

Desarrollo de la formación de usuarios en el Sistema de Bibliotecas de la UASLP, ¿hacia la alfabetización informativa?

CELIA MIRELES CÁRDENAS
LAURA FIGUEROA BARRAGÁN
Universidad Autónoma de San Luis Potosí

INTRODUCCIÓN

Para satisfacer necesidades de información no sólo es necesario acercarse a las bibliotecas, archivos, o centros de documentación que la almacenan, la organizan y la difunden. Se requiere también por parte de la persona que la busca, el que adquiera ésta, desarrolle y aplique competencias que le permitan determinar cuándo tiene una necesidad informativa, así como plantear estrategias para localizar, recuperar y, en su momento, transformar la información que necesita. A pesar de ello, una de las características de las sociedades actuales, sobre todo en países latinoamericanos, es la transición y

convivencia de grupos con diferentes niveles en cuanto al conocimiento, acceso y uso de la información y las tecnologías en una misma comunidad.

Esta desigualdad en materia informativa (aunada a otros rubros, como por ejemplo, las diferencias generacionales en el uso de las tecnologías de la información), justifica la realización de programas de Formación de Usuarios que brinden la oportunidad de transitar de una etapa de conocimiento básico sobre la existencia de la información y la actualización constante, hasta los ideales planteados por la Alfabetización Informativa, que establece como meta final lograr un ciudadano informado, crítico y comprometido socialmente.

De esta forma el conjunto de actividades realizadas con la intención de que el usuario haga uso de los servicios bibliotecarios y de la información se han establecido conforme el desarrollo histórico, cultural, informativo y tecnológico de las sociedades. Resultado de ello son los distintos nombres empleados para denominar estas acciones, siendo mayormente aludidos los conceptos de Formación y Educación de Usuarios, Desarrollo de Habilidades y Competencias Informativas, y en la actualidad, el de Alfabetización Informativa.

Cada uno de estos conceptos refiere a una serie de características que deben tener las actividades que se realicen con la finalidad de lograr un usuario formado en el uso de la biblioteca y de la información. Tales conceptos han evolucionado y se han complementado al incluir aspectos acordes en cada contexto como son la concepción teórica, el alcance, la metodología de enseñanza, la naturaleza y los recursos empleados, y en el

caso de los programas de Desarrollo de Habilidades y Competencias Informativas, se enfatiza el uso de las herramientas tecnológicas.

En la actualidad bajo el concepto de Alfabetización Informativa se busca lograr la autosuficiencia en las personas mediante el desarrollo de competencias que le permitan, además de formular y satisfacer necesidades de información, usarla, aplicarla, transformarla y comunicarla bajo un sistema de valores éticos y con el apoyo tecnológico, en todas sus actividades cotidianas, pero el logro de estas competencias depende de diversos factores inherentes a su campo de aplicación como son la infraestructura educativa, informativa y tecnológica del lugar en que el individuo se desenvuelva, como se analiza en el presente escrito.

FORMACIÓN DE USUARIOS (FU)

Conforme al análisis de diferentes definiciones sobre la Formación de Usuarios (FU) utilizadas en América Latina, por autoras como Hernández (1998) y Naranjo (2005), entre otros, se puede establecer que es un proceso que consiste en un conjunto de actividades pedagógicas para que el usuario desarrolle competencias (conocimientos, habilidades y actitudes), en el uso de la información, en cualquier formato y soporte en que ésta se encuentre, mediante el intercambio de experiencias significativas en su uso y aplicación, de tal forma que pueda emplearla en todos los ámbitos de su vida de forma ética y autosuficiente.

La FU también es considerada como un servicio que se oferta en las Unidades de Información (UI),¹ principalmente de tipo educativo, el cual se encuentra ligado con otros servicios bibliotecarios como el de referencia, la señalética y las actividades de difusión empleadas en la institución. Su establecimiento requiere de la categorización individual o colectiva de sus usuarios de tal forma que permita, en su momento, ubicarlos en el nivel adecuado de formación, ya sea (1) sensibilización, (2) orientación o inducción a la biblioteca, (3) instrucción y uso; y algunos autores agregan también la (4) producción, lo que llevará al usuario a pasar de un estadio a otro en el uso de la información, de acuerdo con las metas establecidas por la institución, (Naranjo, 2005).

Puesto que los objetivos principales de la FU son informar y formar, las actividades hacen énfasis en la orientación e instrucción sobre el uso de servicios y recursos informativos de la biblioteca, así como en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, pero las bibliotecas escolares y universitarias pueden transitar de la formación de usuarios a programas de Desarrollo

1 En el presente trabajo, se utiliza el término de Unidades de Información como referencia de instituciones como bibliotecas, archivos, centros de documentación o similares.

de Habilidades Informativas (DHI) y/o Competencias en el Manejo de la Información (CMI).²

De forma general se puede sintetizar que los programas de DHI exaltan en los usuarios el desarrollo de habilidades en la búsqueda, recuperación, evaluación y uso de la información con el uso de las tecnologías en cualquier lugar en que ésta se encuentre. Para su implementación es deseable realizar un trabajo interdisciplinario que fomente el apoyo de la academia para que las actividades puedan ser elaboradas bajo un modelo pedagógico que les permita insertarse en los programas educativos, así como identificar cuál es el mejor momento dentro de la trayectoria académica del estudiante para generar estas habilidades y la secuencia en que debe de hacerlo.

Por otra parte un programa para el desarrollo de CMI, además de lo que se expresa en el DHI, busca integrar las habilidades, conocimientos y actitudes éticas en el uso de la información. Se pretende que las competencias pueden ser generalizables en más de una actividad e incluyan aspectos de evaluación, es decir, que sean demostrables cuando se ejecuta una tarea o se realiza una actividad escolar, laboral o de cualquier índole.

Con relación al término de competencia informativa es pertinente mencionar que de acuerdo con las diferen-

2 El Ministerio de Educación y Capacitación de Ontario (1995) define la Competencia en el Manejo de la Información (CMI), como la capacidad de adquirir, evaluar críticamente, seleccionar, usar, generar y comunicar información de tal modo que conduzca al conocimiento y a la sabiduría del individuo.

tes normas sobre el tema, elaboradas por asociaciones como la Association of College and Research Libraries (ACRL, 2000) y el Australian and New Zealand Institute for Information Literacy (ANZIIL, 2004), las principales habilidades y destrezas que le permiten a un individuo el manejo y uso eficiente de la información, se agrupan conforme con las etapas para realizar una investigación, (campo de aplicación en donde tienen su origen) y éstas que son: definir la necesidad de información, recuperar, evaluar, organizar, sintetizar y comunicar la información.

Respecto a las actitudes en el uso de la información, se pretende que el individuo tenga un comportamiento de respeto, responsabilidad, reflexión, exploración, solidaridad, colaboración, tolerancia al fracaso, cuestionamiento, análisis crítico y automotivación, (ACRL, 2000).

Por tanto una persona competente es aquella que ha desarrollado habilidades y conocimientos para: 1. Determinar el alcance de la información requerida; 2. Acceder a ella con eficacia y eficiencia; 3. Evaluar de forma crítica la información y sus fuentes; 4. Incorporar la información seleccionada a su propia base de conocimientos; 5. Utilizar la información de manera eficaz para acometer tareas específicas; 6. Comprender la problemática económica, legal y social que rodea al uso de la información; 7. Acceder a ella y utilizarla de forma ética (ACRL, 2000), además de saber usar las herramientas prácticas y conceptuales de las tecnologías de la información (OLA, s/f) y reconocer la alfabetización en información como pre-requisito para el aprendizaje a lo largo de la vida, (CAUL 2002).

Visto de esta forma, se puede considerar que el término de FU sigue vigente para las instituciones bibliotecarias insertas en contextos que incluyen grandes desigualdades sociales, económicas y educativas, como el mexicano, en donde será preciso transitar de una sensibilización y orientación en el uso de los recursos bibliotecarios e informativos, hasta la consecución paulatina del desarrollo de habilidades y competencias en el uso de la información con el apoyo de herramientas tecnológicas, las cuales deberán formar parte de un programa que, a su vez, contribuya a lograr, en la medida de lo posible, los fines señalados en la Alfabetización Informativa, que se presentan a continuación.

ALFABETIZACIÓN INFORMATIVA (AI)

La Alfabetización Informativa (AI) es un proceso global, social, y educativo en el que se pretende que el individuo aprenda a aprender y a utilizar la información en todos los ámbitos de su vida y para toda la vida, mediante el dominio de una serie de competencias en el uso de la información y las tecnologías, con base en una actitud crítica, analítica y reflexiva.

De acuerdo con los principios sobre la AI elaborados por la Australian and New Zealand Institute for Information Literacy, una persona alfabetizada:

1. Se implica en el aprendizaje independiente mediante la construcción de nuevo significado, comprensión y conocimiento.
2. Obtiene satisfacción y realización personal gracias al uso eficaz de la información.

3. Individual y colectivamente, busca la información en la toma de decisiones y la solución de problemas para afrontar tanto los personales, como los profesionales y sociales.
4. Demuestra responsabilidad social por medio de su compromiso con el aprendizaje continuo y la participación comunitaria, (ANZIIL, 2004).

Al analizar los puntos anteriores, se observa que la AI traspasa los límites de la educación formal y se inserta en la vida cotidiana de los individuos, en donde el término de usuario se traslada al de ciudadano, y no se separa el conocimiento y la recuperación de la información, de su aplicación.

Así la implementación de un programa con estas características, implica considerar, además de los requisitos ya vistos para la FU, DHI y CMI, la elección de un modelo pedagógico basado en actividades orientadas a fomentar la participación e innovación constante del usuario en la construcción de su aprendizaje de forma independiente, mediante la integración de distintas alfabetizaciones como son la lectura, escritura y edición, de forma tradicional o digital, individual o cooperativa, lo que implica también considerar la capacitación del personal docente y bibliotecario en el desarrollo de competencias informativas.

Un programa de AI implica salir del contexto institucional y colaborar y utilizar los recursos informativos de otras instituciones como archivos, centros de documentación y museos, así como los del sector gubernamental, educativo e industrial, entre otros, puesto que se busca fomentar el uso de competencias informativas

más allá de los ámbitos escolares, por lo que su implementación debe ser planeada desde el sector gubernamental para darle sustento a una infra e info estructura sólida que fomente la inclusión de los diversos sectores sociales y contribuya a reducir la brecha digital en el ámbito informativo. Pero en países con desigualdades educativas y tecnologías la AI es todavía un ideal, al no existir las condiciones necesarias como políticas educativas e informativas que sustenten el establecimiento de este tipo de programas. Por ejemplo, en México el nivel y alcance educativo es considerado todavía bajo,³ lo que, aunado a una carencia de infraestructura bibliotecaria y cultural en todos los niveles (Cuadros 1 y 2), indica que únicamente algunas bibliotecas estarían en condiciones de establecer programas de DHI y CMI, pero difícilmente de AI.

No obstante, un buen programa de FU puede formar parte de un proceso de AI, y sería altamente deseable que las instituciones públicas consideren, en la medida

3 “Según los resultados del Programa para la Evaluación Internacional de los Estudiantes (PISA, por sus siglas en inglés) 2009, México ocupó el lugar 48 de entre 65 naciones... Para la OCDE estar en esos niveles significa que al concluir la secundaria o cursar el primer año del bachillerato los estudiantes apenas reconocen en un texto ideas sencillas y su conocimiento científico es “tan limitado que sus explicaciones son muy obvias y son derivadas de las evidencias que se les muestran en la prueba [el examen PISA]”. Persiste Deterioro educativo: OCDE, en El Universal, 7 de diciembre de 2010:
<http://www.eluniversal.com.mx/noticias.html>

de sus posibilidades, incorporar aquellos aspectos en los que puedan contribuir a lograr avances en el tema.

El presente artículo analizó la situación del Sistema de Bibliotecas (SB) de una institución pública como la UASLP, con la intención de identificar su situación al respecto y la posibilidad de contribuir en la conformación de una sociedad informada. La metodología utilizada se basó en los elementos establecidos por Hernández (1998) para planear los programas de FU, así como para revisar la literatura sobre el tema.

PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS (PFU)

Para lograr una transición por parte del usuario en el uso de la información, se requiere implementar un Programa de Formación de Usuarios (PFU), el cual debe ser visto como un proceso continuo y sistemático de actividades de enseñanza – aprendizaje, que se lleve a cabo como un servicio cuya finalidad es lograr una transformación del usuario en: a) el uso de los servicios bibliotecarios y b) el uso la información, de tal forma que le permita pasar de la situación actual detectada, hacia las metas planteadas por la UI (Unidades de Información).

Es decir, las actividades realizadas sin una organización y secuencia gradual, no constituyen un programa ya que no toman en cuenta el conocimiento en el uso de los recursos informativos que tienen los usuarios a quienes se dirige el servicio y por tanto tampoco sus necesidades reales, por lo que es frecuente que en el nivel de licenciatura se brinden actividades de orientación sobre

recursos informativos como el catálogo o las bases de datos de la misma forma a grupos que ya tienen experiencia en su uso y a quienes no han utilizado los servicios bibliotecarios, por lo que las actividades pueden no sólo resultar poco significativas, sino incluso aburridas o repetitivas, y que más adelante en el transcurso de su vida escolar, por ejemplo en una maestría, los usuarios soliciten orientación y/o talleres para poder utilizar las bases de datos.

Por ello, independientemente del contexto y del tamaño de la UI, es deseable llevar a cabo de forma secuencial los siguientes pasos para establecer un PFU adecuado y pertinente a la comunidad usuaria de los servicios bibliotecarios.

Análisis interno, institucional y externo

A partir de la identificación de las actividades que se realizan sobre formación, así como su relación con otros servicios, los recursos informativos, la infraestructura y características del personal bibliotecario, se inicia la labor de planeación. En el caso de la UASLP, la institución tiene una sólida infraestructura bibliotecaria conformada en la actualidad por una Dirección General, cuatro departamentos generales y siete grandes centros de información, de los cuales dependen administrativamente trece unidades informativas (*Cuadro 3*), además de la biblioteca virtual creativa que atiende a toda la comunidad universitaria, lo que permite contribuir en la formación integral del estudiante al brindarle espacios adecuados para el fomento del acceso y uso de la información.

Con relación al acervo, el mismo se encuentra conformado por 425,911 documentos impresos en diferentes formatos, 27,179 recursos electrónicos y tiene una plantilla laboral de aproximadamente 140 personas, 68 de ellas profesionales bibliotecólogos que le brindan servicios a una comunidad académica conformada por 22,468 alumnos de nivel bachillerato, licenciatura y posgrado⁴ y 2,641 profesores con nombramientos de tiempo completo, medio tiempo, hora clase y técnico académico, (García, 2010).

Con respecto a los servicios de formación de usuarios, éstos se han desarrollado paulatinamente desde 1998, al igual que la elaboración de propuestas encaminadas al establecimiento de un programa que sirva de guía para ser implementado en todos los centros y unidades de información que conforman el sistema, algo que no se ha logrado aún concretar. Esta situación resulta imprescindible si se analiza que conforme los datos estadísticos brindados por la institución, en el 2009 se llevaron a cabo actividades de visitas guiadas y talleres de instrucción sobre el uso de los recursos bibliotecarios a una población de 18,324 estudiantes; 1,732 docentes; 170 investigadores; y 565 usuarios externos,⁵es decir,

4 Bachillerato y carreras cortas 658; Licenciatura 20,277 y Posgrado 1,533.

5 Además de su comunidad, los diferentes centros de información de la UASLP atienden a una población externa variable, conformada por ex -alumnos, alumnos de nivel bachillerato y público en general.

aproximadamente el 80 % de la población universitaria, por lo que sería altamente recomendable fortalecer y dar continuidad a las acciones que se vienen realizando, (García, 2010).

En una biblioteca universitaria, además del análisis interno, se deben tomar en cuenta las políticas institucionales existentes que fundamentan la realización de estas actividades. En el caso de la UASLP, se identifican claramente aspectos que pueden ser tomados en cuenta para orientar el rumbo de un PFU, como se muestra a continuación:

La UASLP tiene establecida como misión la formación de profesionales, científicos, humanistas y académicos, competentes, críticos, creativos, reflexivos y éticos, comprometidos con el desarrollo del estado y del país y con una visión clara del mundo actual, en un marco de: responsabilidad, pertinencia, calidad, equidad, eficiencia y transparencia en el uso de los recursos, (Misión, Visión y Valores de la UASLP, 2010).

Para el análisis externo es deseable ubicar tanto las instituciones con las que se puedan establecer convenios de cooperación, como los recursos informativos que pudieran utilizarse en el logro de los objetivos establecidos como por ejemplo, videos o tutoriales libres en Internet. Retomando el caso de la UASLP, en la década de los noventa el entonces Rector Alfonso Lastras (1992) afirmaba que el SB (Sistema de Bibliotecas) de la Universidad era el acervo de conocimiento más grande del Estado, y que de acuerdo con el gran desarrollo de infraestructura, tecnología y recursos informativos que

ha tenido en las últimas décadas, no es aventurado considerar que la situación no ha cambiado.⁶

Lo anterior se confirma al observar que en la actualidad, la UASLP atiende aproximadamente al 40% de los estudiantes de nivel licenciatura y al 70% de nivel posgrado del Estado, lo que la convierte en la institución educativa más importante del mismo (*Cuadro 1*). Ante esta situación, la UASLP no puede sustraerse de la responsabilidad social que le impone su entorno, considerando que en el Estado se tiene un porcentaje de 9% de analfabetismo⁷ y una eficiencia terminal en alumnos de bachillerato de 66.4 %, lo que implica que más de 30,000 alumnos no continúen con sus estudios de nivel superior, (SEP, 2010).

Estudios de Usuarios

Si se considera que los estudios de usuarios son “[...] un conjunto de métodos de investigación utilizados para tener un conocimiento relevante y detectar los hábitos, características, actitudes y comportamiento de los usuarios en la recuperación, uso de los recursos y servicios de información que ofrecen las bibliotecas, de tal manera que

6 Salvo algunos datos parciales que ofrece el INEGI, como se muestra en el cuadro 2, no se consiguieron mayores datos o estadísticas oficiales sobre el número total de bibliotecas en el Estado.

7 Según el glosario de la SEP un analfabeta es aquella persona, con 15 años o más, que no posee dominio de la lectura, la escritura y el cálculo básico, en: <http://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/890/1/images/PrincipalesCIF2008-2009.pdf>

se establezca una comunicación que permita planear diversos servicios y satisfacer sus necesidades de información, (Figueroa, 2009).” la realización de los mismos se convierte en una actividad básica que permitirá determinar perfiles de usuarios para la planeación y actualización de actividades, establecer niveles de formación y, en su momento, ser un punto de partida para la medición del progreso en los usuarios.⁸ En el caso de la UASLP, no se detectaron evidencias sobre este tipo de estudios o diagnósticos similares en ninguna de las UI.

Objetivos del programa

Una vez identificada la situación en la que se inserta una UI (Unidad de Información), se deberá responder a los cuestionamientos ¿Qué se quiere lograr?, ¿Para qué? y ¿Cómo se deberá realizar?, para clarificar el rumbo de la FU. Los objetivos serán la guía para las actividades de formación que se desarrollarán. En una propuesta realizada en el 2003 por parte de diferentes dependencias universitarias, además del SB, se propuso como objetivo general para la formación, el hecho de:

-
- 8 Patricia Hernández (2007), enfatiza la relación de los estudios de usuarios con la formación, ya que los programas deben ser elaborados con base en necesidades reales de las comunidades, grupos y personas, por lo que en la actualidad se constituyen en una acción que debe ser constante, dados los cambios existentes en materia tecnológica, que conllevan a la generación de nuevas necesidades para saber usar herramientas y programas informativos a los que se les tiene que dar una respuesta oportuna en tiempos y contenidos.

[...] contar con un programa de formación flexible y pertinente que facilite la capacitación y el desarrollo de habilidades de los usuarios para el manejo de recursos y fuentes de información y coadyuve a la articulación de los servicios de información con las actividades académicas de la universidad (Secretaría de Asuntos Académicos. Dirección de Educación a Distancia, 2003).

Lamentablemente no se dio continuidad a la propuesta y en la actualidad las actividades, los objetivos y los términos utilizados varían en cada centro de información, tal como se observa en la página web del SB, en donde se denominan como talleres de formación, FU o DHI, e inclusive se utilizan indistintamente dos términos en un mismo centro (*Cuadro 4*).

Modelo pedagógico

La elección de un modelo pedagógico debe realizarse tomando como base el modelo educativo institucional, de no ser así, alguno que sea acorde con la tendencia identificada. En este punto es deseable buscar la cooperación interdisciplinaria con profesionales pedagogos, informáticos y docentes de las áreas de conocimiento de interés, lo que permitirá una planeación de actividades pertinente, y el fomento de la colaboración en beneficio de todos los involucrados. Además, entre otros beneficios, permitirá aumentar la presencia de la UI en distintos grupos universitarios, establecer lazos de comunicación, difundir logros entre la comunidad académica y, en su momento, insertarse en los programas educativos.

En la actualidad la UASLP no cuenta con un modelo educativo declarado. Sin embargo, conforme a la dinámica existente, la Universidad se encuentra inmersa en un proceso de cambios orientados hacia la mejora constante bajo un esquema de desarrollo de competencias, tal como lo menciona el actual Rector, se busca un modelo:

[...]dinámico, con visión de futuro, flexibilidad, pertinencia y capacidad innovador. Nos proponemos atender los desafíos de la educación superior en términos de calidad y cobertura. Por ello, al tiempo que diversificamos e incrementamos la oferta educativa, buscamos el desarrollo de competencias profesionales, laborales y transversales de los futuros egresados, a través de planes y programas con nuevos enfoques pedagógicos, aplicación de los avances de la ciencia y la tecnología, prácticas profesionales, la tutoría, la movilidad, impulso al conocimiento del idioma inglés, vínculos con los sectores social y productivo, y la alianza con otras universidades en programas internacionales (García, 2010, p.4).

En este sentido se cuenta con el antecedente de la propuesta realizada en 2003, elaborada con la finalidad de fomentar la cultura de aprender a aprender para toda la vida y que tomó como base el Modelo BIG6, por lo que el contenido de las actividades se orientó hacia el fomento de competencias que apoyaran la resolución de situaciones personales o académicas mediante el desarrollo de 6 áreas de habilidad: 1. Definición de la tarea a realizar; 2. Estrategias para buscar la información; 3. Localización y acceso; 4. Uso de la información; 5. Síntesis; 6. Evaluación.

Contenidos

Una vez que se ha elegido el modelo pedagógico que guiará la elaboración de contenidos es recomendable tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Temas: uso de la biblioteca, de la información y de las herramientas tecnológicas.
- Relación con las materias de los programas educativos para complementarlos y ofrecer un mayor significado, así como con otros servicios que ofrece la biblioteca, buscando una mejor eficiencia y aprovechamiento de los recursos.
- Establecer niveles que transiten de la sensibilización en el uso de la información hasta las metas establecidas. Este aspecto puede ser un indicador de evaluación del desarrollo de formación del usuario.
- Diseñar actividades que contengan los elementos que se buscan desarrollar, como por ejemplo, identificar, localizar, evaluar y usar efectivamente los recursos y servicios informativos disponibles en forma presencial y virtual, además de incluir la evaluación de resultados observables mediante las evidencias de aprendizaje.
- Considerar los recursos que ofrece el Internet en el tema, como son tutoriales y objetos de aprendizaje.

Actualmente, en el Sistema de Bibliotecas los temas que se abordan en las actividades de formación se refieren al conocimiento de las instalaciones: colección, servicios, uso del catálogo, bases de datos y servicios en línea, reglamentos, estrategias de búsqueda, recuperación

y navegación en las colecciones digitales y redacción de referencias.

Aun cuando se ofertan cursos y talleres con temas específicos, tal como se observa en el *Cuadro 4*, la mayoría de las acciones realizadas se encuentran enfocadas hacia la orientación, es decir, informan sobre aspectos puntuales como es el funcionamiento de los servicios, por lo que es deseable llevarlos hacia el nivel avanzado de instrucción para que se puedan optimizar al máximo los recursos de información existentes.⁹

Implementación del programa

La ejecución del programa permitirá una retroalimentación y actualización de los contenidos al considerar que las características y necesidades de los usuarios pueden variar en lapsos relativamente cortos de tiempo.¹⁰ El SB identifica que las modalidades en que se ofertan estas actividades son la presencial y a distancia, algunas de ellas obligatorias, dependiendo del programa académico en las que puedan formar parte de una materia o sean re-

9 Eventualmente, diferentes centros han realizado actividades para el desarrollo de habilidades y competencias informativas, pero no se encontraron evidencias de continuidad.

10 Por ejemplo, hace poco tiempo era necesario ofrecer cursos en las bibliotecas para el uso del Internet, que tuvieron mucho éxito en las comunidades, pero que en un breve periodo de tiempo se volvieron obsoletos. Ahora las necesidades se orientan hacia la oferta de cursos- talleres en el uso de programas especializados en determinadas áreas y tecnologías.

quisitos de la misma. La duración varía de treinta minutos a cinco horas y se ofrecen al inicio y/o durante el ciclo escolar. Para llevar a cabo estas actividades se utilizan principalmente estrategias como la exposición de temas y la instrucción personalizada sobre fuentes de información.

Difusión del programa

Además de los medios tradicionales como folletos y trípticos, las actividades de FU se deben incluir en el programa de mercadotecnia y la señalética de la institución, así como difundir la oferta de actividades en toda la comunidad académica, principalmente hacia profesores, mediante la utilización de los canales de comunicación que ofrece la misma institución como son la radio, la prensa, la televisión, y, por supuesto, la página web.

En el caso de la universidad potosina, los medios más utilizados son los trípticos, separadores y la página web de cada centro, los cuales proporcionan información de contacto (Biblioteca Pública Universitaria), información sobre la FU y los objetivos que pretenden (Centros de Información en Ciencias Biomédicas, CICBI y Ciencias Sociales, CICSA), la descripción de las actividades que se realizan (Centro de Información en Ciencias, Tecnología y Diseño, CICTD), tutoriales y manuales en línea (Biblioteca Creativa), y a partir del mes de noviembre de 2010, CICSA está empleando los medios de comunicación social como Twitter y Facebook.

Evaluación

La evaluación como un proceso que permite dar cuenta de los resultados obtenidos y brindar elementos para la mejora constante, es un aspecto que debe ser planeado e incluir los contenidos, al formador, y el aprendizaje obtenido. Actualmente con el apoyo tecnológico se pueden elaborar bases de datos para registrar las actividades de FU realizadas por cada usuario, lo que permitirá, entre otras cuestiones, identificar cambios en los procesos educativos y proporcionar evidencias del impacto de la formación, como pueden ser la continuidad y el éxito escolar. En el SB sólo algunas actividades reportan evaluaciones, principalmente a través de un cuestionario en el que se evalúa al facilitador y el contenido, y en el caso del CICTD, los talleres incluyen la realización de trabajos por parte del alumno que son evaluados por el profesor.

Documentar y difundir resultados

Dar a conocer a las autoridades, a la comunidad académica y a la sociedad en general las experiencias y resultados obtenidos en los procesos de formación, permitirá darles visibilidad a las actividades realizadas y fomentar la colaboración institucional e interdisciplinaria, pero principalmente, cimentarán el papel de las bibliotecas para contribuir a una sociedad de información más equitativa mediante el desarrollo de competencias informativas. En el caso potosino, no existe un archivo que dé cuenta de las actividades realizadas a lo largo de la historia del SB y los

pocos registros que existen se encuentran dispersos en los diferentes centros de información.

CONSIDERACIONES SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Si se compara la situación que presenta el Sistema de Bibliotecas de la UASLP con relación a la investigación realizada por Naranjo y colaboradores (2005) sobre la situación de la FU en América Latina, se observa que no es muy diferente a los resultados de este estudio, ya que se identifica que la realización de actividades de la FU en instituciones universitarias son planeadas desde la perspectiva del bibliotecario, lo cual se viene realizando desde hace décadas y en muchos casos, aun cuando se cuenta con una buena infraestructura para tal fin, se adolece de programas institucionalizados que den cuenta de un seguimiento y evalúen los resultados obtenidos, además de tener también una lamentable omisión en el registro y documentación que obstaculiza un desarrollo del tema.

En el caso del SB-UASLP se detecta que sus debilidades radican principalmente en la falta de un programa institucional que normalice las actividades que realizan los distintos centros y que faciliten darle continuidad y seguimiento a los resultados obtenidos, así como el apoyo de las autoridades para permitir la inserción de las actividades en la práctica escolar.

Asimismo, la resistencia del personal para realizar nuevas actividades y romper con las rutinas, ocasiona que las actividades se realicen bajo el esquema de un mo-

delo educativo tradicional, en donde además se observa muy poca participación de los docentes. Otro aspecto importante es la insuficiente difusión que se realiza de los recursos y los servicios, situación que influye en un bajo aprovechamiento de los recursos informativos por parte de la comunidad usuaria.

Aun con este panorama, se observan muchas oportunidades para llevar a cabo un Programa de Información de Usuarios de forma exitosa, entre las que se destacan:

- Personal profesional en bibliotecología, casi un 50% de su plantilla laboral.
- Experiencia y capacitación en FU por parte de los bibliotecarios encargados de las actividades.
- Infraestructura física y de equipo adecuadas.
- Comunidad académica que utiliza las TIC.
- El SB forma parte del Sistema de Calidad de la Universidad, y cuenta con la certificación de sus procesos bajo la norma ISO 9001:2008.
- La cercanía con la Escuela de Ciencias de la Información que ofrece la Licenciatura en Bibliotecología.

La elaboración de un PFU que opere en todo el SB se puede realizar mediante un trabajo en equipo que lleve a cabo la planeación, ejecución y seguimiento del programa y que permita, entre otras cuestiones, establecer objetivos generales, fomentar la cooperación bibliotecaria e interdisciplinaria, y normalizar la realización de las actividades y de la terminología empleada, así como de la información brindada en las páginas web de cada centro.

Además de lo ya mencionado, sería deseable considerar la difusión del programa entre el personal del SB, sus conceptos y alcances, fomentar la capacitación y actuali-

zación del personal involucrado, ya que, aun cuando se cuenta con profesionales bibliotecarios que tienen en mayor o menor medida, conocimientos y experiencia el desarrollo de actividades de formación, se requiere fortalecer sus conocimientos con cursos –talleres de temas como: Tendencias en FU- DHI o ALFIN; Diseño de programas y contenidos; Formación de instructores o formadores; Didáctica y pedagogía (Estrategias, Habilidades docentes, estilos de aprendizaje y modelos de enseñanza); Comunicación (Herramientas para la difusión; comunicación efectiva y manejo de grupos), entre otros.

Por último, recordemos que los casos exitosos de PFU son aquellos que se incorporan en la práctica escolar, por lo que sería altamente benéfico retomar esta iniciativa para que se incorpore en las clases de escuelas y facultades, así como fomentar la cooperación con los docentes de tal forma que le otorguen tiempo a estas actividades en sus materias.

CONCLUSIONES

La Alfabetización Informativa en sociedades con grandes brechas en materia educativa, económica y social, es sólo posible en ciertos sectores o grupos, pero puede ser considerada como un trabajo en construcción, en el cual toda institución o unidad informativa puede contribuir en la medida de sus posibilidades, ya que es una actividad compartida que requiere del compromiso de todos los sectores involucrados.

La UASLP como institución pública debe ser sensible a su entorno y colaborar en el fomento de una cultura informativa que permita la inclusión social de sectores desprotegidos, y una forma de hacerlo es mediante la difusión de actividades de FU en ámbitos formales e informales como conferencias, pláticas para diferentes sectores tales como padres de familia y niños. Estas actividades pueden motivar además, la inserción de bibliotecarios en otros espacios.

En contextos con grandes desigualdades como el expuesto, utilizar el término de formación de usuarios es adecuado para referirse a un programa de actividades en las que el usuario transita por varios niveles de formación hasta lograr la meta establecida por la unidad de información, ya sea el desarrollo de habilidades o de competencias informativas.

El SB-UASLP cuenta con los recursos necesarios para implementar un PFU, pero deberá enfatizar en los siguientes requisitos: 1. Análisis del entorno interno y externo de la UI; 2. Realización continua de estudios de usuarios; 3. Establecimiento de objetivos alcanzables y medibles; 4. Cooperación con la Escuela de Ciencias de la Información, 5. Actitud propositiva y compromiso de los actores involucrados (autoridades, personal y usuarios, entre otros) para llevarlo a cabo.

Con referencia a este último punto, recordar que el principal factor para lograr un programa exitoso de FU, no se centra en los recursos y la infraestructura material disponibles, sino en el personal que lo lleva a cabo. La actitud y compromiso de los participantes y el personal directivo y operativo es determinante, por lo que debe

considerarse como factor prioritario, así como la comunicación efectiva de lo que se quiere lograr hacia quienes tomarán el programa, de lo contrario se puede caer en una dispersión y un eterno retorno a lo ya realizado, sin llegar a los objetivos establecidos.

Por último, citamos a Cencerrado Malmierca (1997), cuando menciona que:

[...] la FU debe ser vista como una actitud permanente, con la que la biblioteca busca crear situaciones de comunicación con el usuario, con el objeto de informar y educar en el uso óptimo de los recursos que ofrece y conseguir así un mayor aprovechamiento de sus servicios y unos usuarios informados y críticos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adelaide, Australian and New Zealand Institute for Information Literacy (2004). *El marco para la alfabetización informacional en Australia y Nueva Zelanda. Principios normas y práctica*, en: <http://www.aab.es/pdfs/gtbunormas08.pdf> (consultado el 25 de noviembre de 2010)

Association of College & Research Libraries, (2000), *Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la educación superior*, en: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/informationliteracycompetencystandards.cfm>, (consultado el 30 de septiembre de 2010).

- Asociación de Bibliotecarios de Ontario (OLA), (sf), *Estudios de la Información de kindergarten a grado 12, currículo para colegios y centros de información de bibliotecas escolares*, en http://www.eduteka.org/pdfdir/Curricul_3A.pdf (consultado el 15 de noviembre de 2010).
- Campello, B. (2010), Del trabajo de referencia hacia la alfabetización informativa: La evolución del papel educativo del bibliotecario, en *Investigación Bibliotecológica*, Vol 24, núm. 50, pp. 83-108.
- Cencerrado Malmierca, L.M. (1997), La formación de Usuarios como difusora de los servicios e la biblioteca, en *Aabadom: Boletín de la Asociación Asturiana de Bibliotecarios, Archiveros, Documentalistas y Museólogos*, Vol. 8, Núm. 2, pp. 31-35.
- Dirección Institucional de Gestión de Calidad, SICAL, UASLP, en <http://www.uaslp.mx/Spanish/Administracion/DGC/SICAL/Paginas/default.aspx> (consultado el 15 de enero de 2011).
- Figuroa Barragan, L. (2009), *Estudios de usuarios: su conceptualización*. Tesis para la obtención del grado de maestra en Bibliotecología y Estudios de la información, México: UNAM.
- García Gómez, F.J.; Diaz Grau, A. (2007), *Formación de usuarios y Alfabetización Informacional: dinámicas de trabajo en bibliotecas públicas*, en: http://biblioteca.sanjavier.es/RecursosBP/FU_ALFIN_BPxabide.pdf, (consultado el 5 de diciembre de 2010).

- Gomez Hernández, J.A.; Benito Morales, F., *De la formación de usuarios a la alfabetización informacional. Propuestas para enseñar habilidades de información*, en: <http://www.um.es/gtiweb/jgomez/publicaciones/alfabinforzaragoza2.PDF>, (consultado el 15 de octubre de 2010).
- Gómez Sustaita, M.R. E. (2009), *Educación de usuarios de la Información. Elaboración de Programas para el Desarrollo de Habilidades informativas*. México: Infoconsultores, pp.7-51.
- García Valdéz, M., *Informe 2009-2010*, en: <http://www.uaslp.mx/Spanish/Rectoria/rector/InfoAnual/Documents/Informe%202009-2010/Indicadores.pdf>, (consultado 25 de septiembre de 2010).
- Hernández Salazar, P. (2001), “La producción del conocimiento científico como base para determinar perfiles de usuarios”, en *Investigación Bibliotecológica*, v. 15 núm. 30, pp 29-64.
- — —. (2007), “La relación entre los estudios y formación de usuarios de la información”, en *Revista General de la Información y Documentación*, v. 17, núm. 2, pp. 103-121.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Estadísticas Sociedad. Cultura y recreación, en: <http://www.inegi.org.mx/Sistemas/temasV2/Default.aspx?s=est&c=21702> (consultado el 8 de diciembre de 2010).
- Lastras Ramírez, A. (1992), *Informe de Rectoría*, San Luis Potosí: UASLP,

Evolución y tendencias de la Formación de Usuarios en un contexto latinoamericano, (2005), Naranjo Vélez [et.al.], en: <http://bibliotecologia.udea.edu.co/formausuarios/parte1/14.htm> y <http://bibliotecologia.udea.edu.co/formausuarios/parte1/referenciada.htm> (consultados el 30 de septiembre de 2010).

Ontario Ministry of Education and Training (1995), *Information Literacy and Equitable Access: A framework for change*, en: http://www.accessola.com/data/6/rec_docs/112_ilea.pdf, (consultado el 29 de noviembre de 2010).

Programa de formación de usuarios, Curso “Desarrollo de competencias para el manejo de información” (2003), Secretaría de Asuntos Académicos. Dirección de Educación a Distancia, San Luis Potosí: UASLP.

Secretaría de Educación Pública, Sistema educativo de los Estados Unidos Mexicanos, *Principales cifras ciclo escolar 2008-2009*, en: <http://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/890/1/images/PrincipalesCIF2008-2009.pdf>, (consultado el 8 de diciembre de 2010).

-- -- *Glosario*, en: <http://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/890/1/images/PrincipalesCIF2008-2009.pdf>, (consultado el 8 de diciembre de 2010).

Sistema de bibliotecas de la UASLP, en: <http://www.uaslp.mx/Spanish/sisbib/Paginas/default.aspx>, (consultado el 20 de enero de 2011).

ANEXOS

Cuadro1 Matrícula escolar y analfabetismo en México y el Estado de San Luis Potosí		
Matrícula Escolar	México	San Luis Potosí
Pr-escolar	4,634,412	130,953
Primaria	14,815,735	365,380
Eficiencia terminal	93.8	95.3
Secundaria	6,153,459	155,207
Eficiencia terminal	80.9	81.6
Profesional Técnico	366,954	5,314
Eficiencia terminal	46	49.3
Bachillerato	3,556,858	81,040
Eficiencia terminal	61.7	66.4
Normal licenciatura	131,763	3,359
Licenciatura universitaria y tecnológica	2,296,381	47,523
Posgrado	185,516	2,162
Índice de analfabetismo	8 761 175 (7.8 %)*	232 734 (9.0%)*
Fuente: INEGI, estadísticas 2010, *Cifras aproximadas considerando los porcentajes brindados por la SEP. Elaborado por las autoras.		

Desarrollo de la formación de usuarios en el Sistema de ...

Cuadro 2 Población e instituciones culturales en México y el estado de San Luis Potosí		
Población	México: 112 322 757 habitantes	San Luis Potosí: 2 585 942 habitantes
Bibliotecas	Públicas 7 319	Públicas 116
	Escolares 5 618	Escolares n/d*
	Especializadas 226	Especializadas n/d
	Total 13 163	Total n/d
Librerías	3892	39
Museos	1123	21
Teatros	573	11
Pantallas de cine	3892	47
Casas y centros de cultura	1828	60
Fuente: INEGI, 2010 * n/d: no existen datos oficiales al respecto. Elaborado por las autoras.		

Tendencias de la Alfabetización Informativa en Iberoamérica

Cuadro 3 Sistema de Bibliotecas de la UASLP al mes de enero de 2011	
Centros de Información	Unidades de Información que dependenn n administrativamente de los Centros:
1. Centro de Información en Ciencia, Tecnología y Diseño (CICTD)	1. Agronomía; 2. Posgrado del Hábitat; 3. Instituto de Física; 4. Instituto de Geología, 5. Instituto de Zonas Desérticas; 6. Posgrado en Ciencias Químicas; 7. Instituto de Investigaciones de Ciencias Ópticas.
2. Centro de Información en Ciencias Sociales y Administrativas (CICSA)	8. Comunicación, 9. Economía 10. Centro de Información en Investigación y Posgrado.
3. Centro de Información en Humanidades, Bibliotecología y Psicología (CIHBYP)	11. Instituto de Ciencias Educativas
4. Centro de Información en Ciencias Biomédicas (CICB)	
5. Biblioteca Pública Universitaria (BPU)	
6. Centro Integral de Aprendizaje (CIA-Zona Huasteca)	
7. Centro Integral de Aprendizaje (CIA-Zona Media)	
	12. Escuela Preparatoria de Matehuala Comunidad de bachillerato. 13. CIA - Matehuala (Administrativamente depende del Departamento de Planeación)
Fuentes: Informes de Rectoría, página web del SB, y página web de la Dirección Institucional de Gestión de Calidad, de la UASLP. Elaborado por las autoras.	

Desarrollo de la formación de usuarios en el Sistema de ...

Cuadro 4
Información sobre la FU en los Centros de Información
del SB-UASLP

Denominación utilizada	Objetivos	Actividades
CICTD. 1. Formación de usuarios. 2. Actividades de instrucción.	<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer a los usuarios los recursos y servicios que ofrece el CICTD. • Desarrollar en los usuarios habilidades y competencias que les permitan ser autosuficientes en la búsqueda y gestión de la información. 	Actividades en dos niveles: 1. Formación de nuevos usuarios, (visitas guiadas y actividades de introducción a los servicios de la biblioteca y al catálogo. 2. Sesiones de Información especializada. (Recursos de información para la investigación; Libros electrónicos; Revistas electrónicas; Bases de datos.)
CICBI. 1. Formación de usuarios	Programar actividades que le permitan al usuario el óptimo uso de los servicios y recursos de información del CICBI.	Actividades generales, a solicitud y para alumnos de nuevo ingreso: Visitas guiadas, pláticas, uso del catálogo en línea, cursos (Redacción de referencias bibliográficas y Bases de datos).
CICSA. 1. Formación de usuarios. 2. Desarrollo de habilidades informativas.	Promover el aprendizaje y la investigación de los usuarios internos y externos, mediante el uso autónomo y eficiente en la búsqueda y acceso de la información, en el modo tradicional y con la aplicación de las tecnologías de la información.	<ul style="list-style-type: none"> • Formación de usuarios. Salas de usos múltiples, Área de exposiciones y Promoción de servicios. • Visitas guiadas, asesorías en búsqueda de información y cursos de inducción relacionados con el uso de los recursos de información.
CIHBYP. Formación de Usuarios	No ofrece mayor información al respecto.	
Fuente: Página Web del SB y de cada centro de Información. Elaborado por las autoras.		

Tendencias de la Alfabetización Informativa en Iberoamérica

Cuadro 4
Información sobre la FU en los Centros de Información
del SB-UASLP
(Cont.)

Denominación utilizada	Objetivos	Actividades
BPU. Talleres para usuarios	No ofrece mayor información al respecto.	
CREATIVA. Formación de usuarios	No presenta objetivos, sino que describe lo que son: son cursos, talleres o pláticas dirigidas al personal universitario acerca de las diferentes herramientas y servicios del portal tanto a nivel general como específico, diseñadas de acuerdo con las necesidades.	Talleres, presentaciones, pláticas informativas, cursos de inducción.
<p>Fuente: Página Web del SB y de cada centro de Información. Elaborado por las autoras.</p>		