.8**
32	500 000-999 999 habitantes	21 920 405	**19.5**
161	100 000-499 999 habitantes	33 720 344	**30**
199	50 000-99 999 habitantes	13 981 995	**12.4**
713	15 000-49 999 habitantes	19 465 120	**17.3**
970	2 500-14 999 habitantes	7 252 090	**6.4**
370	Menos de 2 500 habitantes	485 746	**0.6**

Fuente: (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2013, pág. 22)

Por otra parte el país ha cambiado su entorno de poblaciones mayoritariamente rurales en 1930 a urbanas, en 2010:

Gráfica 1. Composición de Poblaciones Rurales a Urbanas en México



Fuente: INEGI

Se considera una localidad rural cuando tiene hasta 2 499 habitantes y urbana aquellas que rebasan tal número.

Las ciudades son propicias para el comercio, la cultura, el desarrollo social, la educación, sin embargo ejercen presión sobre

los recursos y sin la debida planeación propician problemas de congestión, escasez de servicios básicos, vivienda, entre otros.

Retomando que la información es necesaria a todos y un insumo necesario para el desarrollo de la sociedad de la Información, y que la biblioteca es la institución clave creada para satisfacer las necesidades de información de la sociedad para lograr el desarrollo fundamentalmente el educativo como plataforma para el económico, científico, social, surge conocer cuál es la infraestructura en el país.

Infraestructura de BP en el país

Se analiza la infraestructura en cuanto a bibliotecas públicas que existen en el país y si se cuenta con las necesarias para atender a toda la población.

El Manifiesto IFLA-UNESCO (2002) define a la biblioteca pública (BP), como "una organización establecida, respaldada y financiada por la comunidad, ya sea por conducto de una autoridad u órgano local, regional o nacional, o mediante cualquier otra forma de organización colectiva. Brinda acceso al conocimiento, a la información y al trabajo intelectual a través de una serie de recursos y servicios y está a disposición de todos los miembros de la comunidad en igualdad de condiciones, sin distinción de raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica y laboral y nivel de escolaridad (Phillip, 2007, pág. 26)

Se considera que la BP es la más democrática de las instituciones que apoya procesos formativos, informativos y recreativos, resalta los valores culturales del país, pero además "La participación constructiva y la consolidación de la democracia dependen tanto de una educación satisfactoria como de un acceso libre y sin límites al conocimiento, el pensamiento, la cultura y la información", como lo expresa el manifiesto sobre la biblioteca pública. (IFLA-UNESCO)

El soporte jurídico de las BP es la Ley General de bibliotecas, que enfatiza en su definición el acervo y la atención gratuita y conforme a normas; que atiende a toda persona que solicita la consulta, o préstamo del acervo; Las BP dependen de la SEP y otras se crean a través de acuerdos con responsabilidades que

se reparten con los tres órdenes de gobierno: federal, estatal y municipal.

Actualmente existen en el país 7427 recintos (López, 2017, pág. 9), en la Red Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP). En la presente administración se mejoraron 1,907 recintos bibliotecarios que ofrecen un ambiente más seguro, cómodo y agradable para sus visitantes. La DGB ha entregado a las bibliotecas públicas del país, más de 43 millones de materiales impresos para su operación.

El 60% de las bibliotecas cuenta con computadoras y más de 50% tiene conectividad. La DGB a partir del segundo trimestre de 2016 puso en operación la plataforma Digitalee (www.digitalee.mx), como un servicio de préstamo de novedades editoriales en español para la lectura en línea; cuenta con más de 4,500 títulos y que se suma a la Biblioteca Digital de la Secretaría de Cultura, que es un recurso electrónico que almacena más de 45 mil libros procedentes del fondo reservado y las bibliotecas personales de la Biblioteca de México. (López, págs. 9-13)

En 34 años la Red ha crecido más de 24 veces. La RNBP es una oportunidad para ofrecer acceso al conocimiento, la cultura y la educación, para favorecer el desarrollo de una sociedad más equitativa para toda la población, desde los bebés hasta personas de la tercera edad. Desde su creación la Dirección General de bibliotecas ha entregado más de 43 millones de impresos en las BP para atender las necesidades de los usuarios. Un 60% de las BP cuentan con computadoras y la mitad tiene conectividad. El promedio de personas por biblioteca es de 16, 630 y se cubre aproximadamente al 93% de los municipios del país. Atiende anualmente en toda la Red a más de 30 millones de usuarios, lo que representa el 24% del total de la población del país.

Sin embargo para este siglo XXI caracterizado por una progresiva influencia de los contenidos digitales y por una tendencia cada vez mayor de computadoras, de internet, móviles, de las tabletas, como posibilidades para el acceso a la información, a través de chats, correo electrónico, redes sociales, aplicaciones móviles, tendrán mejores condiciones aquellos que sepan buscar información, gestionarla, interpretarla y crear nueva, ya que tendrán competencias para afrontar los retos laborales y sociales en un mundo conectado y globalizado, el que un 50%

de las BP tenga conectividad es un dato muy preocupante.

Exclusión Social

Ziccardi anota que uno de los principales rasgos que se presenta en los inicios del siglo XXI es el de la urbanización de la pobreza. Para nuestro país, lo anterior se manifiesta en el paso que se ha tenido de ser rural en el siglo pasado a urbano en más de 76% en la actualidad y en donde se enmarcan "elevados niveles de pobreza, marcados procesos de exclusión social y profundas desigualdades económicas, sociales y urbanas que prevalecen en sus ciudades" (Ziccardi, pág. 237)

Un término que resalta de inmediato es la **exclusión social**: Se entiende por tal, el proceso mediante el cual los individuos o grupos son totalmente o parcialmente excluidos de una participación plena en la sociedad en la que viven. Tal proceso, da lugar a una privación múltiple, que se manifiesta en los planos económico, social y político. (Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo, 2017)

Discapacidad en México

La población con mayor riesgo de exclusión son las personas con **discapacidad**; la CIF la define como "Término genérico que incluye déficits, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación. Indica los aspectos negativos de la interacción entre un individuo (con una condición de salud) y sus factores contextuales (factores ambientales y personales" (Organización Mundial de la Salud, pág. 231)

La UNESCO promueve la educación de las personas con discapacidad mediante la celebración del Día Internacional de las Personas con Discapacidad (3 de diciembre) y entre otras acciones, apoya a los países para construir un contexto integrador de aprendizaje y capacitación de docentes y el uso de las TIC en la enseñanza de las personas con alguna discapacidad. En el mundo actual caracterizado por la globalización, que está interconectado y lo que sucede al otro lado del mundo se conoce en segundos, y donde lo que se haga o no se haga, afecta todo el entorno, las políticas públicas mundiales y nacional señalan principios de equidad; justicia social; igualdad de oportunidades; el respeto de la dignidad; la autonomía individual y toma de decisiones; independencia de las personas y la igualdad entre ambos. (México. Secretaría de Desarrollo Social., 2011)

Nuestro país legisló en 2011 la Ley general para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, cuyo objeto es "promover, proteger y asegurar el pleno ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad, asegurando su plena inclusión a la sociedad en un marco de respeto, igualdad y equiparación de oportunidades" (México. Secretaría de Desarrollo Social., 2011)

De acuerdo a los indicadores de población del INEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2016). La prevalencia de discapacidad en el país, es de 6% de la población, lo que equivale a 7.1 millones que enfrentan dificultades motoras, visuales, auditivas, de memoria, del habla, quienes tienen múltiples obstáculos para gozar de sus derechos, tal como lo establece la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, "sin distinción de origen étnico, nacional, género, edad, condición social, económica, o de salud, religión, opiniones, estado civil, preferencias sexuales, embarazo, identidad política, lengua, situación migratoria, o cualquier otra característica propia de la condición humana o que atente contra su dignidad. (México. Secretaría de Desarrollo Social., pág. 2)

En el siguiente cuadro se muestran los estados con mayor incidencia de discapacitados.

Cuadro 3 Estados con mayor incidencia de discapacitados / Número de bibliotecas

Estados con mayor incidencia de discapacitados	Porcentaje
México	14.6
Jalisco	8.1
Veracruz	7.5
Ciudad de México	5.8
Guanajuato	4.6
Puebla	4.5
Michoacán	4.4

Los datos duros muestran que casi la mitad de la población con discapacidad, el 47.3%, tiene entre 60 y más años; el 34.8% entre 30 a 59 años, y el 17.8, entre 0 a 29 años. El número de mujeres (3.8 millones) con discapacidad supera al de hombres

(3.3 millones). Los datos señalan que la discapacidad afecta en mayor número a mujeres de la tercera edad (5% más). Los estados con mayor incidencia en niños están Baja California Sur (14.5%); Guanajuato (12.9%) y Tamaulipas (12.2%)

La concentración o dispersión poblacional en las localidades donde viven las personas con discapacidad, determina, el acceso a los servicios y por ende a mejores condiciones de vida, entre ellos educación, formación profesional y empleo.

Existen principalmente, en el país dos discapacidades que concentran los porcentajes más elevados: Con 42.4% se reporta la de movilidad (caminar, subir o bajar usando sus piernas; otra es relacionada con la vista. Es 6% mayor la incidencia de la movilidad que la correspondiente a la vista.

El 36.4% está relacionada con aprender, recordar, concentrarse; Otra es escuchar y otra es mover o usar brazos o manos. Es mayor en 5.3% la primera incidencia que las otras dos.

21.2% abarcan las discapacidades que implican bañarse, comer, problemas mentales o emocionales y hablar o comunicarse.

Por tanto las bibliotecas en México tienen un reto enorme para que haya computadoras y conectividad en el 100% de las bibliotecas que permita extender sus servicios tanto física como remota, con horarios 24 / 7 y que sean efectivamente **Bibliotecas para todos**.

Una pregunta que surgió en el transcurso de la investigación fue **¿cuántas de las bibliotecas atienden a discapacitados?**

Red Nacional de Bibliotecas (RNBP)
Datos de la DGB-SEP establecen que existen 7427 recintos en la Red Nacional de Bibliotecas (RNBP). Operan con más de 43 millones de materiales impresos. El 60% de las bibliotecas cuenta con computadoras; más del 50% tienen conectividad; en 2016 se puso en operación la plataforma Digitalee con 4500 títulos. El promedio de personas por biblioteca es de 16, 630; La Red cubre aproximadamente al 93% de los municipios del país; atiende anualmente a más de 30 millones de usuarios, lo que representa el 24% del total de la población del país.

Cuadro 4. Porcentaje de Población con discapacidad por Entidad Federativa/ Número de bibliotecas / Número de salas Braille

Estados	Porcentade de población con discapacidad	Núm de BP	Núm. Salas Braille
Aguascalientes	0.9	66	**10**
Jalisco[2]	8.1	282	**9**
Coahuila	1.9	140	**8**
Michoacán	4.4	232	**7**
CDMEX	5.8	410	**5**
Sonora	2.2	144	**5**
Guanajuato	4.6	188	**4**
Nuevo León	3.8	317	**4**
San Luis Potosí	2.5	118	**4**
Nayarit	1.4	87	**3**
Chiapas	3	403	**3**
Durango	1.8	153	**3**
Morelos	1.5	149	**3**
Puebla	4.5	608	**3**
Quintana Roo	1.1	50	**3**
Tabasco	1.9	563	**3**
Veracruz	7.5	514	**3**
Yucatán	1.9	160	**3**
Campeche	0.7	62	**2**
Chihuahua	3.4	164	**2**
Hidalgo	2.2	287	**2**
México	14.6	665	**2**
Tamaulipas	2.5	132	**2**
Tlaxcala	0.9	137	**2**
Zacatecas	1.6	234	**2**
Oaxaca,	3.6	470	**1**
Colima	0.7	59	**1**
Baja California Norte	2.8	91	**1**
Baja California Sur	0.7	58	**1**
Guerrero	3	211	
Sinaloa	2.7	178	
Querétaro	1.7	64	
TOTAL	**7396**		**101**

Al aplicar el principio de proporcionalidad al total de bibliotecas de la red (7427), de acuerdo al porcentaje de población con discapacidad 6%, entonces el número de bibliotecas que se requieren es de 445, al tener un centenar (101), se atiende al 25% de tal población, lo cual es muy loable pero insuficiente.

En la Cd. De México se ubican cinco bibliotecas, con servicios para discapacitados, entre las más reconocidas está la Biblioteca de México en Balderas, la Vasconcelos en Buenavista.

La colección de la sala Braille, de la biblioteca Vasconcelos, integra 759 títulos tanto en sistema Braille como en audiolibros.

En la biblioteca de México se ofrecen servicios de lectura directa, grabaciones, Poseen materiales en Braille y audio libros, uso de lectores electrónicos, amplificador de textos, computadoras, existe el préstamo de algunos materiales y se han impartido talleres para el aprendizaje de Braille.

En algunos estados como Chiapas, la BP Central del Centro Cultural Jaime Sabines en Tuxtla Gutiérrez cuenta con servicios para discapacitados y débiles visuales.

En Hidalgo, en la biblioteca Central "Ricardo Garibay" ofrece servicios a personas con discapacidad a través de su sala Braille dirigida a personas con ceguera o debilidad visual y de silentes para personas sordas. Imparten, para ellos, talleres de computación; capacitación para padres de familia para atención de personas sordas, entre otros servicios.

Es deseable que las salas Braille existentes en los estados, tengan al menos servicios similares a las salas de la Biblioteca de México y la Vasconcelos, con accesibilidad a distintos tipos de materiales: impresos, Braille, audiolibros, digitales, multimedia y abrir el préstamo físico de los materiales de la biblioteca y el acceso remoto. Equipo: máquinas de escribir, computadoras, tabletas, así como tecnología y software que facilite el acceso y la navegación por internet. Instrumentos manuales y electrónicos para la lectura y el acceso a la información (lupas, instrumentos de escritura). Productos que se adapten a los usuarios con discapacidad, sillas, mesas, bastones. Eliminar barreras arquitectónicas que impidan o limiten el acceso.

La Biblioteca Pública es incluyente, activa, socializante, necesaria para todo tipo de actividades tendrá también que considerar

a todo tipo de personas y tener análisis descriptivos de sus usuarios y sus necesidades: niños, jóvenes, adultos, personas con culturas diferentes y de grupos étnicos, personas con discapacidad, considerando cada necesidad específica.

La IFLA reconoce distintas discapacidades (IFLA, 2000): intelectual o de aprendizaje, como la dislexia (IFLA, 2002). Personas que no salen de su hogar o están hospitalizadas (IFLA, 2001). Personas en prisiones, etc.

El país que proyectó Vasconcelos hace 96 años ha logrado reducir el analfabetismo de 70% al 5% y ha aumentado la escolaridad promedio de la población de uno a 9.2 años. (Secretaría de Educación Pública, pág. 39) .

Siglo XXI
Estamos ante un nuevo Modelo Educativo de educación integral para el Siglo XXI que se presenta en un mundo interconectado, que requiere de **bibliotecas para todos** que acompañen **con información para todos,** tanto a los nuevos planes de estudio en el proceso de aprender a aprender, como que apoyen los conocimientos y habilidades que se requieren en el siglo XXI.

Las bibliotecas públicas como cimiento de un Sistema Nacional de Información que requiere el país, tendrán que ser **para todos**, tal como se define en las Directrices IFLA / UNESCO (IFLA, 2002, pág. 26)

Consideraciones:
Las bibliotecas en México (de todo tipo) tienen un reto enorme para que apoyen y acompañen las necesidades sociales para que sean efectivamente **bibliotecas para todos**, para cada tipo de usuarios, con acervos suficientes y que resuelvan necesidades de información, organizados, con conectividad, con horarios 24 / 7, con servicios presenciales y remotos **para todos.**

Las bibliotecas públicas como cimiento de un Sistema Nacional de Información que requiere el país, tendrán que ser **para todos**, tal como se define en las Directrices IFLA / UNESCO (IFLA, 2002, pág. 26)

Si bien se cuenta con legislación para las bibliotecas públicas, en el país, falta aún que se establezcan Políticas Nacionales de

Información que permitan utilizar coordinadamente todos los recursos bibliotecológicos y de información existentes, de las que las BP y escolares son parte fundamental.

Se precisa también de cimentar en las instituciones educativas de bibliotecología la atención a los usuarios con discapacidad y pleno conocimiento sobre las discapacidades. (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2013)

Bibliografía

Burgin, M. (2010). *Theory of information fundamentality, diversity and unification.* Singapore: World Scientific Publishing.

Campbell, J. (1989). *El hombre gramatical.* México: F.C.E.

Concepto de Sociedad de la Información. (2017, julio 26). Retrieved from http://www.unsj.edu.ar/unsjVirtual/comunicacion/seminarionuevastecnologias/wp-content/uploads/2015/05/concepto.pdf

Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo. (2017, 06 27). Retrieved from http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/96

Goñi Camejo, I. (2000). Algunas reflexiones sobre el concepto de información y sus implicaciones para el desarrollo de las ciencias de la información. *ACIMED, 8*(3), 201-217.

Guillen, M. Á. (2015). Una revisión de la cadena Datos-Información.Cionocimiento desde el pragmatismo de peirce. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 153-177.

IFLA. (1998). *Guidelines for library service to braille users*. Retrieved Julio 13, 2017, from https://archive.ifla.org/VII/s31/pub/guide.htm#3

IFLA. (2000). *Lineamientos para los servicios bibliotecarios para personas sordas.* La Haya: IFLA. Retrieved Julio 17, 2017, from https://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-64s.pdf

IFLA. (2001). *Pautas para bibliotecas al servicio de pacientes de hospital, ancianos y discapacitados en centros de atención de larga duración.* La Haya: IFLA. Retrieved Julio 15, 2017, from https://archive.ifla.org/VII/s9/nd1/iflapr-69s.pdf

IFLA. (2002). *Directrices IFLA / UNESCO para el desarrollo del*

servicio de bibliotecas públicas. (P. Gill, Ed.) México: IFLA, UNESCO, CONACULTA.

IFLA. (2002). *Directrices para los servicios bibliotecarios dirigidos a personas con dislexia.* (G. y. Nielsen, Ed.) La Haya: IFLA. Retrieved Julio 12, 2017, from Directrices para los servicios bibliotecarios dirigidos a personas con dislexia: https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/76.pdf

IFLA. *Acceso y oportunidades para todos. cómo contribuyen las bibliotecas a la agenda 2030 de las Naciones Unidas.* Retrieved Julio 12, 2017, from https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/access-and-opportunity-for-all-es.pdf

IFLA-UNESCO. Manifiesto de la IFLA / UNESCO sobre la biblioteca pública Retrieved Julio 10, 2017, from: https://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2013). *Perfil socio demográfico. Estados Unidos Mexicanos. Censo de población y vivienda 2010.* Retrieved from Censo de Población y Vivienda 2010: http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/Productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/poblacion/2010/perfil_socio/uem/702825047610_1.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2016, Julio 30). *La discapacidad en México, datos al 2014.* México: INEGI. Retrieved from SNIEG.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (n.d.). *Cuéntame población*. Retrieved Julio 14, 2017, from http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/asistencia.aspx?tema=P

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (n.d.). *Datos de Población*. Retrieved Julio 10, 2017, from http://www.beta.inegi.org.mx/temas/estructura/

López, L. (2017, Febrero-abril). La Red Nacional de Bibliotecas Públicas, una revisión. *El Bibliotecario, 15*(104), 9-14.

Lucas, J. D. (1993). *El concepto de solidaridad.* México: Fontamara.

México. Secretaría de Desarrollo Social. (2011, Mayo 30). Ley General para la inclusión de las Personas con Discapacidad. *Diario Oficial de la Federación*, p. http://www.dof.gob.mx/index.php?year=2011&month=05&day=30.

NOTIMEX. (2015, Septiembre 28). *Noticias MVS*. Retrieved from Arte y Cuktura: Atienden más de 100 bibliotecas públicas a personas con discapacidad: http://www.noticiasmvs.com/#!/noticias/atienden-mas-de-100-bibliotecas-publicas-a-personas-con-discapacidad-157

ONU. (2015). *Objetivos de Desarrollo del Milenio. Informe de 2016*. Nueva York: Naciones Unidas. Retrieved Julio 10, 2017, from Objetivos de Desarrollo del milenio y más allá del 2015: http://www.un.org/es/millenniumgoals/pdf/2015/mdg-report-2015_spanish.pdf

ONU. *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Retrieved from http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf

ONU. *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Retrieved from ¿Qué es el desarrollo sostenible?: http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/la-agenda-de-desarrollo-sostenible/

ONU. *Convención de los Derechos del Niño*. Retrieved Julio 22, 2017, from http://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CRC.aspx

ONU. *Declaración Universal de Derechos Humanos*. Retrieved Julio 22, 2017, from http://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR_booklet_SP_web.pdf

Organización Mundial de la Salud. *Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud*. Madrid: Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (IMSERSO). Retrieved from http://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/435cif.pdf

Phillip, G. (2007). *Directrices IFLA/Unesco para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. México: CNCA- DGB.

Santos, M. J. (2012). *Disminuyendo la brecha digital: El nuevo papel de la biblioteca pública mexicana*. México: CONACULTA-DGB.

Secretaría de Educación Pública. *Sistema Nacional de Información Estadística educativa*. Retrieved from Estadística del Sistema Educativo República Mexicana Ciclo Escolar 2015-2016: http://www.snie.sep.gob.mx/descargas/estadistica_e_indicadores/estadistica_e_indicadores_educativos_33Nacional.pdf

Secretaría de Educación Pública. *Modelo Educativo para la Educación Obligatoria*. Retrieved Julio 22, 2017, from https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/

file/198738/Modelo_Educativo_para_la_Educacio_n_Obligatoria.pdf

Secretaría de Gobernación. *CONAPO. Datos de proyecciones*. Retrieved from http://www.conapo.gob.mx/es/CONAPO/Proyecciones_Datos

UNESCO. (1990). *Declaración Mundial sobre la Educación para Todos y marco de acción para satisfacer las necesidades básicas de aprendizaje.* Jomtien, Tailandia. Retrieved from unesdoc.unesco.org/images/0012/001275/127583s.pdf

UNESCO. *Portal UNESCO*. Retrieved from http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=12949&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

Unión Internacional de Telecomunicaciones. *Cumbre Mundial Sobre la sociedad de la Información. Documentos Finales. Ginebra 2003- Túnez 2005*. Retrieved Julio 28, 2017, from https://www.itu.int/net/wsis/outcome/booklet-es.pdf

Ziccardi, A. (n.d.). *Políticas de inclusión social de la Ciudad de México*. Retrieved from biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/grupos/barba/16zicca.pdf

Inclusión y atención a la diversidad social desde la academia

Dra. Rosa Elba Chacón Escobar[1]
Lic. Janett Ruiz Gómez[2]

Resumen
Este artículo aborda el tema de inclusión y atención a la diversidad social desde la academia, considerado como un estudio de caso del Programa Educativo de Bibliotecología y Gestión de Información en la Facultad de Humanidades Campus VI de la Universidad Autónoma de Chiapas. Es una investigación descriptiva en curso y nace a partir de la Inclusión de un estudiantesordo en el ciclo escolar agosto – diciembre 2017. De este posicionamiento se tomó en cuentados enunciados: lo expresado en torno al contexto de la inclusión, diversidad social, Cultural y Educación Inclusiva desde la dimensión del Marco Legalen México y el quehacer institucional en su conjunto.

Palabras claves
Inclusión, diversidad social, cultural, educación inclusiva

Introducción

América Latina durante muchos años se ha caracterizado por una gran desigualdad en la distribución de los bienes materiales y simbólicos;discriminación hacia sectores colectivos o individuales que ponen de manifiesto las desigualdades de estos grupos. Se requiere de construir sociedades más justas y equitativas para avanzar en sistemas educativos más justos, que permitan garantizara todos los individuos: el acceso a una educación de calidad a niños y estudiantes provenientes

1 Doctora en Biblioteconomía y Documentación por la UCM, Madrid España. Es profesora de tiempo completo definitivo, con perfil PRODEP-SEP. Adscrita a la Facultad de Humanidades Campus VI, UNACH, en el Programa Educativo de Bibliotecología y Gestión de Información y en la Especialidad de Procesos Culturales Lecto- escritores.

2 Es Licenciada en Ciencias de la Comunicación por la Facultad de Humanidades Campus VI y Especialista en Procesos Culturales Lecto-escritores, UNACH. Estudiante de la Maestría En Ciencias de la Información Documental en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

de diferentes contextos sociales, culturales, económicos, ciudadanos con capacidades diferentes,que merecen se les brindeuna oportunidad de vida a través de una educación inclusiva.

El reto de las comunidades académicas en una IES es que la convivencia sea familiar sin obstáculos entre los miembros de una comunidad par. En el caso de las comunidades académicas de estudiantes en el país queprovienen de estados o comunidades étnicas diferentes sonestudiantes con distintas capacidades y talentos, que los hace formar una comunidad diferente, que tiene que aprender a convivir con respeto y tolerancia a las diferencias individuales que presenta cada sujeto. Por tanto, la atención a la diversidad consiste en construirun modelo de educación que sea capaz de ofrecer a cada alumno la ayuda pedagógica que él necesite, ajustando la intervención educativa a la individualidad del estudiante: esta aspiración no es otra que adaptar la enseñanza a las diferentes capacidades, intereses y motivaciones del estudiante.

El tema del artículo que es abordado intenta esbozar algunas reflexiones con respecto a la inclusión a la diversidad social en el aulaplanteado desde el accionar educativo del contexto de Bibliotecología y Gestión de Información (BGI) en la Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH). Para ello fue necesario informarse sobre los conceptos de Diversidad Social, Diversidad Cultural y Educación Inclusiva; que instituciones y/o organización lo abordan, como es elcaso de la ONU. Se consultó también el Marco Jurídico Mexicano expresado a través de la Ley General para la Inclusión de las Personas Discapacitados, La Constitución Mexicana de los Estados Unidos Mexicanos, El Plan Nacional de Desarrollo (PND 2013-2018) que establece en sus cinco grandes metas nacionales el denominado México con educación de calidad, Por otro lado,se revisaron también los documentos del Programa Sectorial de Educación (PSE) (SECH, 2013-2018), El documento de ANUIES (2012). Intitulado: Inclusión con responsabilidad social. Una nueva generación de políticas para educación superior, la Ley Orgánica de la UNACH, el Proyecto Académico 2014-2018 todos elloscon la finalidad de observar en algunos de sus apartados la redacción de inclusión de los estudiantes y los espacios: acceso a la institución educativa, aulas, biblioteca- colecciones entre otros. Apoyos requeridos

para atender a personas con capacidades diferentes o personas discapacitadas.

La información que se aporta es desde el punto de vista descriptivo del proceso enseñanza aprendizaje en Instituciones de Educación Superior (IES), como es el caso del Programa Educativo (PE) de BGI en la Universidad Autónoma de Chiapas, que pretende contribuir a partir de esta investigación inicial con propuestas pedagógicas, que permita a los profesores de bibliotecología desarrollar a futuro un modelo educativo inclusivo, en la UNACH; a partir de lo ponderado en la Ley general para la inclusión de las personas con discapacidad, la Constitución Mexicana y la normatividad jurídica en las Instituciones.

Estamos seguros que este tema es de gran reflexión y ocupación de los que incursionamos en la docencia, como actores del proceso enseñanza aprendizaje, y que de una forma u otra hemos sido incluidos en las necesidades diferentes que presentan seres sociales, como es el caso abordado en este artículo.

Dentro de la diversidad social y cultural que posee un país como es el caso de México, el tema de la inclusión social se ha debatido en diversos foros tratando de frenar o reflexionar la exclusión, antónimo de inclusión.

Para Sandoval (s.f):

> "Incluir significa mantener dentro de los propios límites, contener, tomar en cuenta, dar el lugar que corresponde.
> Para hablar de inclusión es de gran ayuda entender el funcionamiento de la sociedad, como un sistema complejo, donde cada parte, cada individuo y cada grupo tienen un lugar y cumplen una función específica. Pero además lo fundamental de ese sistema es la relación entre sus partes o miembros, y el impactoque uno tiene sobre los demás".

Para Axel Honneth explica que ser socialmente excluido es ser privado de todo reconocimiento y valor social (Citado por Civallero, 2011).

En otras definiciones la inclusión social lo opuesto a aquellas acciones que originan la exclusión social, para Civallero su propósito es promover la igualdad de oportunidades, ya que apunta a la integración más allá de las diferencias y capacidades.

Educación inclusiva
Según la UNESCO La inclusión se ve como el proceso de identificar a la diversidad de necesidades de todos los estudiantes a través de la mayor participación en el aprendizaje, las culturas y las comunidades, y reduciendo la exclusión en la educación.

Diversidad Social
La etimología de la palabra "Diversidad" proviene del latín divertere, que significa lo diferente. La diversidad nos permite comprender que existen diferencias entre los seres humanos, las que no suponen que unos sean mejores o peores que otros, simplemente son distintos.

Diversidad Cultural
La sociología y la antropología social han demostrado que el concepto de cultura es muy amplio y abarca la vida y el quehacer particular de los diferentes grupos humanos. Cultura es el conjunto de elementos que son producto de la acción humana, así como el pensar, el sentir y el actuar de los seres humanos en cada generación, más la herencia social que la misma recibió de las generaciones anteriores.

Sin embargo, el contexto en la praxis es otro, en la academia ha prevalecido la exclusión de quienes tienen capacidades diferentes, aunque la educación sea un derecho de todos. Si revisamos un país latinoamericano como lo es Perú en suforo educativo define a la inclusión educativa como el derecho de los niños, las niñas, adolescentes, jóvenes y adultos, a una educación con calidad, que considere, respete las diferentes capacidades y necesidades educativas, costumbres, etnia, idioma, edad, etc.

En el caso de México: Chiapas no es la excepción, declaraciones como la realizada por un estudiante de primer semestre ciclo escolar agosto-diciembre (2018).UNACH. "A lo largo de mi vida no he conocido la verdadera inclusión porque la sociedad nunca me ha proporcionado las herramientas necesarias para vivir de manera incluida en el ámbito social yo he tenido que luchar con las pocas herramientas que a lo largo de mi existir he podido

aprender de manera autónoma"[3]

Por otro lado, haciendo referencia al contexto bibliotecológico, como lo señala Canosa, la diversidad desencadena una serie de situaciones que hay que atenderno solo en el ámbito escolar, sino también en las bibliotecas, ya que el bibliotecario si no posee los materiales adecuados que pueda acompañar el proceso formativo del alumno, no podrá cumplir con sus funciones.

En la perspectiva de Civallero:

> La biblioteca como gestora de un valioso recurso público (la información) se halla es una gran encrucijada. Por un lado, al encontrarse dentro de los objetivos de la lucha entre los grupos sociales, debe asegurarse su neutralidad y garantizar que el bien que salvaguarda y distribuye (vital para el desarrollo y progreso de la sociedad) llegue a todos por igual. Por el otro debe lograr que la información que se maneja sirva como herramienta a aquellos colectivos excluidos (2011)

En este casopueden ser comunidades, extremadamente vulnerables entre ellas las étnicas, la comunidad sorda, la débil visual, estas dos últimas diferencias son los casos reales que se están dando en la Facultad de Humanidades. Es por elloque en este argumento la academia y la entidad llamada biblioteca también(campo laboral),deben estar preparadas para cumplir con sus respectivos objetivos y metas, a fin de promover la inclusión social y con ellos la igualdad entre los ciudadanosy asegurar una sociedad más justa y democrática. Aunque la realidad educativa y la realidad social nos demuestran que muchas de estas acciones en la práctica no pasan de ser buenas intenciones.Es decir, la normatividad legal existe, sin embargo,en la realidad de las instituciones educativas, la aplicación es otra.

La atención a la diversidad social es sin duda uno de los desafíos más importantes que enfrentan las instituciones educativas y los docentes hoy en día. Si se quiere que los docentes sean inclusivos

3 Entrevista con Gabriel Nucamendi Ruíz con discapacidad visual. Estudiante de primer semestre de la licenciatura en comunicación, Facultad de Humanidades Campus VI. UNACH. jueves 20 de septiembre, 2017.

y capaces de educar en y para la diversidad es imprescindible que tengan la oportunidad de compartir estas vivencias, lo cual requiere cambios profundos en su propia formación, como es el estudio de caso abordado en esta intervención. Pero también se considera necesario informarse sobre los derechos de los ciudadanos con capacidades diferentes; particularmente visuales y auditivas, en función de lo estipulado en el marco normativo legal de México por ser el tema que nos ocupa en esta experiencia pedagógica.

Marco Legal de Inclusión a la Diversidad Social.

Al ser revisado el Capitulo I; Articulo I de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos hace referencia a los derechos humanos de todos los mexicanos, la información que a continuación se presenta son párrafos adicionados al artículo(DOF 10-06.2011) y son los siguientes:

"En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozaran de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse, ni suspenderse salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece" "Las normas relativas a los derechos humanos se interpretaran conforme a esta Constitución y con los tratados internacionales de la materia y favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia". "Todas las autoridades, en el mundo de sus competencias tienen la obligación, de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la Ley" (1-2).

Ahora bien, que dice la Ley General para la inclusión de las personas con discapacidad. La Ley esta subdividida en los siguientes capítulos: Salud y Asistencia Social, Trabajo y Empleo, Educación, Accesibilidad y Vivienda, Transporte Público y Comunicaciones, Desarrollo Social, Acceso a la Justicia, Libertad de Expresión, Opinión y Acceso a la Información. Por el tema que nos ocupa se observará el tema de la Educación.

Al respecto la Ley señala que la Secretaría de Educación Pública promoverá el derecho a la educación a las personas con discapacidad, prohibiendo la discriminación en planteles, la Ley menciona también que se le debe proporcionar a los estudiantes con discapacidad materiales y ayudas técnicas que apoyen su rendimiento académico, procurando equipar los planteles y centros educativos con libros en braille, materiales didácticos, además de apoyo de intérpretes de lengua de señas mexicana o especialistas en sistema braille, equipos computarizados con tecnología para personas ciegas y todos aquellos apoyos que se identifiquen como necesarios para brindar una educación con calidad. Este apartado tendría una estrecha relación con lo establecido en la Constitución en el párrafo descrito inicialmente "Todas las autoridades...." "El Estado deberá prevenir..." "y reparar las violaciones a los derechos humanos en los términos que establezca la Ley"

Esta Ley señala, además, que se debe establecer un programa nacional de becas educativas y becas de capacitación para personas con discapacidad en todos los niveles del Sistema Educativo Nacional.

Ahora bien, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que la planeación del desarrollo nacional como eje que articule las políticas públicas deberá ser llevado por el gobierno de la República Mexicana.

En este tenor el Plan Nacional de Desarrollo (PND 2013-2018) en su esquema define cinco Metas Nacionales: 1. México en Paz. II. Un México Incluyente. III. Un México con Educación de Calidad. IV. Un México próspero y V. Un México con Responsabilidad Global. Para los efectos del tema se enuncian los relacionados con el objeto de estudio.El objetivo 2.1. Expresa Garantizar el ejercicio de los derechos sociales para toda la población.2.2. Transitar hacia una sociedad equitativa e incluyente. El objetivo 3.1. Desarrollar el potencial humano de los mexicanos con educación de calidad. 3.2. Garantizar la inclusión y la equidad en el Sistema Educativo.3.3.Ampliar el acceso a la cultura como un medio para la innovación pilares para el progreso económico y social sostenible. 3.4. Promover el deporte de manera incluyente para fomentar una cultura de salud.

En términos generales hace referencia a desarrollar el potencial humano de los mexicanos con educación de calidad; **garantizar**

la inclusión y la equidad en el Sistema Educativo; ampliar las oportunidades educativas para atender a los grupos con necesidades especiales. Adecuar la infraestructura el equipamiento y las condiciones de accesibilidad de los planteles, para favorecer la atención de los jóvenes con discapacidad. Ampliar el acceso a la cultura como un medio para la formación integral de los ciudadanos; promover el deporte de manera incluyente para fomentar una cultura de salud y hacer del desarrollo científico, tecnológico y la innovación, pilares para el progreso económico y social sostenible.

O bien lo señalado en el Programa Sectorial de Educación (PSE) (SECH, 2013-2018). El Programa plantea objetivos fundamentados en el PND "México con Educación de Calidad"y precisamente los que corresponden a la educación superiorson los que expresanasegurar mayor **cobertura, inclusión y equidad educativa** entre todos los grupos de la población para la construcción de una sociedad más justa; promover y difundir el arte y la cultura como recursos formativos privilegiados para impulsar la educación integral e impulsar la educación científica y tecnológica como elemento indispensable para la transformación de México en una sociedad del conocimiento,

En el caso de las Instituciones de Educación Superior (IES). La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior en México (ANUIES) 2012. En el documento: Inclusión con responsabilidad social. Una nueva generación de políticas para educación superior, presenta propuestas para la formulación de políticas y cursos de acción en el ámbito de la educación, la ciencia y la tecnología, propuestas concretas que ayuden a mejorar la equidad del sistema de educación superior como la Inclusión Social como principio rector de las políticas de educación superior.

Al ser revisado el Proyecto Académico de la UNACH 2014-2018 con gran satisfacción nos percatamos de que estos señalamientos reseñados, así como el descrito en el PND 2013-2018. El proyecto académico circunscribe estas políticas de Inclusión, mismas que están siendo promovidas por el actual Rector[4] quien en una nota informativa anunciada por la Unidad Social de Gestión y Análisis de la Comunicación Social

4 Maestro. Carlos Eugenio Ruíz Hernández, Rector de la Universidad Autónoma de Chiapas 2014-2018. Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Universitaria se expresa que el Proyecto Académico de la UNACH 2014-2018, "tiene como base la atención constante de todos los grupos vulnerables, a través de sus programas y servicios, además de que gracias a la pertinencia del análisis de la información, se impulsarán más servicios a este segmento de la población estudiantil".

La declaración también enuncia que "665 jóvenes con algún tipo de discapacidad, entre las que se encuentran las definidas como: Leve motriz, leve visual, leve auditiva, leve cognitiva-intelectual-psicosocial, moderado motriz, moderado visual, moderado auditiva y grave motriz, presentaron el examen de admisión de la Universidad Autónoma de Chiapas".

En el ciclo escolar agosto- diciembre del 2017 ingresaron 6, 500 estudiantes de nuevo ingreso distribuidos en las 53 licenciaturas entre las cuales 44 son presenciales y 9 del Sistema de Educación a Distancia. De estos 406 son hablantes de alguna lengua materna: Tzetzal, Tzotzil, Chol, Tojolabal, Mam, Zoque, Chuj, entre otras. Además 32 estudiantes provienen de otros Estados de la República Mexicana.

Por lo anterior, enfrentar esta realidad sobre la atención a la diversidad socialdesde la academia es muy compleja y con profundos retos; primeramente habrá que informarse sobre el marco legal como se demostrado en este documento; por otro lado se requiere de un trabajo colaborativo entre las autoridades, los y las docentes de la institución educativa, , en el que cada uno aporte sus conocimientos y estrategias didácticas, ambos que asuman con responsabilidad la educación de todos los estudiantesproveniente de un contexto con diversidad social y capacidades diferentes.

Reconocer que por muy buena actitud y disponibilidad que posean los docentes, éstos necesitarán de apoyo para atender esta diversidad y capacidades diferentes que se puedan presentar en los estudiantes de nuevo ingreso a un PE de nivel superior. La IES, deberá contar con otros profesionales que puedan colaborar con los docentes para atender estasnecesidades educativas de estudiantes particularmente aquellas derivadas de las distintas discapacidades. Entre ellos un Centro Psicopedagógico como el que dispone la Facultad de Humanidades Campus VI,

UNACH. Sin lugar a duda los trabajos que se realicen en torno a este contexto, deberá contar con el apoyo Institucional, de lo contrario difícilmente se puede asegurar el éxito del mismo.

Contexto Institucional

La Máxima Casa de Estudios (UNACH), se ubica en la ciudad capital de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas en una extensión de 13 de las 15 regiones Económicas que posee el Estado. Cuenta una matrícula aproximada de 23. 000 estudiantes inscritos en los 53 Programas Educativos de Licenciaturay/o Posgrado que ofrece la universidad, de estos 44 son presenciales y 9 del Sistema de Educación a Distancia. Del total de la población inscrita 406 son hablantes de alguna lengua materna.

En el ciclo escolar agosto- diciembre del 2017 ingresaron 6, 500 estudiantes de nuevo ingreso distribuidos en las 53 licenciaturas entre las cuales 44 son presenciales y 9 del Sistema de Educación a Distancia. El total de los hablantes de lengua materna son: Tzetzal, Tzotzil, Chol, Tojolabal, Mam, Zoque, Chuj, entre otras. El mayor número de estos estudiantes ingresan a las carreras de Médico Cirujano, Ingeniería Civil, Medicina Veterinaria y Zootecnia, Arquitectura, Economía, Sociología, Pedagogía, Derecho, Administración, Contaduría, Ingeniero Agrónomo, Sistemas Computacionales e Ingeniero Agrónomo Tropical.

Según datos proporcionados por el Secretario Académico de la Universidad expreso que 440 estudiantes con alguna discapacidad leve o moderada, se integrarán a la UNACH en el ciclo escolar agosto-diciembre de este año, de los cuáles 38 son originarios de otros Estados del País, uno de ellos es extranjero[5].

Así también (Ruiz H., 2017). "Las cifras de los alumnos aceptados con alguna discapacidad, revela que 230 son hombres, mientras que 210 son mujeres, quienes en próximas fechas, luego de haber cumplido con su proceso de inscripción, se integrarán a los planteles".

Entre los casos de capacidades diferentes identificados en esta investigación y que pertenecen a la Facultad de Humanidades Campus VI, UNACH son tres estudiantes uno de ellos es sordo y

5 Dr. Roberto Sosa Rincón. Secretario Académico de la Universidad 2014-2018.Organo Informativo UNACH. Agosto, 2017.

está inscrito en el PE de Bibliotecología, en el PE de Comunicación hay dos estudiantes, uno es ciego y una estudiante que cursa ya el tercer semestre, presenta discapacidad motora bífida, anomalía congénita de la columna vertebral que se manifiesta por una falta de cierre o fusión de los arcos vertebrales, con problemas en la medula espinal. En la Facultad de Ingeniería de la misma universidad, hay un estudiante cuadripléjico, estos dos últimos casos no se disponen de más información por el momento. En el caso particular de esta intervención nos enfocaremos únicamente al estudiante sordo que es el que compete a BGI, en este estudio.

Contexto del objeto de estudio

La práctica docente, como una dimensión específica de la práctica educativa, adquiere características particulares que determinan los alcances y a veces las limitaciones en el logro de los objetivos educacionales.

Los estudiantes matriculados en el PE de BGI del semestre agosto – diciembre 2017 son cincuenta y dos, no hay segundo semestre porque en el ciclo escolar enero – agosto del 2016 porque no hubo aspirantes. En el semestre actual agosto-diciembre, 2017 de acuerdo al total de estudiantes que ingresaron, se está dando atención a dos tipos de comunidades la oyente y no oyente. La planta docente la constituyen veinte profesoresde estos son, seis los docentes que atienden el primer semestre.

Tabla 1 Ciclo Escolar Agosto- diciembre 2017

	Estudiantes
1-° primero	siete
3-° tercero	seis
4-° cuarto	seis
5-° quinto	siete
6-° sexto	cinco
7-° séptimo	nueve
8-° octavo	cinco
9-° noveno	siete
Total	52

El plan de estudios de Bibliotecología y Gestión de Información es flexible, fue diseñado para cursarse en nueve semestres o hasta catorce a partir de la primera inscripción, siempre y cuando el estudiante cumpla con los lineamientos institucionales. El plan se constituye de siete áreas de formación: básica, disciplinaria, complementaria, integradora, elección libre, servicio social y desarrollo personal. Los créditos suman un total de 434, distribuidos en 53 unidades académicas obligatorias, de estas 10 son comunes a todos los estudiantes de la universidad (área básica y de desarrollo personal). (UNACH, 2008). Sin embargo el Plan no incluye ningún apartado que esté relacionado a la diversidad social de los estudiantes con discapacidad.

El Programa Educativo de Bibliotecología y Gestión de Información está cumpliendo veinticinco añosde haber iniciado con la educación bibliotecológica en el Sur Sureste Mexicano. Durante veintidós años, fue la única opción de formación, hasta el año 2014, en que la Universidad del Oriente del Estado de Campeche apertura esta opción de educación. Son veinte los profesores que constituyen la planta docente de BGI; de los cuáles siete sonmujeres y 13 son varones, entre los docentes más jóvenes su edad va de los 25 a los 30 años, siete de ellos son egresados del programa educativo de BGI, UNACH.

Preguntas de Investigación

Cabe hacer notar que la noticia de que en este semestre se atendería a un estudiante sordo fue precisamente el día del

examen de admisión en que el joven estaba presentando el examen, en palabras del C. Director de la Facultad de Humanidades y posteriormente con la declaración hecha por el C. Rector de Nuestra Máxima Casa de Estudios ingresan a la universidad "jóvenes con algún tipo de discapacidad, entre las que se encuentran las definidas como: Leve motriz, leve visual, leve auditiva, leve cognitiva-intelectual-psicosocial, moderado motriz, moderado visual, moderado auditiva y grave motriz, presentaron el examen de admisión de la Universidad Autónoma de Chiapas".

Ante ese contexto las interrogantes que me surgieronen esta nueva realidad y como integrante de la comunidad académica de BGI fueron las siguientes:

- ¿Cómo abordar los procesos de enseñanza aprendizaje en el aula desde la comunidad oyente y no oyente?
- ¿Qué estrategias didácticas emplear en el aula?
- ¿Qué hacer ante esta realidad concreta de inclusión a un estudiante sordo?
- ¿Cómo abordar los procesos de enseñanza aprendizaje en el aula desde la comunidad oyente y no oyente?
- ¿Qué estrategias didácticas emplear?

El primer día de clases con los estudiantes del primer semestre, me presente con una lona del Lenguaje de Señas para Sordos, previamente diseñada con la coautora de este artículo y con la finalidad de promover una comunicación entre ambas comunidades oyente y no oyente.

El objetivo general de esta investigación en curso es compartir con la comunidad de profesionales de la información esta experiencia pedagógica del proceso educativo inclusivo en el aula en una comunidad oyente y no oyente. Esta experiencia nos está permitiendo informarnos, y actuar sobre el contexto de inclusión a la diversidad social, aprender a relacionarnos con los estudiantes, particularmente con el estudiante sordo, conocer las necesidades de la comunidad sorda.

Metodología que se está desarrollando (IAP)
Investigación Acción Participativa (IAP) Ezequiel Ander (1990) expresa que: Investigación se refiere a un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que estudia algún aspecto de la realidad.Acción. Indica que la forma de realizar el estudio es un modo de intervención y, por tanto, el propósito de la investigación está orientado a la acción.Participación. Están involucrados los investigadores como los destinatarios, porque son considerados sujetos activos que contribuyen a conocer y transformar la realidad en la que están implicados.

La IAP es una metodología que hace hincapié en una rigurosa búsqueda de conocimiento, es un proceso abierto de vida y trabajo, una vivencia, una progresiva evolución hacia una transformación total y estructural de la sociedad y de la cultura (Fals, citado por Ortiz, 2008, p.5).

Técnica. Con la finalidad de lograr una mejor interacción con el grupo en las primeras clases se utilizóla técnica rompe hielo y animación con los estudiantes.

Instrumento. Fue necesario emplear la entrevista conformada de cuatro preguntas y la encuesta de dieciséis reactivos. La finalidad fue conocer un poco más sobre los estudiantes y el estudiante sordo. Informarse de cómoeligió bibliotecología, el promedio general obtenido durante el bachillerato, conocer las necesidades diferentes, hábitos lectores, gustos, situaciones familiares. Con la aplicación de los instrumentos me permitió informarmeademás de su edad, las aspiraciones profesionales de los estudiantes.

Estrategias Didácticas,
Las estrategias aplicadas en el salón de clases para trabajar los procesos educativos en cada una de las unidades académicas han sido entre otros:

- El cartel (Lenguaje de señas).
- Mapa mental (Para mejorar los procesos de organización de la información).
- Trabajo en equipo.

- Exposición grupal.

Medios:

- El uso de las TIC (Aplicación APP: Háblalo)
- Pizarrón (visual)
- Cañón (Información presentada en diapositivas)
- Mapa mental.

La metodología aplicada incide en la necesidad de conseguir los objetivos propuestos mediante la aportación de nuevas ideas para conseguir un modelo de educación inclusiva en el PE, partiendo de posibles intervenciones dentro del aula, para lo cual se ha pretendido utilizar una metodología cualitativa que ha propiciado obtener datos descriptivos desde una perspectiva fenomenológica, de tal manera que el eje central de la acción educativa está siendo el principio de atención a la diversidad y que se habrá de proponer en el proyecto educativo institucional y curricular de BGI, UNACH, el cual está en proceso de evaluación.

Retos y prospectivas

El compromiso y el reto de la comunidad académica de BGI son las acciones que está dirigiendo principalmente a eliminar las barreras físicas, personales e institucionales que limitan las oportunidades de aprendizaje y el pleno acceso y participación

de los estudiantes de primer semestre en las actividades educativas.

Desde esta perspectiva la atención de los estudiantes con necesidades educativas especiales se enmarca en el contexto más amplio de la atención a la diversidad, ya que todos los estudiantes y no sólo aquellos con alguna discapacidad, tienen diferentes capacidades y necesidades educativas. Esto no significa perder de vista que estos estudiantes requieren una serie de recursos y ayudas especiales para optimizar su proceso de aprendizaje y desarrollar plenamente sus potencialidades.

A solicitud de la academia, la Coordinación de BGI hizo las gestiones y los profesores del primer semestre tomaron el curso de Cultura del Sordo e Introducción a la Lengua de Señas[6].

Por otro lado, con estudiantes del séptimo y octavo semestre en la unidad académica de Formación y Educación de Usuarios de la Información y Servicio Social, se están trabajando dos proyectos en beneficio de la comunidad oyente, comunidad no oyente y débil visual. Esta última por el caso del estudiante ciego inscrito en el primer semestre del PE de Ciencias de la Comunicación.

En función de las investigaciones realizadas con respecto a la normatividad jurídica y lo expresado en el Proyecto Académico 2014-2018, la comunidad académica seguirá insistiendo para que las autoridades nos brinden el apoyo necesario para dar atención a la Diversidad Social Desde la Academia; así como lo declarado por él C Rector "El Proyecto Académico de la UNACH 2014-2018 y las políticas de inclusión promovidas por el Rector Carlos Eugenio Ruíz Hernández, tiene como base la atención constante de todos los grupos vulnerables, a través de sus programas y servicios, además de que gracias a la pertinencia del análisis de la información, se impulsarán más servicios a este segmento de la población estudiantil. (2017).

Consideraciones Finales

En primer lugar, las Instituciones de Educación Superior deberían estar abiertas a la diversidad social y contemplar esta apartado de atención en los procesos educativos en el aula a través de

6 Impartido por la Pedagoga Sandra Magali Díaz Guzmán, egresada de la Facultad de Humanidades Campus VI, UNACH. Quien cuenta con una gran experiencia en comunidades sordas.

su legislación interna. En segundo lugar, se les debería informar, preparar a los docentes para enseñar en diferentes contextos y realidades y; en tercer lugar, los profesores, deberían tener conocimientos teóricos y prácticos sobre las necesidades educativas más relevantes asociadas a las diferencias sociales, culturales e individuales, estrategias de atención a diversidad en aula, la adaptación del currículum, y la evaluación diferenciada, por señalar algunos aspectos.

En esta parte es donde puede contribuir en el caso de la UNACH, la Dirección del Modelo Educativo de la Universidad a través de cursos de capacitación en esta línea de conocimiento. Contar con la asesoría de profesionales de apoyo con los docentes en el análisis de los procesos educativos, identificando y promoviendo los cambios necesarios para optimizar el aprendizaje y la participación de los estudiantes.

Nuestro quehacer docente en el aula debe incluir una integración consciente, vinculando los componentes heterogéneos y propendiendo al desarrollo de una educación inclusiva. Sería conveniente que el establecimiento de programas y políticas funcionen en beneficio de la integración de los distintos sectores de agrupaciones humanas cada vez más conscientes de la diversidad social.

Estamos atendiendo a la Diversidad Social desde la Academia en BGI, es una realidad concreta que se nos presentó en este semestre y que hemos asumido con responsabilidad y profesionalismo pero sobre todo con Humanismo.

"Se aquello por lo que he nacido, solo a mí me corresponde además de decidir qué hacer con el tiempo que se me ha concedido"
reche

Referencias

ANUIES. México (2012) Inclusión con responsabilidad social. Consultado en: http://www.anuies.mx/c_social/pdf/inclusion.pdf

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (2017). Cámara de Diputados del H. Congreso del Estado, Secretaría General, Secretaría de Servicios Parlamentarios. Consultado en http://www.diputados.gob.mx/Leyes/biblio/pdf/1_150917.pdf.

Bauman, Z. (2003) La cultura en el mundo de la modernidad líquida. Fondo de la Cultura Económica: México.

Canosa. D. (s.f) Bibliotecas indígenas. El ojiverde, Fundación de Historia Natural Félix de Azara. Extraído en: http://www.elorejiverde.com/la-biblioteca/bibliotecas-indigenas

Civillero, Edgardo (2011) El rol de la biblioteca en la inclusión social. España: Editorial Tean.https://www.aacademica.org/edgardo.civallero/51.pdf

Chiapas primer lugar en analfabetismo (2007). Proceso. Extraído de: http://www.proceso.com.mx/208079/chiapas-primer-lugar-nacional-en-analfabetismo

Comunidades multiculturales: directrices para el servicio bibliotecario. IFLA. Tercera Edición, 2009. Extraído en: https://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-es.pdf

El universal. (s.f) ¿Cuántas bibliotecas públicas hay en Chiapas? http://www.unionchiapas.mx/articulo/2015/09/28/educacion/cuantas-bibliotecas-publicas-hay-en-chiapas

Encuesta Intercensal 2010 Instituto Nacional de Estadística y Geografía. INEGI.

Grueso. D. (2003) ¿Qué es multiculturalismo? Colombia.

Extraído en:
http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=47812406003

Freire. P. (1992). Paulo Freire y la multiculturalidad. Extraído de http://www.gloobal.net/iepala/gloobal/fichas/ficha.php?entidad=Textos&id=8064

Programa Sectorial de Educación (2013-2018) Extraído de: https://www.gob.mx/sep/documentos/programa-sectorial-de-educacion-2013-2018-10469

Ruíz Hernández (82017). Declaración, Extraídode: http://dcs.unach.mx/index.php/sala-de-prensa/item/4172-un-total-de-665-jovenes-con-algun-tipo-de-discapacidad-presentaron-el-examen-de-admision-de-la-unach.html
Sandoval M. E (s.f) Diversidad Social y procesos de exclusión e inclusión: una perspectiva psicológica. Programa andino de derechos humanos. Ecuador. Extraído de: www.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/41421.pdf

UNACH. Unidad Social de Gestión y Análisis de la Comunicación Social Universitaria. Tuxtla Gutiérrez, Chis. 17 de julio, 2017.

Universidad Autónoma de Chiapas. (2008) Plan de Estudios de Bibliotecología y
Gestión de Información. Recuperado en: http://www humanidades.unach.mx. plan

El acceso a la información y la inclusión: fenómeno relacionado al valor social de la biblioteca académica

Mtra. Claudia Pola Solórzano

Resumen
El presente trabajo es una reflexión sobre la participación de la biblioteca académica en la vida cotidiana de su comunidad, considerando a cada usuario: alumno, docente, colaborador e investigador, dentro de los roles sociales: padre, madre, hijo, hermano, nieto, sobrino, etc. De igual manera, la revisión de la literatura desde el enfoque académico, permite extraer ejemplos de cómo los servicios de información y las TIC han colaborado para que la trascendencia y cambios de paradigmas en la función propia de la biblioteca favorezcan el estilo de vida de su entorno. Pero vale la pena preguntarse ¿Existe relación entre el acceso a la información y la inclusión? ¿Este fenómeno es promovido por la biblioteca académica? ¿De qué manera impacta en los servicios de información que se brindan?

En primer lugar, la inclusión social, inmersa en los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), se vuelve una bandera para que cualquier ciudadano, sin importar su condición, tenga derecho a una vida digna. Esto implica entre otras cosas: derecho a la educación, derecho a la salud, derecho a la información. En segundo lugar, en el ambiente de la biblioteca académica, la inclusión reestructura la manera de concebir el acceso y proporcionar información útil, de modo que los servicios de información se relacionan con el desarrollo de las competencias de las TIC, hasta generar conocimiento. Finalmente, las bibliotecas de las IES puedan transformar sus procesos, pero también vincular la importancia de esos procesos a las necesidades reales de la comunidad académica, para consolidar el aprendizaje significativo.

Palabras clave
Acceso a la información, Biblioteca académica, Inclusión social
Keywords
Academic Library, Information Access and Social Inclusion.

Introducción

Hablar de inclusión social en un ambiente determinado como la biblioteca académica involucra la oportunidad de que todos los grupos inmersos en una sociedad específica, sin importar, raza, sexo, ocupación, religión, cuenten con los mismos servicios y recursos de información. Sin embargo, dichos servicios y recursos les serán útiles de acuerdo con la modalidad en la que sean presentados y dependiendo de las necesidades específicas que presente. Esas necesidades se conforman por actitudes, por deseos, por prioridades o por barreras propias del individuo o de su grupo social, que les facilita o les impida el acceso a la información, el cual es un derecho humano. Es por eso que los servicios de información son presentados de manera convencional o digital. Además de que por el impacto tecnológico y el apoyo generado de las TICs en la educación, varios organismos internacionales en el ámbito bibliotecario como la IFLA y la ALA, así como organismos sociales y financieros como la ONU, la UNESCO y el Banco Mundial se han pronunciado a favor del acceso, de la inclusión y la paz social. Sus contribuciones son descritas en este trabajo.

Contenido

El valor social puede ser manifestado en un contexto específico como lo es la biblioteca académica, a través de dos elementos que se interrelacionan: el acceso a la información y la inclusión. En primer lugar, el acceso a la información se puede entender como un derecho. Existen para esto, varios pronunciamientos no solo relacionados al ambiente bibliotecario, sino también a otras disciplinas o contextos. Por ejemplo, la ONU en el número 16 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible para la Agenda 2030 indica:

> "Meta 16.3 Promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos... Meta 16.10 Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de

> conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales"[1]

Conforme lo anterior se percibe el acceso a la información como una necesidad del ser humano. Según la ONU, debe garantizarse el acceso público (es decir acceso para todos) de la información (que por cierto, también es pública) no por eso descuidar la manera como esa información debe llegar a las personas que lo requieran y sea utilizado.

Otro ejemplo es el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, quien define el Derecho de Acceso a la Información Pública como:

> Derecho de toda persona de solicitar gratuitamente la información generada, administrada o en posición de las autoridades públicas quienes tienen la obligación de entregarla sin que la persona necesite acreditar interés alguno ni justificar su uso.[2]

Aquí se vuelve a señalar la importancia de que exista el acceso a la información como un derecho a toda persona. No dice, a algunas personas, como si se pudiera imponer la exclusión o la discriminación. Cuando la literatura usa frases como: a todos, a toda persona o al público, está colocando al "acceso" como "abarcante". Es aquí donde empieza a percibirse el segundo elemento: la inclusión.

La palabra inclusión viene del verbo latín includere o incluir, que es definido por la RAE como *Poner algo o a alguien dentro de una cosa o de un conjunto, o dentro de sus límites o contener a otra, o llevarla implícita*[3].

El conjunto o límite puede ser considerado como el contexto en el que el usuario participa. Hablando específicamente de

1 Organización de las Naciones Unidas (2015). Objetivos de Desarrollo Sostenible: 17 objetivos para transformar nuestro mundo. Recuperado el 25 de julio de 2017, de http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/peace-justice/

2 Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México. Recuperado el 25 de julio de 2017 de http://www.infodf.org.mx/index.php/solicita-informacion-publica/%C2%BFqu%C3%A9-es-el-acceso-a-la-informaci%C3%B3n-p%C3%BAblica.html

3 Real Academia Española (2017). Diccionario de la lengua española. Madrid: RAE. Recuperado el 28 de julio de 2017 de http://dle.rae.es/?id=LFNhnwF

inclusión social, estos contextos pueden ser variados. El Banco Mundial define a la inclusión social de dos maneras[4]:

1. El proceso de mejorar las condiciones de las personas y los grupos, para que formen parte de la sociedad, y

2. El proceso de mejorar la capacidad, las oportunidades y la dignidad de las personas desfavorecidas debido a su identidad, para que formen parte de la sociedad.

Por tanto, la inclusión social, según el Banco Mundial, tiene que ver con una mejora integral del individuo pero dentro de su esfera social, es decir, la prosperidad del grupo al que pertenece (o cambio de condiciones) le dará al individuo la capacidad, las oportunidades y la dignidad necesaria para pertenecer a la sociedad y no ser excluido. La UNESCO bajo ese esquema señala que:

> Pretende contribuir a que en América Latina y el Caribe haya sociedades más inclusivas y sostenibles, promoviendo la solidaridad y el respeto, y buscando la eliminación de todas las formas de discriminación, bajo un enfoque de derechos humanos y con equidad de género.[5]

Esta perspectiva se complementa con la postura de la ONU al mencionar que:

> Para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible son necesarias sociedades pacíficas, justas e inclusivas [...] La exclusión y la discriminación no solo violan los derechos humanos, sino que también causan resentimiento y animosidad, y pueden provocar actos de violencia[6].

4 Banco Mundial (2017). Inclusión Social. Recuperado el 28 de julio de 2017 de http://www.bancomundial.org/es/topic/socialdevelopment/brief/social-inclusion

5 Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y Cultura (2017). Inclusión social y derechos. Montevideo: UNESCO. Recuperado el 28 de julio de 2017 de http://www.unesco.org/new/es/office-in-montevideo/ciencias-sociales/social-inclusion-and-human-rights/

6 Organización de las Naciones Unidas (2015). "Paz, justicia e instituciones sólidas: por qué es importante". Boletín de Objetivos de Desarrollo Sostenible: 17 objetivos para transformar nuestro mundo. Recuperado el 28 de julio de 2017, http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/wp-content/uploads/sites/3/2017/01/Goal_16_Spanish.pdf

Es decir, si la sociedad mantiene, fomenta o practica actos discriminatorios por raza, sexo, condición económica, conocimiento tecnológico u otro, no es inclusiva, al contrario se vuelve exclusiva para grupos determinados o selectos. Esto conlleva a una sociedad donde se violentan los derechos, entre ellos el derecho a la vida digna, a la salud, a la educación y a la información. No es una sociedad pacífica ni busca la mejora de su entorno.

Por tanto, las bibliotecas académicas como organismos dinámicos y siendo parte de la sociedad, no pueden cerrar los ojos a la realidad de su entorno, al contrario, tienen una labor importante que realizar dentro de su comunidad. Una de esas manifestaciones es lo que ALA promueve a través de su Plan Estratégico 2015 con actualización en el 2017, año en el que se aprueba e incorpora una directriz además de las tres ya existentes, a la cual se le denomina Directriz sobre *Equidad, Diversidad e Inclusión* que responde a su vez a las ocho áreas de acción clave que la conforman, entre ellas la del *Acceso Equitativo a los Servicios de Información y Bibliotecas*:

> ALA reconoce la necesidad crítica de acceso a la biblioteca y los recursos de información, servicios y tecnologías por todas las personas, especialmente aquellos que pueden experimentar barreras relacionadas con el lenguaje o la alfabetización; dificultades económicas; aislamiento cultural o social; barreras físicas o actitudinales; racismo; discriminación basada en la apariencia, etnia, estatus de inmigrante, situación de la vivienda, antecedentes religiosos, orientación sexual, identidad de género, expresión de género; barreras para la igualdad de educación, empleo y alojamiento[7].

Esta área de acción explica la postura sobre la problemática del acceso, la cual según señala ALA es *crítica.* Para que las bibliotecas trabajen con diferentes sectores de la sociedad, deben reconocer primero quien es el usuario, no en el sentido

7 American Library Association (2017). Strategic Directions. Atlanta: ALA. Recuperado el 29 de julio de 2017 de http://www.ala.org/aboutala/sites/ala.org.aboutala/files/content/governance/StrategicPlan/Strategic%20Directions%202017_Update.pdf

estricto de la delimitación de la comunidad, sino de las diferentes barreras o problemáticas que pueden agruparse dentro de ella, es decir, de acuerdo con las necesidades, no solo de información, sino de todas las problemáticas que presente el usuario para hacer uso óptimo de los servicios, recursos y espacios. Según ALA, todas esas necesidades deben ser atendidas *de manera especial*. Es decir, no con el afán de que existan grupos más favorecidos que otros, sino que de acuerdo con el grado de necesidad que demuestren o se perciba, es la atención específica que requieren sobre problemas también específicos.

Para esto, es indispensable el trabajo colaborativo del personal profesional capacitado para tratar con cada grupo social. El usuario ha pedido por décadas, de manera directa o indirecta ser orientado, ser capacitado, contar con las habilidades y los conocimientos que lo hagan moverse de manera libre en el uso de todas las herramientas de apoyo para la búsqueda, recuperación y acceso a la información. Sobre esto, la IFLA, también ha realizado pronunciamientos y sumado acciones para que las bibliotecas hagan suyos los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, buscando entre otros aspectos, la paz y la inclusión:

> A nivel mundial, 320.000 bibliotecas públicas y más de un millón de bibliotecas parlamentarias, nacionales, universitarias, científicas y de investigación, escolares y especiales garantizan que la información y los conocimientos para utilizar esta información estén disponibles para todos, convirtiéndolas en instituciones fundamentales en la era digital. Las bibliotecas ofrecen infraestructura para las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), ayudan a las personas a desarrollar la capacidad de usar la información en forma eficaz, y preservan la información para garantizar el acceso permanente de futuras generaciones. Proporcionan una red confiable y establecida de instituciones locales que puedan llegar a todos los sectores de la población[8].

8 International Federation of Library Associations and Institutions (2016). Acceso y oportunidades para todos: cómo contribuyen las bibliotecas a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. Recuperado el 28 de julio de 2017 de https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/access-and-opportunity-for-all-es.pdf

Es decir, la IFLA pondera la participación dinámica de las bibliotecas. De todas en general, sin excepción. Sin embargo, es indispensable recordar la primera frase de este párrafo: *A nivel mundial*, esto implica una mirada general de las bibliotecas. Partiendo de lo anterior se entiende la postura de la IFLA: las bibliotecas no son entidades idealistas, donde solo se sueñe con lo que debería de ser, sino organismos reales donde se afirme cada una de las acciones en pro de objetivos delimitados. De forma más concreta, la IFLA manifiesta lo siguiente:

> Las actividades de defensa y promoción son esenciales en este momento para garantizar pleno el reconocimiento al papel de las bibliotecas como motores del desarrollo local, así como asegurar que reciban los recursos necesarios para continuar con esta labor.[9]

De forma reiterativa se menciona en el discurso de la IFLA el énfasis a lo local o específico y es que este organismo considera que el trabajo local es la base para el cambio mundial. Cuando la biblioteca impacta de manera positiva su comunidad, permite significativamente el cambio y logra ser reconocida socialmente. Cuando algo es reconocido, también es necesario. Cuando algo es necesario requiere inversión para seguir sosteniéndolo. Sin embargo, vale la pena preguntarse En el contexto académico ¿En qué se basa la biblioteca para manifestarse en su comunidad? ¿Esas manifestaciones permiten el desarrollo efectivo de sus individuos?

El alcance de esas acciones para el entorno, serán determinadas de manera particular por elementos como los recursos, los servicios bibliotecarios y de información, el personal, la infraestructura y el presupuesto anual. Considerando específicamente los *Servicios de información,* éstos son prioritarios, pues crean esa expresión o fenómeno visible para la sociedad. A través de ellos se vuelve palpable la participación del bibliotecario en su comunidad, además de que se logran confrontar las necesidades reales de la sociedad a la que se apoya con lo que se ofrece. Por tanto, estos servicios varían de acuerdo con las prioridades

9 International Federation of Library Associations and Institutions (2015). Las bibliotecas y la implementación de la Agenda 2030 de la ONU: Programa de Acción para el desarrollo a través de la biblioteca: Primera versión. Recuperado el 29 de julio de 2017 de http://www.fesabid.org/sites/default/files/repositorio/2015_bibliotecasyagenda2030.pdf

del entorno. Un ejemplo son los servicios de información que la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM[10] ofrece a su comunidad académica: Servicio de pregunta – respuesta, búsqueda bibliográfica, servicio de diseminación selectiva de información, obtención de documentos, alerta de información, orientación de usuarios.

Otro caso son los servicios de información que ofrece la Universidad de Antioquia Colombia, los cuales involucran: solicitud y recomendación de material, alertas bibliográficas, préstamo de computadores portátiles y de escritorio, servicio para personas con discapacidad visual, asesoría especializada para investigadores y búsqueda de información sobre la Ley de víctimas[11].

Estos servicios generalmente se ejercen sobre una base de recursos convencionales, pero no se limitan a éstos solamente, ahora también el uso de las TICs permite el acceso en tiempo real a la información oportuna (por mencionar un ejemplo). Los servicios de información digital se distinguen por la cercanía con los grupos sociales a los que sirve, de acuerdo con necesidades específicas que presenten. La forma como pueden llegar a la comunidad dependerá de las características de la comunidad misma. En un ambiente académico, la oferta de servicios de información puede ser delimitada por el área de conocimiento, por las ocupaciones personales, por los gustos o hobbies, por los hábitos de investigación, por la sola necesidad de saber o por el tiempo con el que cuente el usuario para el desarrollo de algún proyecto, entre otros aspectos.

Una muestra de lo anterior, es el Servicio de Consulta o Referencia, el cual puede ser visto desde el enfoque convencional o como parte de los servicios digitales de información. De igual forma el servicio que por casi seis décadas ha colaborado para que el usuario pueda tener información oportuna relacionada a su necesidad académica, es el de Diseminación Selectiva de Información, el cual también ha evolucionado en su modalidad.

10 Universidad Nacional Autónoma de México (2013). Servicios de información. UNAM: DGB. Recuperado el 29 de julio de 2017 de http://www.dgbiblio.unam.mx/index.php/servicios-bibliotecarios-y-de-informacion/servicios-de-informacion

11 Universidad de Antioquia (2017). Otros servicios de información. Recuperado el 29 de julio de 2017 de http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/sistema-bibliotecas/otros-servicios-informacion

En la mayoría de los casos, es importante preguntarse entonces ¿cómo influyen los servicios de información digital en un ambiente académico? Ambos favorecen el aprendizaje significativo de los estudiantes y docentes de pregrado y posgrado, pero también se vuelven servicios útiles para los investigadores pares de otras instituciones u organismos en un ambiente colaborativo.

Sobre esto, la ALA permite contemplar el impacto que tienen los servicios de información dirigidos a la comunidad:

> En los últimos años, las bibliotecas académicas se han transformado para proporcionar *la tecnología y la ubicuidad del contenido*, así como el apoyo individualizado [...] y por lo tanto están bien posicionados para involucrar a los estudiantes en las experiencias curriculares, co-curriculares y sociales. El reto es documentar y articular el valor que las bibliotecas académicas aportan a los esfuerzos institucionales de participación estudiantil.[12]

Aquí ALA dirige los resultados del impacto de los servicios de información en esta era digital hacia dos direcciones: Primera hacia lo individual (usuario). Segunda hacia lo institucional o académico. La primera puede ser entendida en cuanto los servicios de información favorezcan el logro de objetivos particulares, es decir de cada estudiante, docente, investigador, de acuerdo con su proyecto profesional o personal; con una visión ciudadana, además de académica. La segunda tiene que ver con la manera en que los servicios de información contribuyen a que los objetivos de la institución académica se alcancen satisfactoria e integralmente para toda la comunidad. Es decir, la IES no invertirá en algo que poco o nada impacte en el desarrollo de la misión, visión, objetivos, planes estratégicos, pilares y valores institucionales.

La trascendencia de una biblioteca académica, entonces dependerá en gran medida de la capacidad de su personal en utilizar los recursos y la tecnología que esté a su alcance para impulsar el cambio significativo. Este cambio involucra los

12 American Library Association. (2010). The value of academic libraries: A comprehensive research review and report. Chicago, IL: ALA : ACRL. Recuperado el 30 de julio de 2017 de http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/issues/value/val_report.pdf

aspectos sociales, culturales y educativos. Sin embargo, aun en estos ambientes existen problemáticas comunes para el uso de los servicios de información digital como la resistencia al cambio, el desconocimiento tecnológico, la exclusión por modalidad del servicio, el poco interés o falta de información sobre los servicios ofertados, poco o nulo presupuesto para su funcionamiento, entre otros.

Tener ubicado los posibles elementos detractores del impulso de los servicios de información, puede facilitar al bibliotecario la evaluación o cambio de estrategias, encaminándose a la mejora continua de sus acciones. Un ejemplo es lo realizado por Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística conocida como (FESABID) y Sociología Consultores[13], al analizar el valor económico y social de los servicios de información en las bibliotecas. Este ejercicio se basó en tres métodos de valoración: Asignación de Precio de Mercado (APM), Valor Contingente (VC) y el Retorno de la Inversión (ROI). FESABID obtuvo la percepción del usuario sobre lo que la biblioteca ofrece pero también el costo que el propio usuario considera que podría representarle si no existiera una biblioteca en su comunidad o institución. Este estudio involucró servicios convencionales y digitales y procuró a través de gráficas describir la percepción que el usuario tiene sobre los servicios pero también sobre el personal, sin duda, la figura humana, dentro de todo el proceso bibliotecario juega varios roles y puede ser la diferencia en la decisión del usuario al momento de aprovechar o no los servicios de información digital que la biblioteca les facilita. Se puede decir entonces que hoy en pleno siglo XXI, con esta ola de cambios tecnológicos e inmensa información generada, la aportación humana es irremplazable.

Reflexiones finales

- El acceso a la información se entiende como un derecho y como una necesidad de todo ser humano.
- Este derecho al ser vinculado al ámbito general “para todos o de todos” permite manifestar la inclusión social.
- La inclusión social procura el bienestar de un individuo

13 Valor Económico y Social de los Servicios de Información: Bibliotecas (2015). Madrid: FESABID. Recuperado el 30 de julio de 2017 de http://www.fesabid.org/sites/default/files/repositorio/fesabid-valor-economico-social-servicios-informacion-bibliotecas.pdf

dentro del grupo social al que pertenece, pero no lo limita a éste solamente, al contrario, le facilita el trabajo colaborativo con otros grupos sociales.

- Tanto la IFLA, como la ALA y el FESABID coinciden en que las bibliotecas deben estar disponibles para todos, convirtiéndolas en instituciones fundamentales en la era digital.
- En el ámbito académico el acceso a la información y la inclusión social se manifiestan a través de los servicios de información que las bibliotecas proveen para los usuarios.
- A pesar de que existe esta oportunidad, el usuario en ocasiones se ve afligido por barreras que le impiden ejercer su derecho como la condición social, la raza, la identidad sexual, la religión que profesa, entre otros aspectos.
- El bibliotecario entonces se convierte en el agente activo que procura acercar a los diferentes grupos sociales hacia la información para que, de acuerdo con sus necesidades específicas, generen conocimiento útil que pueda proporcionarles beneficios individuales y globales.
- El impacto que los servicios de información generen en su comunidad dependerán en gran medida del trabajo bibliotecario mediante la promoción, la instrucción y la adaptación de servicios a las demandas sociales.
- Las demandas sociales están basadas en necesidades reales como el hambre, la falta de servicios médicos, las limitadas oportunidades de educación o el analfabetismo, la discriminación, el rechazo, el poco o nulo acceso a la tecnología, entre otros factores.
- El valor social de la biblioteca por tanto no es idealista, como tampoco lo debe ser el impacto bibliotecario en su comunidad. El compromiso interno y el trabajo local de la biblioteca es un elemento indispensable que permitirá mejorar su entorno.
- Lo anterior permite entonces reconocer que la biblioteca académica a pesar del trabajo interno básico, no debe tratar de resolver las problemáticas sociales de manera aislada, debe trabajar bajo los mismos estándares y propósitos de la institución que lo arropa, y hacerse necesaria para la población que atiende, siendo la biblioteca una fuente de oportunidades para acceder a la información.

- Entendiendo que la biblioteca académica se ocupa de los estudiantes, los docentes, los investigadores y los trabajadores de una institución y que cada uno de ellos tiene diferentes ocupaciones y gustos, diferentes necesidades y pasiones; debe estar a la altura de sus demandas a través de los servicios de información disponibles para procurar en ellos, el aprendizaje significativo.

Referencia bibliográfica

American Library Association (2017). *Strategic Directions*. Atlanta: ALA. Recuperado el 29 de julio de 2017 de http://www.ala.org/aboutala/sites/ala.org.aboutala/files/content/governance/StrategicPlan/Strategic%20Directions%202017_Update.pdf

American Library Association. (2010). *The value of academic libraries: A comprehensive research review and report*. Chicago, IL: ALA : ACRL. Recuperado el 30 de julio de 2017 de http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/issues/value/val_report.pdf

Banco Mundial (2017). *Inclusión Social. Recuperado el 28 de julio de 2017 de http://www.bancomundial.org/es/topic/socialdevelopment/brief/social-inclusion*

Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México. Recuperado el 25 de julio de 2017 de http://www.infodf.org.mx/index.php/solicita-informacion-publica/%C2%BFqu%C3%A9-es-el-acceso-a-la-informaci%C3%B3n-p%C3%BAblica.html

International Federation of Library Associations and Institutions (2015). *Las bibliotecas y la implementación de la Agenda 2030 de la ONU: Programa de Acción para el desarrollo a través de la biblioteca: Primera versión*. Recuperado el 29 de julio de 2017 de http://www.fesabid.org/sites/default/files/repositorio/2015_bibliotecasyagenda2030.pdf

International Federation of Library Associations and Institutions (2016). *Acceso y oportunidades para todos: cómo*

contribuyen las bibliotecas a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. Recuperado el 28 de julio de 2017 de https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/access-and-opportunity-for-all-es.pdf

Organización de las Naciones Unidas (2015). "Paz, justicia e instituciones sólidas: por qué es importante". Boletín de *Objetivos de Desarrollo Sostenible: 17 objetivos para transformar nuestro mundo*. Recuperado el 28 de julio de 2017, http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/wp-content/uploads/sites/3/2017/01/Goal_16_Spanish.pdf

Organización de las Naciones Unidas (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible: 17 objetivos para transformar nuestro mundo*. Recuperado el 25 de julio de 2017, de http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/peace-justice/

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y Cultura (2017). *Inclusión social y derechos. Montevideo: UNESCO. Recuperado el 28 de julio de 2017 de http://www.unesco.org/new/es/office-in-montevideo/ciencias-sociales/social-inclusion-and-human-rights/*

Real Academia Española (2017). *Diccionario de la lengua española*. Madrid: RAE. Recuperado el 28 de julio de 2017 de http://dle.rae.es/?id=LFNhnwF

Universidad de Antioquia (2017). *Otros servicios de información*. Recuperado el 29 de julio de 2017 de http://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/sistema-bibliotecas/otros-servicios-informacion

Universidad Nacional Autónoma de México (2013). *Servicios de información*. UNAM: DGB. Recuperado el 29 de julio de 2017 de http://www.dgbiblio.unam.mx/index.php/servicios-bibliotecarios-y-de-informacion/servicios-de-informacion

Entorno Web y Servicios Bibliotecarios. Apps, stores, plataformas tecnológicas y servicios bibliotecarios.

Mtro. J. Darío Hermosillo Aguirre

Introducción

En estos días de innovaciones y actualizaciones constantes de los dispositivos, sistemas tecnológicos y aplicaciones es necesario destacar que el acceso móvil es lo de hoy. Es posible observar la evidencia de este fenómeno en cualquier ambiente: laboral, educativo, social o familiar.

La accesibilidad y el diseño de apps para el apoyo de las comunidades de usuarios se ha convertido en el gran reto de las instituciones educativas y por supuesto, de las bibliotecas. Ante ello se deben tratar de responder las siguientes interrogantes:

¿Cómo estamos respondiendo en las bibliotecas mexicanas ante esto?

¿Cómo estamos formando a nuestros futuros bibliotecarios ante estos nuevos escenarios?

Contenidos confiables y plataformas amigables

En este trabajo se pretende dejar sembradas algunas ideass sobre lo que el futuro inmediato nos depaara como retos. De entrada es importante reconocer que los contenidos confiables y las plataformas amigables en cuanto a su uso y disponibilidad son los elementos claves para esta nueva era y el ejemplo más claro de ello son las llamadas apps (aplicaciones). Uno de los estudios más notables que ha revelado el alcance de las apps, fue el de EDUCAUSE, el cual recolectó información de más de 100,000 estudiantes de cerca de 250 instituciones de educación superior en los Estados Unidos y que encontró que para el año

en que fue realizado, 2013, un 76% de estudiantes utilizaban sus smartphones para actividades académicas (Husain F., G., & Zuwainah R, A., 2017). Seguramente esta cifra se ha incffementado en cuatro años.

El entorno de las Bibliotecas Acaadémicas

En la Universidad de las Americas Puebla (UDLAP) esta realidad puede verificarse en los salones de clase. En la materia que el expositor imparte, "Tecnologías de Información en la Construcción del Conocimiento", cerca de un 90% de los alumnos consulta la información, revisa las actividades y envía sus tareas a través de dispositivos móviles.

Además de la anterior observación práctica, hace un año, en octubre de 2016, se aplicó un cuestionario (no formal) a dos grupos de estudiantes de esta clase. Se respondieron 130 cuestionarios, 67 en un grupo y 63 en el otro. Este cuestionario buscaba recabar información sobre las expectativas de las nuevas generaciones de usuarios hacia la biblioteca y sus servicios. Los estudiantes en promedio eran de tercer semestre y los resultados coinciden en gran medida con las respuestas obtenidas en la evaluación institucional de la calidad de los servicios que se aplica en esta universidad. Un hallazgo significativo que podría marcar el rumbo del desarrollo de las colecciones y de los servicios, fue el hecho de que el dispositivo más usado para acceder a la información fue el teléfono móvil (71 usuarios), seguido de la laptop (69 usuarios) y curiosamente la tablet ocupó el penúltimo lugar con únicamente 28 usuarios que la utilizan como primera opción para consultar la información.

Por otro lado se preguntaba a los estudiantes a qué acuden a la biblioteca y la respuesta más frecuente fue que acuden a estudiar (77) y en segundo lugar a trabajar en equipo (61), lo cual es un indicador de que los espacios de estudio en la Biblioteca deberán ser considerados para futuros proyectos de rediseño ya que la tercera respuesta más frecuente fue que se va a la biblioteca a hacer tareas (41) y la cuarta fue que aprovechan los espacios para descansar (23). Un buen número también menciona que busca en la biblioteca lugares para estudiar en silencio (17). Finalmente las peticiones más mencionadas en el cuestionario fueron en primer lugar las solicitudes de más espacios (59), en segundo lugar más libros (45) y en tercer lugar más libros electrónicos (29), con lo que se puede reconocer que el libro

electrónico como opción no está tan alejado del libro tradicional como podría pensarse.

Las respuestas del cuestionario coinciden en gran medida con lo que David Lewis (2016) señala en cuanto a las bibliotecas académicas, ya que de acuerdo a este autor para el 2020:

Google habrá digitalizado 100,000, 000 de libros.

Se habrá alcanzado un acuerdo legal sobre el pago de derechos de reproducción.

Todos los contenidos se entregarán vía electrónica y sólo se imprimirán bajo demanda del usuario aquellos materiales así solicitados.

Se usarán repositorios de materiales impresos administrados en consorcio por las bibliotecas académicas.

El acceso abierto será el modelo predominante para la publicación académica.

Una gran variedad de mecanismos de trabajo colaborativo entre las academias serán desarrollados.

Además de lo anterior, dicho autor sugiere que las bibliotecas académicas deberán "deconstruir" sus colecciones impresas y pasar de un modelo acumulativo a un modelo de adquisición "bajo demanda", además de migrar sus modelos de adquisición de publicaciones periódicas contratadas a un modelo de publicaciones académicas de acceso abierto.

En este mismo documento se destaca la falta de reconocimiento de los recursos electrónicos de las bibliotecas al igual que la tendencia para buscar por google principalmente, dadas la facilidad de búsqueda de este buscador, al mismo tiempo que se desconoce la existencia de un "bibliotecario académico" que les puede ayudar en la búsqueda y sólo recurren a él para que les dirija hacia los libreros. Esto no está muy alejado de la Biblioteca de la Universidad de las Américas Puebla (UDLAP) en donde se ha observado (de manera casual y no formal) una conducta similar en sus usuarios.

Escenarios futuros: Apps, stores, plataformas tecnológicas y servicios bibliotecarios

¿Cómo debe ser la biblioteca en los próximos 20 años?
¿Cuál es la biblioteca que desean nuestros usuarios?

Ante estas preguntas se debn considerar los posibles escenarios, al menos para las Bibliotecas Académicas, a fin de ir planificando los rumbos que se deben tomar e ir concientizando a las respectivas autoridades sobre los cambios por venir.

Debe ser tomado en cuenta el hecho de que todo podría permanecer igual, pero al menos se debería agregar valor a los servicios para ofrecerlos de manera digital: préstamo inter-bibliotecario, consulta en línea por diferentes medios (redes sociales, mensajes sms, entre otros) y también considerar el rediseño de las funciones del personal adoptando módulos de auto-préstamo e integrando a los integrantes del equipo de trabajo a otras funciones centrando éstas nuevas bajo los siguientes términos: cantidad y calidad del servicio que brinda a la facultad y a los estudiantes, apoyo en la instrucción de usuarios y satisfacción del cliente.

Considerando el escenario en el que se basa la propuesta de este texto, el personal de la biblioteca se dedica principalmente a administrar los diferentes contenidos y servicios de información. Bajo este esquema se asume que toda la comunidad tendrá por lo menos un medio para acceder a la información de manera remota y el edificio de la biblioteca alberga al personal de la misma y provee una gran infraestructura para que los usuarios trabajen, estudien y accedan a la información pero sin interactuar con los bibliotecarios. De esta manera el espacio de la biblioteca apoya el aprendizaje y no tanto la conservación de materiales físicos (Mattews, J.R. citado en Lewis 2017).

Existen otras posibilidades, discutidas y presentadas en diversos foros, pero considerando que algunas de ellas llevan cerca de treinta años discutiéndose sin aterrizar en lo concreto, la recomendación personal es que cada biblioteca vaya recolectando evidencia que le ayude a responder a estos retos de manera informada identificando sus necesidades locales antes que tratar de reproducir los modelos propuestos por instancias internacionales.

Referencias

Husain F., G., & Zuwainah R, A. (2017). The Utilisation of Smartphones Apps as a Service Tool at Kuwaiti Academic Libraries. Informing Science The International Journal Of An Emerging Transdiscipline, Vol 20, Pp 133-148 (2017), 133

Lewis, David W. (2016). Reimagining the Academic Library. USA: Rowman & Littlefield.

Servicios de Información en la era digital y el rol del bibliotecario como facilitador

Mtro. Javier Domínguez Galicia
Lic. Claudia Jannet Barrera Esquivel

Resumen
Las bibliotecas académicas en México, de alguna manera son más ágiles en su capacidad para aplicar las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), mucho se debe a que la gran mayoría se ha beneficiado de las experiencias ya adquiridas y han utilizado los resultados para orientar sus propias evaluaciones, lo que ha facilitado que paulatinamente más bibliotecas hagan uso de estas herramientas. En el otro extremo, es preciso analizar cuál es la razón por la que algunas bibliotecas académicas no explotan estas herramientas y producto de ello su rezago se hace notorio. Por lo anterior, en el presente trabajo se intenta presentar una reflexión sobre las funciones de gestoría que el bibliotecario debe asumir en un rol de facilitador de servicios en red basados en recursos de información digital, dentro de las bibliotecas académicas.

Palabras Clave
Servicios de información, Bibliotecario como facilitador. Gestión de información.

A lo largo del tiempo la sociedad ha experimentado diferentes cambios, se ha ido reconstruyendo sobre la base de la información a través de la globalización, originando con ello un desarrollo acelerado de los medios de comunicación. Sin lugar a dudas, uno de los medios que ha influido considerablemente en la forma de comunicarnos es Internet, ya que proporciona acceso a información muy variada, esto refleja el impacto de lo que hoy conocemos como la era digital, que en los últimos años ha provocado que la información no tenga fronteras.

La forma en que tenemos acceso y consumimos información ha cambiado drásticamente en el siglo XXI. A través de un buscador podemos tener acceso a miles de documentos de manera inmediata y de forma sencilla. Pero, si en Internet está todo, ¿qué es lo que pueden ofrecer las bibliotecas para poder competir en el entorno digital?

En este sentido, las bibliotecas están jugado un papel importante dentro de las comunidades a las que sirven, se han convertido en espacios de acceso a los recursos de información. Esto representa grandes desafíos pero también muchas oportunidades para las bibliotecas, y por supuesto para los bibliotecarios, pues además de disponer de una colección de materiales, es importante ofrecer servicios de información acordes a las necesidades y preferencias de los usuarios.

No obstante, algunos sectores de la sociedad actualmente siguen conservando un romanticismo imaginario al considerar a las bibliotecas como templos sagrados del conocimiento, pero a medida que avanza la tecnología en todos los aspectos de la vida, las bibliotecas también están experimentando cambios, lo que ha originado que sus servicios, recursos y colecciones sean empleados y estén disponibles a través de las redes de información.

Por muchos años el catálogo tradicional fue considerado como una de las herramientas para acceder a la información de una biblioteca. Por décadas ha sido reconocido también como la puerta de entrada o el vínculo entre la colección de la misma y el usuario, sin embargo con el paso de los años se han requerido medios de mayor impacto para acceder a la información, esta herramienta también ha sido alcanzada con los adelantos que la tecnología nos ofrece, los cansados y ya muy desgastados catálogos de acceso público están dando paso a aplicaciones con mayor impacto en la búsqueda de información.

El año 2000 podría considerarse el año donde algunas bibliotecas iniciaron un proceso de cambio, proporcionando el acceso a la información en formatos electrónicos como CD-ROM y bases de datos en línea así como en la World Wide Web. El papel tradicional del bibliotecario se ha visto como un intermediario entre el productor de la información y el usuario.

Los servicios que las bibliotecas académicas ofrecen al usuario han prevalecido ya por varias décadas, básicamente estos servicios se refieren a la circulación, instrucción bibliográfica, referencia, catálogo, diseminación selectiva de información, uso de colección especial, entre otros.

Para el usuario, las bibliotecas son instrumentos eficientes para obtener la información que requieren, debido a que son consideradas como un filtro donde pueden consultar aquellas fuentes de información relevantes, ya que muchos de los recursos de información que pueden consultarse en las bibliotecas no están disponibles en otros medios, al menos no de forma gratuita.

Sin embargo, existen algunos estudios que avalan la sustitución de la biblioteca como fuente de información principal, por los contenidos accesibles en Internet a través de buscadores web. Muchos trabajos, entre ellos los de Comas, Sureda, Pastor, & Morey (2011) y Linares Peñaloza & Quintero Soto (2012) demuestran la pérdida de protagonismo de las bibliotecas académicas en la búsqueda de información con fines académicos.

Por lo anterior, en el presente trabajo se intenta presentar una reflexión sobre las funciones de gestoría que el bibliotecario debe asumir en un rol de facilitador de servicios en red basados en recursos de información digital, dentro de las bibliotecas académicas.

Las bibliotecas académicas en México, de alguna manera son más ágiles en su capacidad para aplicar las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) a corto plazo y con poco personal destinado para su implementación, mucho se debe a que la gran mayoría se ha beneficiado de las experiencias ya adquiridas y han utilizado los resultados para orientar sus propias evaluaciones, lo que ha facilitado que paulatinamente más bibliotecas hagan uso de estas herramientas. En el otro extremo, es preciso analizar cuál es la razón por la que algunas bibliotecas académicas no explotan estas herramientas y producto de ello su rezago se hace notorio.

No es difícil pensar que los estudiantes universitarios quieren simplicidad cuando recurren a la biblioteca, no es suficiente

con proporcionarles recursos de información de calidad, sino también ofrecerles los mecanismos e interfaces de búsqueda que desean. Las preferencias de los usuarios respecto a las interfaces se centran en aspectos más específicos que coinciden en señalar dos elementos clave (Swanson & Green, 2011)

- Contar con una única herramienta de búsqueda donde puedan realizar una consulta de forma simple y satisfactoria.
- Que la recuperación y el acceso al documento coincidan en el tiempo que lo requieren.

Para la mayoría de los usuarios la calidad de los resultados es importante, pero demandan que el proceso de búsqueda sea rápido y fácil. Otro aspecto que valoran, además del acceso inmediato, es el obtener el texto completo.

Las bibliotecas académicas al dar un valor añadido a su colección y servicios, ayudan a los usuarios a navegar por el universo de la información que incluyen además el acceso a la información mediante Internet, catálogos de la biblioteca en línea, bibliotecas digitales, acceso a bases de datos, servicios virtuales y otros basados en el software social.

No obstante, lo antes descrito en relación a los servicios que las bibliotecas académicas ofrecen, no ha sido suficiente para estar en un proceso competitivo, debido a que falta consolidar algunos servicios ya disponibles y aprovechar algunos más que pueden surgir y se pueden implementar e idear mecanismos para su inclusión dentro de los servicios que ofrece la biblioteca a través de sus sitios web o portales de información.
Pero no solo el aspecto de tecnología es un factor para la mejora de servicios, Martín (2015) señala que el bibliotecario enfrenta una serie de problemáticas que afectan cualquier tipo de transición y que no le permiten llevar a cabo un proceso de planeación para plasmar cambios significativos en los servicios de información, como son:

- Dificultades económicas por la falta de presupuesto
- Rápida obsolescencia de los equipamientos informáticos
- Necesidad de capacitación tecnológica del personal
- Necesidad de contar con personal informático que

trabaje en o para la biblioteca
- Necesidad de adaptar constantemente los servicios con base a las demandas tecnológicas de los usuarios
- Cambios de hábitos y de consumos de información por parte los usuarios, especialmente a partir de la incorporación de los nuevos medios, etc.
- Barreras de idioma

Otro aspecto asociado a estas problemáticas, y que no debemos soslayar, es el relacionado con la brecha digital. Ésta supone un problema bien conocido en una amplia variedad de contextos, situaciones y ámbitos. Sin embargo, hoy en día se traslada al contexto tecnológico y en cómo la sociedad ha logrado aprender a usar, adecuar, involucrar y depender de las tecnologías en su vida diaria.

La brecha digital se define como la separación que existe entre las personas, sea de forma individual, en comunidades e incluso estados o países, que utilizan las TIC's de forma rutinaria y dependiente en su vida diaria, y aquellas que no tienen acceso a las mismas y, a pesar de que las tuviesen, no saben cómo utilizarlas (Serrano & Martínez, 2003).

En el ámbito bibliotecario, la brecha digital se entiende como la falta de habilidades del bibliotecario para adaptarse a un entorno tecnológico en el cual los usuarios, al ser nativos digitales, van a la vanguardia, o viceversa. Esto crea la incapacidad de ambos de entenderse y poder interactuar satisfactoriamente, ya que ni el usuario comprende del todo los métodos y formas del bibliotecario y el bibliotecario no puede ofrecer servicios de acuerdo a las necesidades de los usuarios con respecto a los medios preferidos por éstos.

Debemos tener presente que hoy en día las interfaces web han cambiado, también las expectativas que se desean en el proceso de búsqueda de información, adecuándose al modelo que se maneja en Google, el cual se basa en la filosofía de ser sencillo y rápido, no exigir aprendizaje, realizarse en un único punto de búsqueda, en una interfaz de usabilidad, y proporcionando el acceso inmediato a los documentos que el usuario decida.

De igual forma, la sociedad del conocimiento también ha contribuido con cambios en conjunto con las TIC´s creando nuevas necesidades de información. Bajo esta situación las bibliotecas académicas han tenido que realizar algunos ajustes para responder a los retos y de esta manera obtener y aplicar las herramientas necesarias para proporcionar servicios de información de mayor calidad y acordes al contexto en donde están inmersas.

Cambios en el manejo de servicios de información

Para ejemplificar lo anterior, se puede recurrir a la analogía del Iceberg vs Información, donde lo primero que se ve cuando un usuario acude a una biblioteca puede ser una fracción de lo que se encuentra bajo la superficie.

En este sentido la responsabilidad del bibliotecario debe ser el conocer tanto los servicios que se pueden ofrecer así como las herramientas que se deben emplear para la obtención de la información.

La información que se encuentra debajo de la superficie incluye contenidos sofisticados y que en algunos casos tiene costo, también se pueden localizar fuentes de información públicas y privadas de suscripción o intranets[1*], bases de datos comerciales, o sitios que producen contenido a través de consultas a partir de búsquedas especializadas. En este nivel a menudo se requiere una contraseña para acceder o se genera dinámicamente cuando un usuario introduce una consulta en un cuadro de búsqueda. En esta fase se provee información de mayor calidad en comparación con la obtenida a través de los servicios tradicionales de una biblioteca.

Imagen tomada de http://elsenderointerno.blogspot.mx/2009/02/blog-post.html

1 * Redes internas tales como las de las corporaciones, agencias gubernamentales o universidades

Sin embargo y pese a que hay un gran movimiento hacia el cambio, éste no avanza al ritmo que la sociedad le exige y como los bibliotecarios lo desean. ¿Cuál es el motivo? Podría ser una estructura poco funcional que está ejerciendo de lastre e impide cualquier posibilidad de cambio.

Hoy más que nunca el discurso sobre TIC, automatización e innovación está presente en el ámbito bibliotecológico, por ello el bibliotecario debe conocer las tecnologías e incorporarlas de forma consciente para mejorar y hacer eficientes los servicios de información, empleando las herramientas de la web, las cuales han marcado un cambio significativo en la organización y manejo de la información.

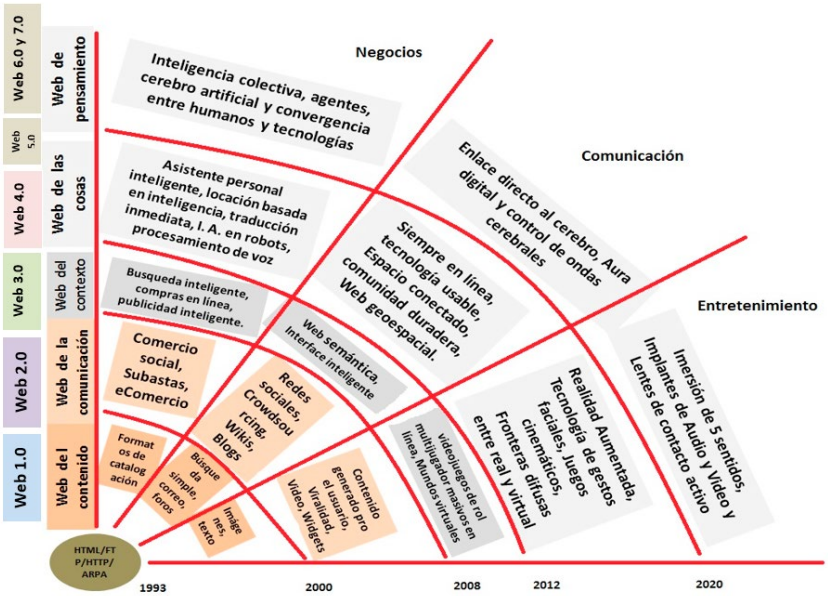
Pero como toda herramienta tecnológica la Web también ha evolucionado, marcando diferentes etapas y modificando la forma de consultar la información. Si bien estas etapas se encuentran marcadas por la tecnología y sus brincos generacionales, así como por la aparición de distintas formas de navegar la web y los entornos virtuales, el bibliotecario, como casi cualquier otro profesional, debe ajustarse, adaptarse e incorporarse a dichos cambios si no quiere quedar relegado.

Para comprender qué es la World Wide Web (WWW), o simplemente Web, hay que tener claro que no es un sinónimo de internet, pero es la parte más prominente, más utilizada y visible de Internet, ya que es la parte tecno-social del sistema donde se da la comunicación y la cooperación entre los usuarios. El término fue propuesto por Tim Berners-Lee en 1989, para definir el constructo más grande de información transformable, cambiante y evolutiva (Berners-Lee, 1998).

Es posible designar el mismo cambio evolutivo de alguna profesión relacionada con la Web y el bibliotecario no es la excepción. Tal como lo menciona López Yepes (2007), el bibliotecario, en especial el universitario, debe tener una capacitación y formación constante en diversos aspectos tecnológicos, electrónicos, digitales e incluso, virtuales.

A continuación se presentan las etapas de evolución de la web y cómo el bibliotecario se ha ido incorporando a éstas. Para lo anterior Raúl Arredondo (2017) grafica la evolución de la web,

estableciendo que al momento la mayoría de las bibliotecas académicas se encuentran en nivel 2.



Es difícil predecir qué dirección tomarán las sendas del bibliotecario sin un estudio propiamente prospectivo, debido a que las tendencias y cambios son muchos y muy variados. Si bien el cambio evolutivo que ha sufrido la Web ha afectado en menor o mayor forma distintas disciplinas y profesiones, la biblioteca debe ir de la mano pero con ciertas reservas (Arredondo 2017).

Servicios de información que se ofrecen en la biblioteca académica

Para atender las necesidades de información de acuerdo a los requerimientos de los usuarios, las bibliotecas han extendido sus servicios de información mediante la creación de sitios web, y portales de información donde muestran el compromiso con la modernización y la voluntad de aceptar las tendencias y desarrollos, debido a que permiten establecer una imagen contemporánea para una institución y estar en congruencia con dicha modernización, permitiendo la navegación en Internet, procurando que ésta sea atractiva, funcional y amigable para el usuario, por lo tanto, la información alojada puede encontrarse en la forma más accesible.

De esta manera cualquier usuario tiene mayor preferencia por aquellos sitios web que a su criterio le permiten consultar información lo más fácil y en el menor tiempo posible, por lo que al navegar "lo importante es la forma en la que la información se encuentre organizada y jerarquizada, ya que de esta manera se facilita el acceso a los usuarios, ya sean expertos o novatos." (Sandoval-Almazán & Gil-García, 2009).

No obstante, las bibliotecas académicas líderes en aplicaciones de este tipo de servicios han realizado esfuerzos, pero muchas de ellas han modificado los servicios de información de forma poco significativa desde hace ya una década. Para dar sustento a lo antes mencionado, se tomó una muestra de 47 de las Instituciones de Educación Superior (IES) en México, según la fórmula propuesta por el autor Raúl Rojas Soriano (2013), de las 187 que conforman el directorio de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES, 2017).

En este ejercicio se observó que el total de las bibliotecas que representan la muestra cuentan con diversos servicios, destacando los siguientes:

Trabajan de forma centralizada o en red	78%
Presenta mapa de sitio web	53%
Presentan manual de usuario en la búsqueda y uso de los recursos	35%
Acceso a catálogo en línea	100%
Proporcionan servicio de acceso a bases de datos.	98%
Difunde información de acuerdo a perfiles de interés a su comunidad (RSS)	26%
Cuenta con la opción de búsqueda avanzada	87%
Cuenta con descubridor de información	47%
Acceso a periódicos	44%
Permite el acceso a los recursos documentales de manera libre o restringida	57% 38% Acceso restringido – 55% Libre acceso – y 6% Acceso a libros electrónicos
Maneja redes sociales para difundir los servicios de información de la biblioteca	77%

Independientemente de la situación que prevalece en la bibliotecas académicas mexicanas, es importante resaltar que asociaciones e instituciones internacionales como (ALA, 2016)

a través de su Centro para el Futuro de las Bibliotecas, IFLA *Trend Report 2016*. Update ACRL *Top trends in academic libraries: a review of the trends and issues affecting academic libraries in higher education* 2016 y OCLC RN *Together we lead* 2015-2016 *annual report*[2**] han presentado documentos que señalan hacia donde debemos llevar los servicios de información.

Así, el bibliotecario que se mantenga a la vanguardia, con respecto a las antes mencionadas tendencias, será aquel que figure como el bibliotecario del futuro y se consolide como un profesional de la información del siglo XXI.

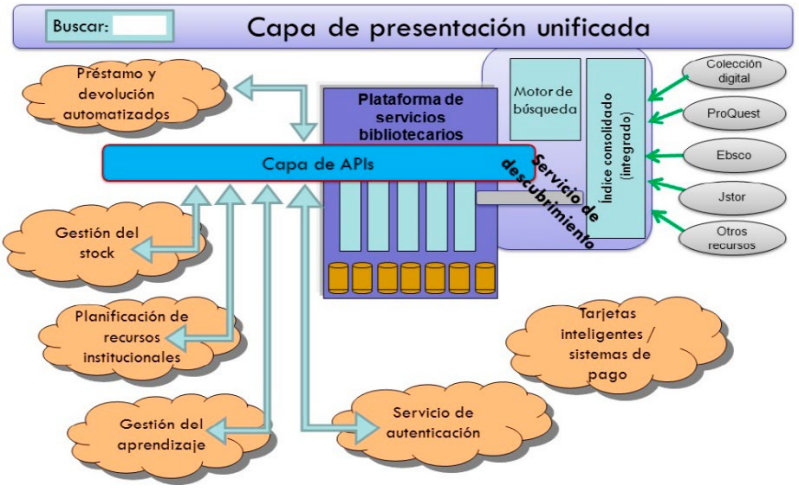
Herramientas de descubrimiento de información

Es importante mencionar que para ofrecer servicios acordes con las TIC's, es necesario contar con una plataforma para poder integrar diversos recursos de información, en lo que hoy se conoce como "herramienta de descubrimiento", sistema electrónico utilizado por las bibliotecas para unir sus herramientas de búsqueda de información en un solo sistema de búsqueda. Las herramientas de descubrimiento actuales operan similar a Google, que extraen información de todas las fuentes disponibles, proporcionando capacidades de búsqueda, incluyendo el texto completo si están disponibles.

En México ninguna herramienta de descubrimiento abarca en la actualidad todos los sistemas de búsqueda de la biblioteca, por lo que la potencia y la relativa facilidad de uso asociados con las herramientas de descubrimiento, aun no trabaja en su totalidad, debido a que los proveedores de contenidos todavía no cooperan en el intercambio de información y por consecuencia hay cosas a las que esta herramienta no es capaz de acceder.

El uso de herramientas de descubrimiento para algunas bibliotecas académicas puede resultar algo trivial, debido a que los servicios que contratan ya están implícitos en la oferta del mismo. En este sentido, se puede aprovechar de las experiencias de las bibliotecas de las universidades que ya cuentan con este servicio y que han basado su toma de decisiones mediante la participación del bibliotecario, y en su caso la conformación de comités para la selección de este tipo de servicios.

2 ** ALA American Library Association. IFLA International Federation of Library Associations and Institutions. ACRL Association of College & Research Libraries y OCLC Online Computer Library Center.



Tomado de Breeding, M. (2012). Tendencias actuales y futuras en tecnologías de la información para unidades de información

Repositorio institucional universitario

Otro sistema de organización de información es el repositorio institucional universitario, el cual representa un gestor para la difusión de materiales digitales creados por la institución y los integrantes de la comunidad. Es un sistema donde se depositan, en formato digital, materiales derivados de la producción científica o académica de una institución, facilitando el acceso a la información sobre los resultados de investigación realizada por sus integrantes y aumenta la visibilidad de la producción científica de la institución. Asimismo, contribuye a la preservación de los documentos digitales allí depositados.

Hablar de repositorios hoy en día es hablar de la Red Mexicana de Repositorios Institucionales (REMERI), que tiene por objeto crear una red interconectada de repositorios digitales de instituciones de educación superior (IES) en México, con la finalidad de integrar, difundir, preservar y dar visibilidad a su producción científica, académica y documental, así como también, incorporarse a redes o directorios de repositorios internacionales para fomentar la colaboración y apoyar el acceso y la divulgación de contenidos de acceso abierto.

El Acceso Abierto (Open Access) a la producción científico-tecnológica es la disponibilidad libre en Internet de este tipo de

material, e implica que los usuarios pueden, en forma gratuita, leer, descargar, copiar, distribuir, imprimir, buscar o enlazar los textos completos de los artículos científicos, y usarlos con propósitos legítimos ligados a la investigación científica, a la educación o a la gestión de políticas públicas, sin otras barreras económicas, legales o técnicas que las que suponga Internet en sí misma. La única condición que plantea este modelo para la reproducción y distribución de las obras que se pongan a disposición es la obligación de otorgar a los autores el control sobre la integridad de su trabajo y el derecho a ser adecuadamente reconocidos y citados.

Logos obtenidos de los sitios de las empresas a través de Google
Es importante que el bibliotecario conozca este tipo de proyectos para ampliar más las fuentes de información que pueden ser de utilidad para el usuario, en este caso conocer los proyectos es de gran importancia porque aprovecharía tiempo y recursos logrando mayor impacto en los servicios de información.

Gestores de Referencias bibliográficas

Son herramientas que sirven para crear bases de datos de referencias bibliográficas a partir de búsquedas, permitiendo importar las referencias de diversas fuentes de información: referencias de bases de datos que aceptan la exportación automática desde su plataforma de búsqueda a uno o varios gestores bibliográficos; de igual forma se pueden importar referencias desde un archivo de texto o desde un catálogo u OPAC.

Con este tipo de herramienta se gestionan y organizan las referencias bibliográficas de forma personalizada, además de elaborar su bibliografía partiendo de los registros existentes en su base de datos, eligiendo el formato bibliográfico deseado.

La labor bibliotecaria estriba en inducir e instruir sobre el uso de

esta herramienta a los usuarios para el control de las búsquedas de información y que éstas tengan mayor impacto en los trabajos de investigación, de igual forma, es necesario que el bibliotecario conozca sitios especializados para evaluar las aplicaciones, con el objeto de orientar al usuario en la selección de acuerdo a sus necesidades.

Tomado de: https://elearningindustry.com/12-best-free-online-bibliography-and-citation-tools

Estos son los principales gestores que se proporcionan en algunas bibliotecas académicas en México, como apoyo para la gestión de referencias de los usuarios:

Búsqueda de Citas a la Producción Científica del Personal Académico

Este servicio tiene la finalidad de proporcionar a los usuarios un reporte de las citas recibidas a las publicaciones que hayan realizado en un periodo o a lo largo de su vida académica, mediante la búsqueda de la información en diferentes bases de datos como Web of Science (Science Sitation Index: SCI, Social Science Citation Index: SSCI y Ars & Humanities Citation Index: A&HCI), Scopus, Scielo, Google académico.

La técnica más fácil es haciendo un conteo de citas, determinando cuántas han sido recibidas por un determinado documento o conjunto de documentos durante un período. Cuando este recuento se aplica a artículos que aparecen en una revista determinada, puede ser refinado calculando el factor de impacto, el número promedio de citaciones recibidas por artículos publicados en una revista durante un período especificado. Esta medida permite comparar el "impacto" de las revistas que publican diferentes números de artículos.

La actividad del bibliotecario consiste en apoyar al investigador para la búsqueda en las bases de datos autorizadas y de esta manera obtener la información, para el control de las mismas. En este punto puede auxiliarse en los gestores de control bibliográfico para almacenar la información obtenida de las bases de datos oficiales.

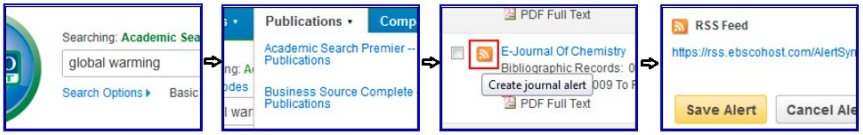
Logos obtenidos de los sitios de las empresas a través de Google

Sindicación o RSS (Really Simple Syndication)

Otra herramienta que ha estado dentro del quehacer bibliotecario pero que su aplicación no se ha consolidado, es la sindicación o RSS (Really Simple Syndication). Esta herramienta facilita la gestión y publicación de información y noticias tanto del sitio de la biblioteca, y en específico de las bases de datos con que se cuenta.

Es una forma de distribución donde los lectores cuentan con una herramienta útil para mantenerse informado sobre lo reciente de un tema en particular, conservando y almacenando toda la información en un solo lugar que se actualiza automáticamente (García, 2007). De esta manera la mayoría de las bases de datos que se encuentran dentro de la interfaz de la biblioteca soportan feeds RSS para generar alertas de búsqueda a partir de

un perfil previamente elaborado.



Tomado de EBSCO Support Center https://support.ebsco.com/eit/rss.php

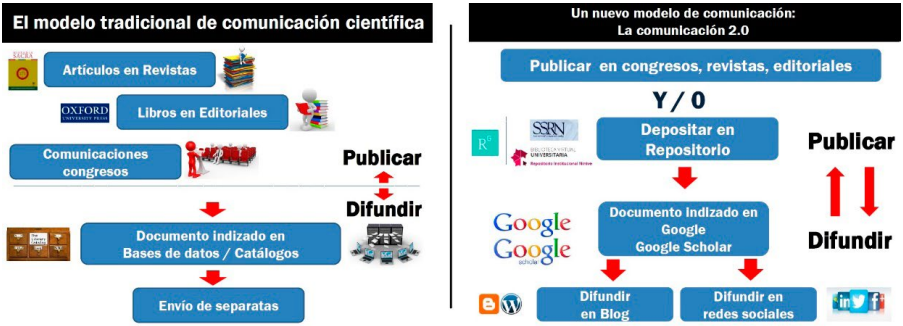
Aquí el papel del bibliotecario sería el de inducir al usuario en el manejo de esta herramienta, para que ellos mismos ajusten sus búsquedas de acuerdo a sus necesidades de información.

Visibilidad de la información

Ésta inicia con la participación de una persona, quien de forma activa realiza aportaciones producto de sus investigaciones mediante textos, imágenes y vídeos a través de Internet. En los sitios de redes sociales, se construye a partir de un perfil de usuario, que a menudo se enlaza a perfiles de otros usuarios o contactos. La construcción de la identidad digital está ineludiblemente ligada al desarrollo de habilidades tecnológicas, informacionales y una actitud activa en la red, participativa, abierta y colaborativa. (Giones-Valls & Serrat-Brustenga, 2010).

La visibilidad está potenciada por los sistemas de búsqueda, tanto internos como externos, éstos posibilitan la recuperación de cualquier intervención que se haya hecho sobre el documento y su contenido. De nada sirve ser localizado por un buscador si lo que ofrecemos al usuario es difícil de utilizar o presenta escaso contenido. Así "lo más importante es ser encontrado (visibilidad); ser encontrado en un ranking de posición de resultados aceptable (posicionamiento) y proporcionar al usuario la facilidad para ser utilizado y aprendido (usabilidad)" (Cordón, Arévalo, Gómez & López, 2012).

Otra potente herramienta de búsqueda vinculada con la visibilidad es la relacionada con los metadatos, esto es, el conjunto de informaciones que describen un objeto digital que incluyen el autor, el título, número de páginas, formato, etc. Su existencia garantiza la recuperación de una obra por un lector, una red social, un motor de búsqueda, etc. Por lo tanto la visibilidad de un autor, de un título o de un editor, dependerá de la calidad de los metadatos que se incluyan en la obra. (Arévalo, 2014).



Tomado de Orduna-Malea & Delgado-López-Cózar (2016)

Realidad Aumentada

Arroyo (2016) comenta que la realidad aumentada es la visión directa o indirecta a través de un dispositivo tecnológico, de un entorno físico del mundo real, sus elementos se combinan con elementos virtuales para crear una realidad mixta en tiempo real, es decir, consiste en un conjunto de dispositivos que añaden información virtual a la información física que ya existe, esto es, añaden una parte sintética virtual a lo real. Esta es la principal diferencia con la realidad virtual, puesto que no sustituye la realidad física, sino que sobreimprime los datos informáticos al mundo real.

Esta funciona a partir de Códigos QR que permiten almacenar información codificada en una matriz de puntos bidimensional en forma horizontal y vertical. Su decodificación es por medio de un Smartphone o dispositivos similares. Pueden interpretar textos, ubicaciones geográficas, direcciones URL y números telefónicos. Se aplican a las colecciones físicas de las bibliotecas principalmente.

Mediante el escaneo del código y el procesamiento con software *ad-hoc*, los usuarios pueden obtener información adicional y datos sobre objetos o servicios sin búsquedas adicionales. Considerando la amplia circulación de dispositivos móviles entre los usuarios, muchas bibliotecas han implementado el uso de este código para ofrecer servicios de una manera óptima y rápida.

Una pregunta qué podría hacerse al respecto es acerca de los posibles usos que puede tener la realidad aumentada en las bibliotecas y cuáles son sus beneficios.

Arroyo (2015) identificó algunas experiencias de su uso: geolocalización, contextualización histórica, exposiciones y otras actividades, publicaciones, enriquecimiento de los espacios físicos, alfabetización y ludificación y, finalmente usos profesionales.

Apps para servicios bibliotecarios
Son pequeños programas que se instalan y trabajan directamente en los dispositivos móviles, están preparados para interactuar con el sistema operativo que utiliza cada uno.

Apps en México
Como negocio en nuestro país, las Apps no han alcanzado su madurez, García (2015) señala que esto se debe al alto costo en su desarrollo, así vemos que son pocas las empresas o instituciones que cuentan con ellas. Existen algunas proyectadas para bibliotecas en otros países. En México están enfocadas a temas generales de campus universitarios, pero ninguna para proporcionar servicios bibliotecarios.

Este panorama nos permite observar que los usuarios de las bibliotecas universitarias y académicas tienen necesidades difíciles de satisfacer solo con la web tradicional, un ejemplo de estas necesidades es la personalización e integración del perfil especifico del usuario móvil.

En este sentido, las bibliotecas están creando versiones móviles de sus sitios web para facilitar el acceso de sus usuarios a los contenidos y servicios que ofrecen. Estas aplicaciones proporcionan información sobre los servicios de bibliotecas y colecciones, el acceso a la búsqueda en el catálogo, contenidos digitales, localización, horarios y guías temáticas a través de formatos adaptados.

Si pensamos en el desarrollo de Apps, es importante pensar también en la experiencia que tienen los usuarios, pues la interfaz de una App móvil va más allá de la reducción de tamaño del sitio web, requiere de una superficie mínima para el uso óptimo; no puede tener una navegación robusta, pues la principal ventaja de una App móvil frente a un sitio web navegable en móvil es la simplicidad (Ávila, 2016). La idea es identificar, y sobre todo, ofrecer los servicios realmente importantes para el usuario.

Al enlazar una App de biblioteca a Internet es posible realizar la consulta de catálogos de colecciones; interactuar con la comunidad bibliotecaria y acceder a los servicios electrónicos (auto préstamo, DSI, búsquedas especializadas, renovación, etc.). Algunos ejemplos de estos son:

- **Apps para una mejor lectura:** 1. Kindle. 2. Nook. 3. Kobo. 4. Libros gratuitos. 5. iBooks.
- **Apps para impulsar la productividad y la organización en el trabajo:** 1. Box. 2. Outliner. 3. Páginas. 4. World Book: This Day In History. 5. Dropbox.
- **Para mantenerse al día en las noticias:** 1. The Guardian Eyewitness. 2. CNN. 3. NewsRack. 4. USA.

Cada una de estas aplicaciones tiene cualidades que ofrecen a los bibliotecarios un apoyo en sus actividades para mantenerse organizado, actualizado y, por supuesto, hacer algo de lectura. Aunque algunas pueden tener atributos similares, cada herramienta individual tiende a tener sus propias ventajas específicas de acuerdo a las necesidades de información.

Conclusiones

En la actualidad se vive inmerso en una sociedad donde el recurso vital y valioso en muchas de las actividades de la vida diaria es la información, esto otorga al bibliotecario un rol social muy importante en esta denominada sociedad de la información y del conocimiento, la cual es reducir de alguna forma la brecha informacional, facilitar la información a la mayor cantidad de usuarios posibles, no sólo a su comunidad educativa, sino a todos, principalmente a los que están más desplazados del acceso a la tecnología.

Este acercamiento a las tecnologías de la información por parte de las bibliotecas en la prestación de servicios y el nuevo rol que asume el bibliotecario como facilitador se concibe como una necesidad de conocerlas y aplicarlas a nuestro ámbito de trabajo. En los últimos años las bibliotecas han buscado diferentes formas de llegar a los usuarios que ya están en un entorno digital y de esta forma, mostrar una imagen más actual e innovadora de ofrecer sus servicios.

De igual forma, las bibliotecas que quieren innovar pueden

beneficiarse de estas experiencias y orientarse utilizando los resultados, considerando el insuficiente uso de los recursos de la biblioteca en la búsqueda de información por parte de los usuarios. Así pues deben tener en cuenta que no basta con proporcionar recursos de información de calidad, sino que el usuario precisa de mecanismos e interfaces de búsqueda simples.

Como sabemos, la aplicación de tecnología no está exenta de limitaciones que es necesario conocer para poder asumir o sortear. Todos estos cambios son interpretados como signos de modernidad, como ideales inspiradores y meta indiscutible en la búsqueda del desarrollo de toda biblioteca académica.

El bibliotecario tiene hoy mayores roles sociales en tanto no se limita a clasificar libros en estantes y ponerlos a disposición de los usuarios sino que contribuye a construir la información mediante la facilitación de acceso a la información. Su función ya no es solo de conservador y de celoso depositario del conocimiento como lo fue anteriormente, sino que ha pasado a ser un moderno profesional, encargado del tratamiento y gestión de la información, apoyado por herramientas tecnológicas para satisfacer las necesidades informativas de la comunidad de usuarios a la cual sirve.

Bibliografía

ACRL. (2016). Top trends in academic libraries: a review of the trends and issues affecting academic libraries in higher education. *College & Research Libraries News. 77(6)*. Recuperado de: http://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/9505/10798

ALA. (2016). *Library of the future*. Recuperado de: http://www.ala.org/transforminglibraries/future/trends

ANUIES. (2017). *Instituciones de Educación Superior*. Recuperado de http://www.anuies.mx/anuies/instituciones-de-educacion-superior/

Arredondo Galván, J. R. (2017). *La realidad aumentada como herramienta bibliotecaria en bibliotecas universitarias*. (Tesis de

licenciatura no publicada, Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía).

Arroyo Vázquez, N. (2015). Sitios web y aplicaciones nativas para móviles en bibliotecas: el caso de la Biblioteca de la Universidad de Salamanca. (Tesis doctoral no publicada, Universidad de Salamanca, Facultad de Traducción y Documentación). Recuperado de: https://gredos.usal.es/jspui/.../1/DBD_ArroyoVazquezN_AplicacionesBibliotecas.pdf

---. (2016). Experiencias de realidad aumentada en bibliotecas: estado de la cuestión. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació, N°36* (junio). doi: Recuperado de http://dx.doi.org/10.1344/BiD2016.36.4

Ávila Barrientos, E. (2015). Aplicaciones bibliotecológicas para el acceso abierto a la información científica en el entorno digital. *e-Ciencias de La Información*, *5(1)*. Recuperado de: http://www.scielo.sa.cr/pdf/eci/v6n2/1659-4142-eci-6-02-00117.pdf

---. (2015). Los servicios móviles de información en el marco de la biblioteca academica. *e-Ciencias de la informacion, 5(1)*, 1-14. doi: Recuperado de http://dx.doi.org/10.15517/eci.v5i1.16782

Ávila, L., Ortiz, V. & Rodríguez, D. (2015). Herramientas de descubrimiento: ¿una ventanilla única? *Revista española de Documentación Científica, 38 (1)*. doi: Recuperado de http://dx.doi.org/10.3989/redc.2015.1.1178

Berners-Lee, T. (1998). *The World Wide Web: a very short personal history*. Recuperado de: https://www.w3.org/People/Berners-Lee/ShortHistory.html

Breeding, M. (2012). Tendencias actuales y futuras en tecnologías de la información para unidades de información. *El Profesional de La Informacion*, *21*(1), 9–15. Recuperado de: http://www.elprofesionaldelainformacion.com/breeding-espanol.pdf

Comas, R., Sureda, J., Pastor, M. & Morey, M. (2011). La búsqueda

de información con fines académicos entre el alumnado universitario. *Revista Española de Documentación Científica*, *34(1)*, 44-64. doi: 10.3989/redc.2011.1.769

Cordón, J.A., Arévalo, J.A., Gómez, R. & López, J. (2012). *Las nuevas fuentes de información: información y búsqueda documental en el contexto de la web 2.0.* Madrid: Pirámide.

Fernández Ramos, A. (2016). Editorial: Los servicios bibliotecarios en la web: retos y oportunidades. *Investigación Bibliotecológica*, *30 (69)*, 11-15.

García Martínez, B. (2015). Retos de la biblioteca universitaria frente a las aplicaciones móviles en México. *Biblioteca Universitaria, 18 (2)*, 131-142.

García Meléndez, H.E. (2007). RSS: una opción de comunicación para las bibliotecas. *Biblioteca Universitaria, 10 (2)*, 161-168.

Giones-Valls, A. & Serrat-Brustenga, M. (2010). La gestión de la identidad digital: una nueva habilidad informacional y digital. *Bid Textos Universitaris de Biblioteconomía I Documentació*, *(24)*. Recuperado de: http://bid.ub.edu/24/giones2.htm

IFLA. (2016). *IFLA Trend Report 2016. Update*. The Hague, Netherlands: IFLA. Recuperado de: http://trends.ifla.org/files/trends/assets/trend-report-2016-update.pdf

Linares Peñaloza, A. & Quintero Soto, M. L. (2012). La actitud de los adolescentes universitarios ante el uso y aplicación celular e internet, en su desarrollo académico. *Revista Digital Universitaria*, *13(7),* 1–23. Recuperado de: http://www.revista.unam.mx/vol.13/num7/art77/art77.pdf

López Yepez, J. (2007). El nuevo profesional de la información, del conocimiento y de la comunicación: el bibliotecario universitario. *Anales de documentación, (10),* 263–279. Recuperado de https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/4022/3/1241.pdf

Martín, S. G. (Junio, 2015). Tendencias tecnológicas en bibliotecas, oportunidades, problemas y transformaciones. Presentado en *9º Encuentro de Bibliotecarios de la Provincia*

de Córdoba "Sumando ideas... transformando bibliotecas." Córdoba, Argentina: Asociación Bibliotecarios de Córdoba. Recuperado de: http://eprints.rclis.org/25357/1/2015%20Tendencias%20tecnol%C3%B3gicas%20en%20bibliotecas.pdf

Nageswara, R. K. & Babu, K.H. (2001). Role of Librarian in Internet and World Wide Web Environment. *Informing Science, 4 (1),* 25-34. Recuperado de: http://eprints.covenantuniversity.edu.ng/5038/#.WabOurLyiM8

OCLC. (2016). *Together we lead 2015-2016 annual report*. Dublin, Ohio. USA. Recuperado de http://www.oclc.org/en-US/annual-report/2016/home.html

Orduna-Malea, E. & Delgado-López-Cózar, E. (Octubre, 2016). Cómo construir una identidad académica digital. *Conferencia Internacional BIREDIAL-ISTEC*. San Luis Potosí, México: Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Escuela de Ciencias de la Información. doi: 10.13140/RG.2.2.10176.12800

Pappas, C. (2017). *12 Best Free Online Bibliography And Citation Tools* (2017 Update). Recuperado de https://elearningindustry.com/12-best-free-online-bibliography-and-citation-tools

Pick, J. B., & Sarkar, A. (2015). *The global digital divides: explaining change*. Berlín: Springer.
Remeri: red mexicana de repositorios institucionales. (2017). Recuperado de http://www.remeri.org.mx/portal/index.html

Robert, S. (2017). *45 most exciting Apps for librarians*. Recuperado de: http://librarysciencelist.com/25-most-popular-apps-used-by-librarians/

Sandoval-Almazán, R. & Gil- Garcia, R. (2009). Propuesta de evaluación para portales de gobierno electrónico basada en el enfoque teórico evolutivo. *Revista Estado, Gobierno y Gestión Pública*, *14*, 82–122.

Serrano, A. & Martínez, E. (2003). *La brecha digital: mitos y realidades*. México: UABC.

Swanson, T. A. & Green, J. (2011). Why we are not Google: Lessons from a library web site usability study. *The Journal*

of Academic Librarianship, *37(3)*, 222–229. Recuperado de: https://eric.ed.gov/?id=EJ924100

La normalización bibliotecaria en dos Centros de Información del Sistema de Bibliotecas de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, análisis de sus reglamentos

Dallana Hernández Vázquez
Rubí Rodríguez Quiroz

Resumen
La normalización está presente en la sociedad de manera directa, ya que los objetos que utilizamos diariamente y los alimentos o productos que consumimos requieren de cumplir con ciertas normas y estándares, aunque no seamos conscientes de ello. El presente trabajo muestra como es aplicada la normalización bibliotecaria en los reglamentos de dos centros de información del sistema de bibliotecas de la universidad Autónoma de San Luis Potosí. Estos centros son: el de Humanidades, Bibliotecología y Psicología (CIHByP), y el Centro de Información en Ciencia, Tecnología y Diseño (CICTD). Por último se, se realiza un análisis de las licencias copyleft, con el fin de mencionar sus alcances y formas de uso.

Palabras clave
Centros de Información Documental – Normativa; Bibliotecas – Reglamentos; Copyleft; Derechos de Autor;

Key words
Document Information Centers - Normative; Libraries - Regulations; Copyleft; Copyright;

Reglamentos en Bibliotecas Universitarias

En las bibliotecas universitarias la normalización se da a través de los reglamentos que establecen las normas y directrices para regular el trato hacia el usuario, los servicios de información, el personal bibliotecario, la infraestructura y las colecciones.

Tomando en cuenta lo anterior se realizó un análisis acerca de los reglamentos del Centro de Información en Humanidades, Bibliotecología y Psicología (CIHByP), en contraste con el Centro de Información en Ciencia, Tecnología y Diseño (CICTD) pertenecientes al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, hablando únicamente del servicio de autocopiado.

Este servicio está dirigido al usuario para que haga uso del equipo de fotocopiado con la modalidad de autoservicio y así poder satisfacer sus necesidades de información. Con referente a este es importante mencionar la Ley Federal de Derechos de Autor que en su artículo 148° nos dice las restricciones que nosotros como usuarios tenemos sobre las obras literarias y artísticas. Por consiguiente los derechos de propiedad que se aplican a los trabajos publicados y prácticamente cualquier obra puede estar sujeta a Copyright, con excepción de algunos trabajos gubernamentales.

En las bibliotecas, en gran mayoría de casos, los profesionales de la información no son conscientes de la legislación sobre los derechos de autor, ya que se enfoca en satisfacer las necesidades de información de los usuarios, dejando a un lado la revisión de la normativa para el uso adecuado de la información.

En lo referente con los derechos de autor se pueden encontrar tres tipos, los cuales son: morales, intelectuales y patrimoniales. En el caso de los dos primeros tipos se refiere a que el autor decide qué hacer con su obra, ya sea reproducirla, venderla, es decir enajenarla como el considere conveniente; y en el tercero caso la obra entra en el rango de dominio público, después de que hayan transcurrido entre 50 a 56 años de la muerte del autor, dependiendo de la ley correspondiente sobre derechos de autor.

Otro recurso legar para proteger a las obras existe el denominado Copyright, así como un como un complemento llamado en inglés como el Fair Use, lo que en español se llamaría como el "uso legítimo" o "uso razonado" de una obra. Este tipo de recursos de protección, donde su jurisprudencia o su doctrina legal permite el uso limitado del material con derechos de autor, sin necesidad de requerir permiso de que quienes detente el derecho sobre el

objeto o bien inmaterial del que se trate, siempre y cuando el usuario ejerza un uso justo y razonado del recurso o ítem (bien sea como datos, sonido o imagen). Por ejemplo: sacar copia a un capítulo del libro y no de todo el libro, o copia de un artículo y no de toda la revista. De acuerdo con F. Rojo (2014), cuando se hace uso del Fair Use la nueva obra que resulta de haber usado una obra ajena original mezclada con otros elementos creativos se considera como una obra nueva cuyo dueño es quien transformó la obra y no se comparte la titularidad con el autor de la obra original.

Por otra parte se encuentra el Copyleft, el cual puede ser entendido de diferentes maneras y por lo tanto es importante ver las diferentes definiciones que se utilizan. Posiblemente la definición más utilizada es la de antagonista del copyright, incluyendo entonces cualquier sistema legal que suponga una alternativa al sistema tradicional de copyright o de derechos de autor. Esta definición por antagonismo puede llevarnos a un malentendido y pensar que el Copyleft es contrario al copyright cuando en realidad se basa en él.

Quizás sería más correcto decir que el Copyleft se opone al "todos los derechos reservados" ya que lo que se pretende es que se puedan ejercer los derechos en determinadas condiciones (Labastida I. Juan (2007).

El concepto de Copyleft proporcionado por (Rodríguez, 2006) nos dice que:

Se entiende que una obra es Copyleft si se permite su difusión y distribución no comercial. Esto implica la libertad de copia, su digitalización y distribución gratuita en Internet. Puede ser ampliado para la generación de obras derivadas a partir del original o bien con permisos para realizar ediciones comerciales por parte de terceros, o incluso todo esto a la vez y siempre sin tener que volver a consultar a los titulares de los derechos.

Con la definición anterior, se entiende al copyleft como un grupo de licencias no restrictivas, es decir, que ceden a los usuarios finales de las obras algunos derechos que en el copyright son exclusivos de los autores y/o editores, con el propósito de potenciar y proteger la producción de bienes culturales (Cardón

Rivas, 2017).

La Fundación Copyleft considera que las licencias Copyleft "permite un mayor control de los creadores sobre sus obras, investigaciones y proyectos además de una remuneración compensatoria más razonable por su trabajo, también permiten a los usuarios finales un mejor acceso y disfrute de los bienes bajo este tipo de licencias no restrictivas". Es decir, las licencias permiten una difusión y un uso más amplio de las obras (Cardón Rivas, 2017). Las licencias Copyleft le permiten al autor tener un control sobre su obra sin intermediarios, si así lo desea, a la vez que le permiten regular los usos de su obra, que en todo caso, dadas las condiciones tecnológicas actuales, se ven constantemente vulnerados ya que la versión digital de una obra puede circular en internet y estar sometida a los usos que el público estime sin que el autor lo haya permitido (Cardón Rivas, 2017).

Tipos de Licencias de Copyleft

La Fundación Copyleft ofrece distintos tipos de licencias y mantiene el ánimo de retroalimentación con todos los agentes de la cadena de valor de las artes, la cultura y las ciencias para el rediseño y la adaptación que exigen los nuevos modelos de producción, circulación y consumo de contenidos culturales.

Licencias Copyleft	Definición	Usos
GPL	La GPL (General Public License o licencia pública general) es una licencia creada por la Free Software Foundation a mediados de la década de 1980.	Se usa principalmente para proteger la libre distribución, modificación y uso de software.
Creative Commons	Es una organización sin ánimo de lucro que ofrece un sistema flexible de licencias copyleft para el trabajo creativo. En la actualidad cuenta con seis licencias que se han traducido y adaptado a la legislación de aproximadamente 30 países.	Se usa para el trabajo creativo en distintos ámbitos. Es el más idóneo para la producción editorial.
Coloriuris	Sistema mixto de autogestión y cesión de derechos de autor en línea a partir del modelo continental, y con respeto al Convenio de Berna, los Tratados Internet de la O.M.P.I. de 1996 y la normativa de U.E. con efectos legales diferentes países, sobre todo del área latinoamericana.	Está destinado a los creadores de contenidos —literarios, musicales, audiovisuales y fotográficos— que utilizan el worldwide web para su difusión, publicación y/o puesta a disposición que quieran ceder los derechos patrimoniales de sus creaciones dentro y fuera de la red.
Licencia Aire Incondicional	Creada por el abogado Abel Garriga especialmente para la exposición "Aire Incondicional", en el Centro de Arte Shedhalle (Zürich) y aplicada a una serie de contenidos dentro de la exposición así como a otros generados durante el tour de presentaciones en Suiza. Dirigida a la comunidad hispanohablante inicialmente establecida en español y dentro del marco legal de España.	Se usa para diversos contenidos de las artes audiovisuales.
Licencia Arte Libre	Diseñada para promover y proteger diversas prácticas artísticas.	Diversas prácticas artísticas

El copyleft es un cuerpo de licencias libres, en el ámbito de la programación de software ya se empleaba el término copyleft. Y se utilizaba jurídicamente para licenciar software libre, es decir, para autorizar la copia, la modificación y la distribución de ese programa sin permiso.

Creative Commons

Es una organización no gubernamental (ONG) sin ánimo de lucro fundada en 2001 en Estados Unidos. Funciona en San Francisco desde el 2002. Fue fundada por Lawrence Lessig quien mantiene viva su actividad intelectual y publica constantemente libros y artículos sobre las nuevas formas regulativas en internet (Cardón Rivas, 2017).

¿Qué es CC? es una organización sin fines de lucro que permite el intercambio y uso de la creatividad y el conocimiento a través de herramientas legales gratuitos (Creative Commons Mx).

Su portal cuenta con un buscador que encuentra trabajos con licencias Creative Commons Mx, que se pueden compartir, reusar y mezclar. Por otro lado divulga toda la información legal pertinente para que la gente aprenda cómo es que puede participar de los proyectos y aplicar las licencias, así como enterarse de noticias sobre las cosas que están sucediendo en el mundo de la cultura libre. Cabe mencionar que CC es el más difundido a nivel mundial, superando a las otros tipos de Licencia Copyleft.

Tipos de Licencias

Las seis licencias estándar permiten la reproducción, distribución y comunicación de las obras siempre que se cumplan las condiciones establecidas por el autor o el titular de los derechos. Estas condiciones vienen determinadas por el tipo de licencia.

Reconocimiento (by): Se permite cualquier explotación de la obra, incluyendo una finalidad comercial, así como la creación de obras derivadas, la distribución de las cuales también está permitida sin ninguna restricción.

Reconocimiento - NoComercial (by-nc): Se permite la generación de obras derivadas siempre que no se haga un uso comercial. Tampoco se puede utilizar la obra original con finalidades comerciales.

Reconocimiento - NoComercial - CompartirIgual (by-nc-sa): No se permite un uso comercial de la obra original ni de las posibles obras derivadas, la distribución de las cuales se debe hacer con una licencia igual a la que regula la obra original.

Reconocimiento - NoComercial - SinObraDerivada (by-nc-nd): No se permite un uso comercial de la obra original ni la generación de obras derivadas.

Reconocimiento - CompartirIgual (by-sa): Se permite el uso comercial de la obra y de las posibles obras derivadas, la distribución de las cuales se debe hacer con una licencia igual a la que regula la obra original.

Reconocimiento - SinObraDerivada (by-nd): Se permite el uso comercial de la obra pero no la generación de obras derivadas.

Con las Licencias anteriores, se pude apreciar que siempre se le dará importancia al autor, respetando los derechos que tiene sobre su obra, en caso contrario dependería de a aquella persona o institución que le haya cedido sus derechos y que este pueda hacer lo que desee con el material.

Finalmente lo que se observó en los centros de información, mencionados con anterioridad, fueron los siguientes puntos:

- En CICTD se cuenta con el servicio de Autocopiado mientras que CIHByP carece de él.
- En CICTD se implementa el Fair Use y el Copyright al momento de dar aviso a sus usuarios sobre cómo deben de reproducir un documento. En CIHByP, que no se cuenta con este servicio, se propicia la fuga de información relacionándolo con el Copyleft.
- En ninguno de los reglamentos de estos dos centros de información se da a conocer la normatividad utilizada y la transparencia de la información para sus usuarios.

Conclusiones

- La normalización dentro de las bibliotecas es importante para poder llevar un control y unificar los diferentes procesos que se aplican a los documentos, asimismo para hacer intercambios de información por medio de la

creación de redes para la cooperación bibliotecaria.
- Es importante dar una correcta y eficiente formación de usuarios para orientarlos al uso adecuado de los servicios de información, así como dejar en claro las normas y leyes que se utilizan para poder satisfacer sus necesidades de información.
- Que los usuarios hagan uso ético de la información para evitar así el plagio.
- Garantizar que se cumplan las limitaciones y restricciones del fotocopiado, protegiendo los derechos del autor y al usuario.

Bibliografía

Cardón Rivas, Á. M. (2010). El copyleft y las licencias Creative Commons en la industria editorial. Colombia: Universidad de Antioquía Escuela Interamericana de Bibliotecología. Recuperado el 14 de agosto de 2017, de http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/1452/1/Monograf%C3%ADa%20Angela%20%C3%BAltima%20version.pdf

Creative Commons México (2017). Creative Commons. Recuperado el 14 de agosto del 2017, de http://www.creativecommons.mx/

González Guitlán, M. V. y Molina Piñeiro, M. (2008). *Las bibliotecas universitarias: breve aproximación a sus escenarios y retos*. Cuba: Facultad de Humanidades.

Labastida I Juan, I. (2007). *El Copyleft y su aplicación en el mundo universitario.* Memoria del VI Congreso de Editores Universitarios de América Latina y el Caribe. Recuperado el 28 de julio de 2017, de http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/32578/1/IgLabCopyleft.pdf

Martín Gavilán, César. Temas de Biblioteconomía: La normalización de la identificación bibliográfica ISBD, ISBN, ISSN. 2009.

Massó Aguado, D. (2004). *La normalización.* España: AENOR.

Merlo Vega, J. (2005). Servicios bibliotecarios para la comunidad universitaria. En Orera Orera, Luisa. *La biblioteca universitaria: análisis de su entorno híbrido.* España: Síntesis.

Ramírez Vázquez, H. (mayo – agosto 2008). Los servicios de información: un acercamiento a su evolución. Ciencias de la Información, 39(2). Recuperado el 12 de agosto de 2017, de http://www.redalyc.org/pdf/1814/181421632003.pdf

Rojo, F. (octubre 2014). Fundamentos filosóficos de la doctrina del Fair Use. *Isonomía,* 41. Recuperado el 12 de agosto de 2017, de http://www.scielo.org.mx/pdf/is/n41/n41a4.pdf

Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP). Centro de Información en Ciencias, Tecnología y Diseño (2006). Reglamento, Servicios Bibliotecarios. México: UASLP. Recuperado el 14 de agosto del 2017, de http://cictd.uaslp.mx/archivosweb/reglamento%20cictd/c8.pdf

Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP). Centro de Información en Humanidades, Bibliotecología y Psicología (2006). Reglamento de Servicios Bibliotecarios. México: UASLP. Recuperado el 14 de agosto 2017, de http://cihbyp.uaslp.mx/pdfs/Reglamento%20CIHBYP%20mayo%202016.pdf

La memoria del ***4to. Foro Nacional de Profesionales de la Información: "Los servicios de información en la era digital"***, se terminó de imprimir en el mes de Diciembre de 2017, en el Departamento de Reproducciones Gráficas de la Secretaría de Educación Pública, con domicilio en Mariano Azuela no. 197, col. Santa María la Ribera. C.P. 06400, Ciudad de México.
Tiraje de 500 ejemplares.