



Creative Commons

**Formacion de usuarios en el Centro Integral de Aprendizaje Region Huasteca Sur de la Universidad Autonoma de
San Luis Potosi**

by

Bravo Castillo, Adelita

is licensed under a Creative Commons

Reconocimiento - No Comercial - Sin Obra Derivada 4.0

Internacional License.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN



**FORMACIÓN DE USUARIOS EN EL CENTRO INTEGRAL DE
APRENDIZAJE REGIÓN HUASTECA SUR DE LA UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ**

TESIS

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGÍA**

PRESENTA:

ADELITA BRAVO CASTILLO

ASESOR:

DRA. CELIA MIRELES CÁRDENAS

SAN LUIS POTOSÍ, S.L.P. OCTUBRE 2017

DEDICATORIA

A Dios, porque me dio la fortaleza para continuar cuando a punto estaba de flaquear, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por permitirme culminar con éxito una etapa en mi vida.

A mi Mamá Lucia, por el apoyo y amor incondicional que me brinda, por siempre creer en mí, por ser el pilar fundamental de mi vida, por su incondicional apoyo. Este triunfo también es tuyo mamá. GRACIAS!!!

A mis hermanos y sobrinos por estar conmigo y por cada una de las sonrisas que pintan en mi rostro, los quiero mucho.

A mi Papá Vicente + por haberme inculcado los valores necesarios para enfrentar cada desafío día con día y por enseñarme que la familia es lo más importante, a mi Hermano José Erik Bravo + porque me enseñó lo valiosa que es la vida, y a luchar por los sueños.

A mis tíos Azucena y José Santos, por creer en mí, por brindarme la oportunidad y el apoyo cuando más lo he necesitado, por todas las charlas de motivación y sabios consejos que me hicieron ver mi capacidad y habilidad, tanto como persona y estudiante.

"Nunca renuncies a un sueño sólo por el tiempo que tardará en cumplirse. De todas formas, el tiempo pasará"

Earl Nightingale

AGRADECIMIENTOS

A la Dra. Celia Míreles Cárdenas, por su apoyo, confianza, paciencia, disponibilidad para guiar mis ideas en la elaboración de esta trabajo y a acompañarme hasta el final.

A mis sinodales Adriana Mata Puente y Eduardo Oliva Cruz por las valiosas observaciones y sugerencias que mejoraron este trabajo de investigación.

A mis amigas Sarahí por los consejos brindados, en especial a Pilar que estuvo regañándome, animándome a no dejarla y seguir adelante.

“No sé si es importante, pero nunca es demasiado tarde para ser quienes queremos ser. No hay límite en el tiempo, puedes empezar cuando quieras. Puedes cambiar o seguir siendo el mismo. No hay reglas para tal cosa. Podemos aprovechar oportunidades o echar todo a perder. Espero que hagas lo mejor. Espero que veas cosas que te asombren. Espero que sientas cosas que nunca sentiste antes. Espero que conozcas a gente con un punto de vista diferente. Espero que vivas una vida de la que estés orgullosa. Y si te das cuenta de que no es así, espero que tengas el valor de empezar de cero.”

Benjamín Button

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	6
CAPITULO 1.- FORMACIÓN DE USUARIOS EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS.....	11
1.1 Antecedente de la formación de usuarios.....	11
1.1.1 Formación de usuarios en el contexto Internacional.....	11
1.1.2 Formación de usuarios en el contexto Nacional.....	14
1.2 Conceptos de formación de usuarios.....	17
1.3 Importancia de la formación de usuarios.....	24
1.4 Modelos y normas de alfabetización informativa.....	26
1.4.1 Modelos de alfabetización informacional.....	27
1.4.2 Normas para la alfabetización en información.....	29
1.5 Ejemplos de programas de formación de usuarios en bibliotecas universitarias.....	34
CAPÍTULO 2.- FORMACIÓN DE USUARIOS EN EL CENTRO INTEGRAL DE APRENDIZAJE REGION HUASTECA SUR	38
2.1 Sistema de bibliotecas UASLP.....	38
2.2 Antecedentes de la formación de usuarios del SISBIB.....	44
2.3 Coordinación Académica Región Huasteca Sur (CARHS).....	46
2.3.1 Plan de estudios.....	47
2.4 Centro Integral de Aprendizaje Región Huasteca Sur (CIAHS).....	48
2.4.1 Colecciones del CIAHS.....	49
2.4.2 Personal del CIAHS.....	50
2.4.3 Usuarios del CIAHS.....	51
2.4.4 Servicios del CIAHS.....	52
2.5 Actualidad de la formación de usuarios en el CIAHS.....	53
CAPÍTULO 3. ESTUDIO DE USUARIOS.....	56
3.1 Métodos.....	56

3.2 Instrumento.....	57
3.3 Aplicación.....	60
3.4 Resultados.....	62
3.5 Análisis e Interpretación de resultados.....	74

CAPÍTULO 4.- PROPUESTA DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIO.....	85
4.1 Propuesta.....	85
4.2 Desarrollo temático por competencia.....	88
CONCLUSIONES.....	112
BIBLIOGRAFÍA.....	115
ANEXOS.....	122

LISTA DE CUADROS ESQUEMAS, Y FIGURAS

Cuadros

Cuadro1. Análisis de términos (AI, FU, DHI).....	22
Cuadro 2. Comparación de dos modelos pedagógicos (pendiente p/redactar).....	28
Cuadro 3. Análisis de las normas ALA (2000) / CAUL (2001) / ANZIIL.....	32
Cuadro 4. Unidades de Información del SISBIB.....	40
Cuadro 5.Acervo del SISBIB al 2015.....	41
Cuadro 6. Acervo general CIAHS al 2015.....	49
Cuadro 7. Población alumnos CARHS.....	51
Cuadro 8. Población personal CARHS.....	52
Cuadro 9. Muestra a aplicar.....	61
Cuadro 10. Programa de formación de usuarios del CIAHS.....	87
Cuadro11. Operadores booleanos.....	92
Cuadro 12. Programa de formación de usuarios en Bibliotecas Universitarias Internacionales.....	127
Cuadro 13. Programa de formación de usuarios en Bibliotecas Universitarias Nacionales.....	133
Cuadro 14. Análisis del programa de formación de usuarios en Universitarias Internacionales y Nacionales.....	138
Cuadro 15 Programa de formación de usuarios en el SISBIB.....	141
Cuadro 16 Análisis del programa de formación de usuarios SISBIB.....	146
Cuadro 17. Agrupaciones de cuestionario en bloques de acuerdo a las competencias	148

Figuras

Figura 1. Sistema de Bibliotecas del SISBIB 2015.....	43
Figura 2. Competencias Informativas.....	86
Figura 3. Localización del libro en estantería	89
Figura 4. Guía uso básico del catálogo.....	95

Figura 5. Guía para renovar en línea.....	95
Figura 6. Guía de CREATIVA.....	98
Figura 7. Consejos de búsqueda.....	101
Figura 8. Guía de documentos confiables.....	101
Figura 9. Guía de búsqueda básica en Google.....	103
Figura 10. Guía de búsqueda avanzada en Google académico.....	103
Figura 11. Elementos de la ficha bibliográfica.....	108
Figura 12. Guía APA.....	108
Figura 13. Esquema y ejemplo de una publicación APA.....	109
Figura 14. Esquema y ejemplo de una publicación Chicago.....	109
Figura 15. Esquema y ejemplo de una publicación MLA.....	109
Figura 16. Esquema y ejemplo de una publicación VANCOUVER.....	110
Figura 17. Esquema y ejemplo de una publicación ISO.....	110

INTRODUCCIÓN

La formación de usuarios ocupa actualmente un lugar fundamental en las actividades de las bibliotecas, puesto que es un apoyo para que los usuarios puedan informarse en un mundo rico en información y en un entorno en constante cambio y enfrenten el reto de aprender para toda la vida.

El impacto tecnológico en las formas de gestión de la información crea nuevas exigencias para la formación de los usuarios, proceso mediante el cual se generan competencias para la localización de la información, las formas de acceder a ella, su evaluación y uso eficaz, lo que requiere de formación que permita mejorar las competencias, habilidades y destrezas en el manejo de recursos, servicios y habilidades informativas por parte de los usuarios de las bibliotecas.

En la actualidad, los programas de formación de usuarios y el desarrollo de competencias informativas se constituye como un elemento fundamental en las bibliotecas, puesto que contribuye a la creación de una cultura de aprendizaje y la formación de individuos con capacidades y voluntad para aprender de manera permanente durante toda la vida¹.

A través del tiempo y con la implementación de las nuevas tecnologías de la información, se han utilizado diversidad de términos, contenidos y recursos en el desarrollo de actividades y talleres de formación de usuarios, las cuales se han tenido que adecuar al tipo de usuarios y al contexto en el que se desarrollan en cada centro de información. Producto de ello y de las necesidades en el entorno digital, aparece la alfabetización informativa como un concepto amplio de formación que introduce grandes retos para la planeación de los programas y reorienta el desarrollo de las habilidades informativas.

Una de las funciones de las bibliotecas en instituciones de educación superior, es atender las necesidades de información de su comunidad, por tanto, la siguiente investigación se desarrolla debido a la problemática que presentan actualmente los estudiantes de educación superior que refiere a la preparación de las personas para

¹ MARTÍ LAHERA, Yohannis. Alfabetización informacional. Buenos Aires: Alfagrama, 2007. 108 p. ISBN: 978-987-1305-19-3

interactuar con la información ante todas las posibilidades de acceso a la misma desde cualquier medio y soporte, con la finalidad última de facilitar las actividades académicas.

Para hacer frente a esta problemática el Sistema de Bibliotecas de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP), cuenta en sus unidades de información, con programas de formación de usuarios en los que se fomenta el uso de los recursos y servicios de información con los que cuenta la institución, con un enfoque hacia la resolución de problemas y el desarrollo de destrezas que permiten a la comunidad buscar, localizar, analizar y solventar sus necesidades de información.

El Sistema de Bibliotecas lleva a cabo cursos de capacitación y talleres para el desarrollo de habilidades informativas, tanto presenciales como virtuales, con el propósito de mejorar las competencias relacionadas con el acceso, uso, evaluación y generación de la información en los estudiantes, profesores, investigadores y público en general que les permita conformar nuevo conocimiento a sus quehaceres académicos, de investigación y para la vida.

De esta forma, el plan Institucional de desarrollo del Sistema de Bibliotecas 2011-2020, entre sus objetivos, plantea como propósitos orientar al desarrollo de proyectos que permitan coadyuvar a conseguir la visión de futuro planteada en las acciones de planeación, procurando siempre estar a la vanguardia, aspirando a ser un modelo de calidad², entre sus actividades encontramos:

- Estandarizar la metodología y los contenidos del programa de formación de usuarios.
- Desafiar los eventos para la formación de usuarios.
- Llevar a cabo estudios de usuarios para la evaluación de los servicios y detección de nuevas necesidades.
- Elaborar tutoriales y guías de usuarios.

² SISBIB. Plan Institucional de Desarrollo del Sistema de de Bibliotecas 2011-2020. [En línea]. Depto. de Planeación y Desarrollo, UASLP. San Luis Potosí, 2011. [Fecha de consulta: 20 de noviembre del 2015]. pp. 41-47. Disponible en: <http://bibliotecas.uaslp.mx/archivos/PIDE.pdf>

- Diseñar un curso o materia sobre desarrollo de habilidades informativas.

Sin embargo, cada comunidad académica que atienden los centros de información del Sistema de Bibliotecas, tiene características y necesidades distintas, debido a su propio contexto histórico, económico y educativo. Por su parte, cada biblioteca del Sistema, tiene recursos de información, humanos, equipo y mobiliario distinto, por lo cual los servicios que se ofrecen no pueden ser llevados a cabo de la misma forma en todas las unidades de información. Cabe mencionar que si bien, ya se han llevado a cabo talleres y actividades de formación de usuarios, no existe un programa que de un seguimiento a los usuarios en sus distintos niveles académicos.

Por lo anterior, cobra importancia realizar un estudio en la comunidad de usuarios que atiende el Centro Integral de Aprendizaje Huasteca Sur (CIAHS) de la Coordinación Académica Región Huasteca Sur (CARHS). Así, esta investigación parte de las siguientes interrogantes:

- ¿Cómo sería una propuesta de un programa de formación de usuarios en el Centro Integral de Aprendizaje Huasteca Sur, que atienda las necesidades particulares de la comunidad que atiende el CIAHS?
- ¿Cuáles son los servicios y recursos de información adecuados para desarrollar las habilidades informativas de los usuarios del CIAHS?
- ¿En qué medida se corresponde el comportamiento de los usuarios del CIAHS con sus necesidades de información?

Para dar respuesta a las interrogantes se planearon los siguientes objetivos, los cuales describen las acciones a realizar:

Objetivo general:

- Proponer un programa de formación de usuarios acorde a las necesidades de los usuarios del Centro Integral de Aprendizaje Huasteca Sur de la UASLP.

Objetivos específicos:

- Describir los servicios y recursos de información adecuados para desarrollar las habilidades informativas de los usuarios del CIAHS.

- Analizar el comportamiento de los usuarios del CIAHS con sus necesidades de información.

Con base en la metodología propuesta por Hernández, Fernández y Baptista, la presente investigación es descriptiva, en donde se utilizó la técnica del cuestionario para identificar las competencias en información que tienen los alumnos de nuevo ingreso de la generación 2015-2016 a las cuatro carreras que imparte la CARHS.

En primera instancia se realizó una investigación documental para identificar el marco teórico de lo que refiere al tema de formación de usuarios y alfabetización informativa, con lo que se obtuvo información sobre aspectos generales, definiciones, antecedentes, importancia y tendencias del tema. Con base en esta información se analizó la situación actual de los programas en distintos Centros de Información del Sistema de bibliotecas de la UASLP.

Más adelante, se analizó el instrumento de evaluación de competencias informativas desarrollado por la Lic. Carolina Sofía Torres, mismo que se adaptó al perfil de usuarios de la comunidad de interés, para identificar las necesidades de la comunidad, el cual quedó conformado por 23 preguntas divididas en 4 bloques, este se aplicó a través de Google doc., a 116 alumnos que representa el 80% de la población total de los alumnos de nuevo ingreso a la CARHS.

Finalmente se realizó el análisis de los resultados de la encuesta para definir las actividades que integraron la propuesta del programa de acuerdo al nivel, perfil de la comunidad y nivel de competencias informativas identificadas.

Acorde a lo anterior, el trabajo presenta la propuesta de un programa de formación de usuarios en la CARHS dirigido a la comunidad universitaria, con el objetivo de explotar los recursos de información que satisfagan necesidades de información y que coadyuven al mejoramiento de sus actividades escolares y de investigación.

El presente trabajo, se ha desarrollado en cuatro capítulos; el primer capítulo abarca un panorama general en cuanto a: definiciones, antecedentes de la formación de usuarios en el mundo y en México, la importancia, las normas y modelos que respaldan a los

programas así como la situación actual en bibliotecas internacionales y nacionales, como las respectivas tendencias.

En el segundo capítulo refiere a la formación de usuarios en el Sistema de Bibliotecas de la UASLP, antecedentes tanto como la situación actual de los programas en los Centros de Información que lo conforman, describe aspectos generales de la CARHS como (historia, carreras que se ofertan, plan de estudios) y el CIAHS (servicios, colecciones, usuario).

El tercer capítulo se enfoca en analizar los resultados obtenidos del instrumento aplicado a la muestra de estudiantes seleccionados, posteriormente en función de las respuestas y el perfil de usuarios, en el capítulo cuatro se presenta el programa de formación de usuarios adecuado a esta comunidad.

Por último se presentan las conclusiones finales de la investigación, así como la bibliografía y los anexos.

CAPÍTULO 1. FORMACIÓN DE USUARIOS EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

En este capítulo se aborda la evolución de la formación de usuarios y programas implementados en distintas instituciones. En primer lugar se presentan los antecedentes de la formación de usuarios así como las diversas definiciones que se han utilizado para abordar el tema, y como se adecuan a la tipología del usuario, conforme aparece la implementación de tecnologías de información. Se realiza un análisis de los términos relacionados a la formación de usuarios entre ellos Desarrollo de Habilidades Informativas, y Alfabetización Informativa., por otra parte se muestran las principales Normas y Modelos que apoyan al desarrollo de habilidades y competencias informativas que respaldan a los programas, para concluir este capítulo, se menciona algunos ejemplos de la situación actual de programas que se implementan en cuatro instituciones nacionales y cuatro internacionales.

1.1 Antecedentes de la Formación de Usuarios

1.1.1 Formación de usuarios en el contexto Internacional

La formación de usuarios ha sido determinada por los usuarios y las tecnologías de la información. Hoy en día al hablar de ello nos referíamos al conjunto de actividades orientadas al desarrollo de habilidades, competencias y conocimientos, valores, para lograr que las personas puedan hacer uso de la información independiente al lugar, formato y soporte en que se encuentre.

Las bibliotecas universitarias, como parte del sistema de educación, tienen una gran responsabilidad con la institución, para apoyar las funciones de investigación, por lo tanto deben procurar formar a la comunidad sobre cómo acceder a la información disponible en sus sistemas documentales y bases de datos; así como verificar el desarrollo y disponibilidad de la que se distribuye a través de internet.

La formación juega un papel importante en la educación de sus usuarios tanto que se refiere "al conjunto de habilidades de aprendizaje permanente en relación con el conocimiento y uso óptimo de las fuentes y los recursos documentales para responder

a necesidades específicas”³ , a través del tiempo también se le ha denominado “educación de usuarios” e “instrucción de usuarios”.

Naranjo Vélez menciona que “la formación de usuarios se desarrolla desde 1850 a la par con el servicio de consulta o referencia, debido a que los usuarios no se sentían con la capacidad de hacer uso de la biblioteca y su servicio”,⁴ es una función bibliotecaria que comenzó a implementarse plenamente en las bibliotecas anglosajonas, en sus inicios, fue vista desde el prisma de la tradicional instrucción bibliográfico-documental, esto en “enseñar a los usuarios a usar y manejar fuentes bibliográficas y saber localizar en las mismas la información”⁵,

De 1899 y 1927 el bibliotecario Azariah Root, desarrollo y dirigió un programa de instrucción de usuarios, en el cual se mostraba a los estudiantes los recursos de información, el sistema bibliotecario y la historia de las obras impresas, se incluyen actividades para acercar a los usuarios a la lectura y mostrarles el valor y la importancia de la información.

Entre 1920 y 1930 los bibliotecarios asumen el rol de educador y se dieron a la tarea de educar a los usuarios para que hicieran uso de la biblioteca, acto seguido se diseñan cursos para el entrenamiento en el uso de la información.

En 1949, se publica el primer Manifiesto de la UNESCO para bibliotecas públicas, en la que las bibliotecas iniciaran la labor de inculcar el gusto por la lectura en niños y jóvenes y asegurara el provecho de los libros, además de aconsejarlos en el manejo y utilización del libro⁶

En 1972, se elabora y publica el segundo Manifestó UNESCO para bibliotecas públicas, en donde se impulsa a la sociedad a tener su propia opinión y desarrollar su

³ NARANJO-VÉLEZ, Edilma. Formación de usuarios de la información y procesos formativos: hacia una conceptualización. 2005. [En línea]. Medellín, Colombia: Enero-Junio 2005, V. 19, N. 38. [Fecha de consulta: 19 de septiembre del 2015] pp. 33-60. ISSN: 0187-358X Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2005000100003

⁴ NARANJO-VÉLEZ, Op. cit. pp.33-60

⁵GARCÍA GOMEZ, Francisco Javier. y DÍAZ GRAU, Antonio. formación de usuarios y alfabetización informacional: dinámica de trabajo en bibliotecas públicas. Acción pedagógica en instituciones artísticas y culturales, 2007. [Fecha de consulta: 23 de agosto del 2015]. 215-247p. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/10694/>

⁶ UNESCO. Manifiesto de la Unesco. [En línea] Paris: UNESCO, 1994. [Fecha de consulta: 23 de mayo del 2017]. Disponible en: http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_es.html

capacidad de juicio, así como a ser críticos y creadores, se elaboran instrumentos, para aportar elementos en la formación de usuarios y se recuerdan las directrices para el plan y ejecución de formación de usuarios y enseñanza en el uso de la información.

Países como Argentina, Brasil, Cuba y Colombia incursionaron en la formación de usuarios, lo cual permitió a los usuarios estar en condiciones para buscar y usar la información que requerían. A partir de 1980 se habla de instrucción bibliográfica, se incluye como una de las metas prioritarias del servicio, para el logro de usuarios autónomos en la recopilación de la información, incursionan las tecnologías de la información y logran incluirlas como recurso para recuperarla.

La American Library Asociación (ALA), señala que las bibliotecas deben asegurar la accesibilidad óptima de los servicios y realizar formación para el uso de recursos y servicios creados para los usuarios.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación Ciencia y Cultura (UNESCO) a través de diversos esfuerzos ha logrado promover este tema mundialmente, retomando lo expuesto en el manifiesto para bibliotecas públicas y formuladas en 1994 al respecto de la formación de usuarios refiere al apoyo de las tecnologías de la información y la comunicación en las bibliotecas "habrá de establecerse programas de extensión y formación de usuarios con objeto de ayudar a sacar provecho de todos los recursos" ⁷

En las Normas para bibliotecas universitarias españolas de REBIUN (1999), se recogen brevemente algunas directrices para la formación de usuarios: donde las bibliotecas deben promover sesiones de formación de usuarios a nivel individual o colectivo y desarrollar programas para la formación y organizar visitas guiadas y contar durante la apertura con un bibliotecario profesional para atender y enseñar el funcionamiento de la biblioteca, sus instalaciones, sus equipos y uso de la colección.

En el año 2000, la American Library Association (ALA) publicó los lineamientos básicos a trabajar para el desarrollo de información y competencias con las cuales debe contar

⁷ Ibid. UNESCO.

una persona apta para el acceso y uso de la información “Información Literacy Competency Standards of Higher Education”⁸

La formación de usuarios es un proceso de gran importancia, sobre todo en la sociedad actual, donde la información es indispensable para el desarrollo de nuevo conocimiento, por otro lado, la disponibilidad de esta en múltiples formatos, plantea nuevos retos para evaluarla, comprenderla y utilizarla de manera ética y legal, dando pie a interrogantes sobre validez, fiabilidad y autenticidad.

1.1.2 Formación de usuarios en el contexto nacional.

El marco histórico que rodea la formación de usuarios se caracteriza por la preocupación de las bibliotecas en incursionar en programas de educación y formación, actualmente en nuestro país estas actividades se llevan a cabo en mayor medida, en el nivel de educación superior. A continuación, se presenta una breve reseña del desarrollo de la formación de usuarios en el país, con la aclaración de que lo referente a lo realizado en la UASLP, se aborda en el capítulo dos.

Los profesores de la Facultad de Química de la Universidad Nacional Autónoma de México en 1962, preocupados porque sus alumnos tenían dificultades en la consulta de las fuentes documentales, se pusieron de acuerdo junto con los bibliotecarios de la Dirección General de Bibliotecas para ofrecer:

“capacitación a los estudiantes en el uso del Chemical Abstracts, dada la complejidad del uso de este material bibliográfico, se requería de orientación bibliotecaria, posteriormente, gracias a la aceptación, se ofreció un curso obligatorio que daba nota aprobatoria y créditos dentro del plan de estudios, para justificar, se incorporaron nuevos temas como: Literatura Química y Redacción de Trabajos Científicos, el curso se impartía en dos modalidades por un profesor y un bibliotecario, más adelante se continuó ofreciendo el curso pero bajo el título de “Información Química Bibliográfica” el cual pretendía que el usuario

⁸ AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. [En línea]. ALA: 1989. [Fecha de consulta: 25 de mayo de 2016]. Disponible en: <http://www.ala.org/files/content/ala/acrl/acrlpubs/whitepapers/presidential.htm>

fuese capaz de contar con habilidades que lo apoyaran a la localización y obtención de información, para la posterior evaluación y uso de la misma”.⁹

Posteriormente se impartieron otros cursos “Seminario de Sistemas de Información” impartido en la Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica, “Taller de Redacción e Investigación Documental” en la Licenciatura de Sociología, “Análisis de Información Científica” en Medicina, “Métodos y Técnicas de Consulta Bibliográfica” en Medicina Veterinaria.¹⁰

Más adelante las universidades privadas implementaron cursos de instrucción en el uso de la biblioteca, impartidos al comienzo de cada ciclo escolar a alumnos de nuevo ingreso.

En 1976, en la Universidad de las Américas, A.C., se inició el curso de Introducción al uso de la biblioteca, el cual pretendía enseñarle al estudiante los servicios que proporciona la biblioteca y encauzarlo a la investigación. En primera instancia, formaban parte de los cursos de inglés, y se les mostraba el uso del Kardex, después se pasó a la orientación de alumnos de nuevo ingreso en el uso del catálogo público y los servicios básicos que brindaba la biblioteca. En el mismo año, la Universidad Iberoamericana realizó actividades de orientación e instrucción a los usuarios mediante visitas guiadas, uso del catálogo, implementación de folletos con información general de la biblioteca.

Para el año de 1984 da inició el Programa de Educación de Usuarios, en la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), el cual surgió luego de un estudio acerca de la situación de consulta y uso de los materiales bibliográficos. Los resultados que arrojó el estudio fueron baja consulta en el material hemerográfico, falta de difusión por parte del Centro de Documentación, carencia de elementos, por parte del usuario en el uso de la colección, se propuso formar a los usuarios en el uso y manejo de las colecciones bibliográficas, se modifica el boletín bibliográfico que se utilizaba como medio de formación de usuarios, se incluyeron

⁹ NARANJO VÉLEZ, Op. cit. 257 p.

¹⁰ Ibid. 257 p.

medios audiovisuales, conferencia y folletos, los cuales se ofrecieron a alumnos de nuevo ingreso.

En 1992 la Universidad Anáhuac elaboro un video de 5 minutos titulado “Biblioteca: un lugar abierto al conocimiento”, en el que se describen los servicios y actividades que tenía la biblioteca, adquisiciones y boletín de nuevas adquisiciones; explicación de las funciones de los procesos técnicos; servicios al público y el centro de recursos del aprendizaje con sus respectivos servicios.

Para 1994, la Biblioteca de la Universidad de las Américas Puebla, también produjo una serie de cuatro videos con la finalidad de apoyar a las actividades de formación de usuarios desde la biblioteca.

La Universidad Autónoma de Ciudad Juárez (UACJ), pionera en el país del tema del Desarrollo de Habilidades Informativas y Alfabetización Informativa (ALFIN), inició sus trabajos en materia de educación de usuarios con el objetivo de facilitar el desarrollo de las habilidades informativas en la comunidad académica para que adquieran los elementos necesarios que le permitan identificar, localizar, recuperar y analizar la información contenida en los diferentes formatos. Desde entonces mantiene un liderazgo a nivel nacional con la organización de un evento internacional denominado “Encuentro Internacional DHI” de 1997 al 2011 y para el 2014 se le conoce bajo el nombre “Congreso Internacional Multidisciplinario en Alfabetización informativa (CIMALFIN)” en colaboración de la Universidad de Carlos III, El Colegio de Chihuahua y el Grupo Baratz.¹¹

En 1997 la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía inicia el curso Formación de Usuarios de los recursos documentales y medios automatizados, en el cual se les da a conocer los servicios generales, los cuales consisten en la planeación, impartición, evaluación de cursos que la biblioteca ofrece, destinados a la formación autosuficiente de la información, mediante el desarrollo de habilidades que les permitan acceder, evaluar y aprovechar adecuadamente recursos y servicios de información.

¹¹ LAU, Jesús; CORTÉS, Jesús. Desarrollo de Habilidades Informativas. [En línea]. Juárez, Chihuahua. [Fecha de Consulta: 17 de septiembre del 2015]. Disponible en: <http://bivir.uacj.mx/DHI/Default.asp>

Para el año 2001 el Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras-CELE y el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas-CUIB de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), diseñaron un programa para el uso adecuado de las salas de mediatecas, se les enseñaba a utilizar los equipos, y los materiales.

En términos generales, la formación de usuarios debe considerarse como una actividad necesaria e importante para la vida académica del estudiante, y debe estimarse que con ella el centro de información, está promoviendo los servicios de información en la comunidad universitaria.

Pese a la relevancia e importancia que mantienen los centros de información en involucrar a los estudiantes en la formación permanente, los usuarios no encuentran la satisfacción plena de sus necesidades informativas, argumentando las limitaciones económicas, las colecciones limitadas, no se puede negar la influencia de estos, para satisfacer las demandas, pero también lo es el hecho de que el usuario ha tenido poco interés en acercarse al personal de la biblioteca, y pueda ser orientado correctamente en el uso y manejo de las fuentes y herramientas que las bibliotecas ponen a disposición.

1.2 Conceptos de la Formación de Usuarios

Al realizar un análisis conceptual del término formación de usuarios, así como las diferentes expresiones relacionadas, las cuales surgen a partir de la incorporación y uso de las tecnologías de la información y comunicación, se han utilizado una diversidad de términos, los cuales se han adecuado a la tipología de los usuarios, como son: desarrollo de habilidades informativas, desarrollo de competencias informativas y alfabetización informativa, las cuales tienen como finalidad, permitir al usuario localizar, evaluar usar y comunicar la información necesaria para la toma de decisiones a lo largo de la vida.

A continuación se mencionan diversas definiciones utilizadas a la formación de usuarios, en el entendido de que al nombrarlo de forma distinta se debe al avance e incorporación de las tecnologías de la información. Por lo tanto a la formación de usuarios Gaspio y Álvarez la definen como:

“Acción referida al entrenamiento de los usuarios en el uso de la biblioteca, busca orientar al usuario, en forma individual o grupal, para alcanzar una mejor utilización de los servicios de la biblioteca, es decir abarca todos los tipos de actividades dirigidas a enseñar a los usuarios los servicios, las instalaciones y la organización de la biblioteca, los recursos de esta y las estrategias de búsqueda”¹².

Al respecto Naranjo Vélez considera que debe entenderse la formación de usuarios como:

“Proceso que incluye un conjunto de acciones continuas, entre las que se encuentra el intercambio de experiencias y conocimientos, encaminados a la transformación permanente del usuario a partir de la comunicación de saberes sobre el uso de la información”¹³.

Hernández Salazar define a la formación de usuarios de la información como:

“proceso de intercambio de experiencias o saberes significativos sobre el uso de la información, con el fin de que la persona que la usa, de acuerdo con su proceso cognitivo, perciba la importancia de la información y adquiera formas de saber hacer o de resolver problemas relacionados con el acceso y uso de la información.”¹⁴

Por otra parte Mireles y Figueroa establecen 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, mediante el intercambio

¹² MARTÍ LAHERA, Op. Cit., pp.35-36

¹³ NARANJO VÉLEZ, Edilma. Evolución y tendencias de la formación de usuarios. Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia: Escuela Interamericana de Bibliotecología: Centro de Investigaciones en Ciencia de la Información, 2006. 257 p. ISBN: 978-958-655-938-6

¹⁴ HERNÁNDEZ SALAZAR Patricia. La formación de usuarios de la información en instituciones de educación superior. México: UNAM, CUIB, 1998. ISBN: 968-36-6919-0

de experiencias significativas en su uso y aplicación, de tal forma que pueda emplearla de forma ética y autosuficiente”¹⁵

A través del tiempo los programas de formación de usuarios han generado transformación, pasando de una actividad que compete educar, orientar e instruir al usuario en la biblioteca, al desarrollo de competencias informacionales, puesto que contribuye a la formación de ciudadanos con capacidad y voluntad para aprender de manera permanente.

Por tanto la formación de usuarios, se refiere al conjunto de actividades orientadas a educar e instruir al usuario en el uso de la biblioteca, es decir transmitirle que es, como funciona, que servicios ofrece, para que haga un mejor uso de la misma, a la vez que adquirirán aptitudes y habilidades para la selección de fuentes bibliográficas y documentales, con la finalidad de encontrar y recuperar la información relevante, para lograr responder con satisfacción cualquier demanda y necesidad informativa.

Un término que enfatiza el desarrollo de las aptitudes y destrezas en los usuarios al momento de identificar, localizar y manejar fuentes de información, es el de “Desarrollo de habilidades informativas” la cual Jesús Lau considera como:

“Las aptitudes que los usuarios tienen que desarrollar para poder, en forma conjunta o independiente, localizar y manejar las fuentes de información. Este término sugiere el llegar a disponer de experiencias más prácticas y, por otro lado, también sugiere una participación mayor de los estudiantes...Por otra parte un ciudadano competente, sea un estudiante, un profesional o un trabajador, si es capaz de reconocer sus necesidades de información, y sabe cómo localizarla, que necesita, identificar el acceso, recuperarla, evaluarla, organizarla y utilizarla. Para ser una persona competente en información, uno debe saber cómo beneficiarse de los mundos de conocimiento e incorporar la experiencia de otros

¹⁵ MIRELES CARDENAS, Celia y FIGUEROA BARRAGAN, Laura. Desarrollo de la formación de usuarios en el Sistema de Bibliotecas de la UASLP ¿hacia la alfabetización informativa? En HERNANDEZ SALAZAR Patricia. Tendencias de la Alfabetización Informativa en Iberoamérica. México: UNAM, 2012, pp. 327-360

en su propio acervo de conocimientos, esta persona es capaz de: explorar, interpretar y crear nuevas ideas”.¹⁶

Otro concepto relacionado que ha cobrado fuerza es “Alfabetización informativa”, el cual responde a un nuevo escenario que modifica el concepto de tradicional de formación de usuarios, la American Library Association dice:

“En la sociedad del conocimiento se considera que las personas alfabetizadas en información son capaces de reconocer cuándo necesitan información, y tienen la habilidad de localizar, evaluar y usar efectivamente la información necesitada. Saben cómo aprender porque saben cómo está organizado el conocimiento, cómo encontrar Información, y cómo usar la información de tal manera que otros pueden aprender de ellos.”¹⁷

Por otro lado Jesús Lau menciona que es un:

“Proceso de enseñanza-aprendizaje que busca que un individuo y colectivo, a través del acompañamiento profesional y de una institución educativa o bibliotecológica utilizando diferentes estrategias didácticas y ambientes de aprendizaje, “virtual” o mixta alcance los conocimientos, habilidades y actitudes en lo informático, comunicativo e informativo, que le permitan tras identificar sus necesidades de información, y utilización diferentes formatos, medios y recursos físicos, electrónicos o digitales, poder localizar, seleccionar, recuperar, organizar, evaluar, producir, compartir y divulgar en forma adecuada y eficiente esa información, con una posición crítica y ética a partir de sus potencialidades y conocimientos previos y lograr una interacción apropiada con otros individuos y colectivos, según los diferentes roles y contextos que asume, para finalmente con todo este proceso, alcanzar y compartir nuevos conocimientos y tener las

¹⁶ LAU, Jesús. Directrices sobre desarrollo de habilidades informativas para el aprendizaje permanente. [En línea]. México: IFLA. [Fecha de consulta: 22 de junio de 2015]. p. 8. Disponible en: [http://bivir.uacj.mx/dhi/7e/docstaller1/2011 IFLA Unesco guidelines Espa DHI JLau enero.pdf](http://bivir.uacj.mx/dhi/7e/docstaller1/2011%20IFLA%20Unesco%20guidelines%20Espa%20DHI%20JLau%20enero.pdf)

¹⁷ ALA, Op. cit.

*bases de un aprendizaje permanente, para beneficio personal, organizacional, comunitario y social ante la existencia de la actual sociedad de la información.*¹⁸

La alfabetización informativa actualmente es muy importante en el entorno en el que vivimos, debido a que la sociedad demanda individuos más competentes en el uso eficiente de la información, por tanto se dice que las habilidades y competencias que desarrollan capacitan a los individuos a reconocer cuando necesitan información y logren generar nuevo conocimiento.

En la formación de usuarios se encuentran elementos como la búsqueda, o intercambio con otros para transmitir y compartir ideas, encontrar respuestas, en este caso los profesionales de la información pasan a ser de poseedor de la información a realizar proceso de enseñanza a aprendizaje, por medio de la interacción del sujeto que va formarse.

Con relación a la conceptualización de los conceptos antes mencionados se muestra en el cuadro 1 un análisis de ello.

¹⁸ HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia. Tendencias de la alfabetización informativa en Iberoamérica. [En línea]. México: UNAM, Centro Universitarios de Investigaciones Bibliotecológicas, 2012. [Fecha de consulta: 19 de junio de 2015]. 494 p. ISBN: 978-607-02-0767-9 Disponible en: http://132.248.242.3/~publica/archivos/libros/tendencias_alfabetizacion_informativa.pdf

destrezas, competencias
aptitudes, habilidades y
actitudes.

información
Uso de las TIC
Investigación.
Uso de bibliotecas
Organización
de
información

electrónica,
informativa o digital.
Generación de Nuevo
conocimiento
Capacidad
investigadora

conocimiento.

Elaboro: la autora

Una vez realizado el análisis de la conceptualización, cabe entender que la formación de usuarios son aquellas actividades dirigidas a capacitar a los usuarios para el mejor aprovechamiento de los recursos y la consulta de los servicios puestos a disposición por parte de la biblioteca, lo que hace posible la facilitación al desarrollo de la cultura y la investigación.

Por ello debe entenderse como un proceso que camina hacia la transformación permanente del usuario sobre el uso de la información, en la que se ofrece una serie de actividades de aprendizaje en búsqueda de que el usuario esté en condiciones óptimas de hacer uso de los servicios de la biblioteca, mientras adquiere y domine competencias y habilidades que le permita formular la necesidad de información.

1.3 Importancia de la formación de usuarios

En México las bibliotecas son poco consultadas debido a múltiples factores, entre ellos destaca poco interés a la lectura, insuficiencia en las colecciones, baja difusión del valor de la información, debido a esto los individuos llegan a las bibliotecas sin saber que les ofrece, desconocen por completo servicios, no saben cómo utilizar las herramientas que les apoyan a la búsqueda de la información que necesitan, de ahí es donde se reconoce la importancia de formar usuarios con habilidades indispensables para lograr que las personas sean eficientes en el manejo y uso de la información.

Resulta imprescindible asegurarse de que los estudiantes, adquieran y desarrollen aptitudes para el uso de la información desde sus inicios de formación educativa hasta su incorporación superior.

Antes de mencionar la importancia de la formación de usuarios, se tiene que justificar la puesta en marcha de los programas ante la sociedad, para ello Paulette Berhard expone diversas razones para formar a las personas en el ámbito de la información:

- El crecimiento exponencial de la información disponible y accesible en cualquier formato.

- La necesidad de que cada persona adquiera y desarrolle aptitudes transferibles y utilizables a lo largo de toda la vida, así como que aprender a aprender en una perspectiva de solución de problemas.
- La necesidad absoluta de estar al tanto de los desarrollos más recientes para las actividades de investigación.
- La demanda de los empleadores que quieran contratar a personas capaces de dominar las tecnologías, de buscar la información en fuentes electrónicas e internet, de evaluarla y gestionarla interna y externa.
- La evolución hacia una pedagogía activa centrada en el estudiante, basado en los recursos y en la solución de problemas.
- El impacto de la formación en el uso de la información sobre la continuidad en los estudios y el éxito escolar.¹⁹

Una vez expuesto lo anterior, es necesario identificar las herramientas que brinden solución a los problemas cotidianos de la mejor manera posible, con el uso de la información disponible para generar alternativas, fortalecer conocimientos, impulsar el crecimiento cultural, mejorar la calidad de vida, al mismo tiempo facilitar la toma de decisiones, a la vez que permita el uso adecuado y responsable de la información, por otra parte, si el alumno está formado en investigación, significa un aumento de productividad en investigación.

La formación de usuarios independientemente en el acceso y manejo de la información es una necesidad, ante la sociedad, instituciones como la UNESCO, la IFLA o la American Library, recomienda a las bibliotecas, insertar a sus usuarios en las actividades, cursos y talleres, de modo que estén capacitados para sobrevivir ante la avalancha de información y para ello es necesario la enseñanza de técnicas bibliográficas y habilidades en el manejo de la información, además de que los alumnos pongan en práctica constante lo aprendido, genera una permanencia a largo plazo del conocimiento, facilitando su aprendizaje.

¹⁹ BERHARD, Paulette. La formación en el uso de la información: una ventaja en la enseñanza superior: situación actual. *Anales de Documentación*. [En línea]. 2002, no. 5. [Fecha de consulta: 8 de marzo del 2017]. pp. 409-434. Disponible en: <file:///C:/Users/CIAZH/Downloads/2271-10821-1-PB.pdf>

Ante ello recuperar la información es relativamente fácil, pero encontrar la que realmente necesita es complicado por lo tanto es fundamental que el usuario adquiera conciencia de la importancia que tiene para el desempeño en su vida, que reconozca las necesidades, y desarrolle habilidades y destrezas dentro del proceso de búsqueda así como una actitud positiva frente a la información.

La formación es necesaria debido a la proliferación de recursos y posibilidades de acceso, ante esto nos enfrentamos a múltiples alternativas de elección, por ello las bibliotecas universitarias, han incluido en su planes programas con la finalidad de brindar las herramientas, recursos, servicios, que los apoyen en el desarrollo de competencias informacionales y que las personas se vuelvan consientes e independientes en cuanto a la adquisición y ampliación de sus conocimientos.

1.4 Modelos y Normas de la alfabetización informativa

Es importante mencionar que el desarrollo de los planes y programas de ALFIN, y que se utilizan también en la formación de usuarios, son diseñados con la finalidad de que los alumnos y docentes adquieran habilidades, conocimientos y actitudes en el uso de la información, lo cual se ve reflejado en diversos documentos internacionales, además de que existen diversas alternativas para desarrollar lo que se propone. Debido a lo anterior en este apartado se mencionan las principales norma y modelos, de apoyo a la formación de usuarios para la adquisición de habilidades indispensables con las que se pueden contar para el uso eficaz y eficiente de la información.

Vale la pena mencionar los modelos y normas (estándares de la alfabetización informativa que apoyan al desarrollo de la formación en competencias informacionales) que para el nivel de educación superior, se han desarrollado como son: The SCOUNL Seven Pillars of Information Literacy, Big blue, Information Skills for students, por otro lado destacan las normas ACRL/ALA Information Literacy Competency Standards for Higher Education (2000), CAUL "Council of Australian University Librarians" (2001), ANZIIL/CAUL "The Australian and New Zealand for Information Literacy"(2004).

1.4.1 Modelos de Alfabetización informacional

Un modelo de Alfabetización Informacional es un marco teórico que trata de presentar el nivel de competencias necesario para que una persona adquiera las habilidades que le hagan ser alfabetizado en información en un determinado estado evolutivo. El desarrollo operativo de estos modelos se lleva a cabo a través de normas, conformadas en listados de categorías, que describen la naturaleza y el alcance que presenta cada uno de esos constructos.²⁰

En lo referente a los modelos pedagógicos para el nivel superior destacan los siguientes:

The SCONUL Seven Pillars of Information Literacy

En 1999 se publicó un modelo sobre habilidades de información en la enseñanza superior representado por siete pilares. Sin embargo, en 2011 se considera realizar una actualización, enfocada al nivel superior.²¹ Este modelo enfatiza la importancia de:

- Identificar: capacidad para detectar una necesidad personal de información para hacer frente a la pregunta de investigación.
- Ámbito de aplicación: evaluar el conocimiento actual e identificar las lagunas.
- Plan: construir estrategias para localizarla.
- Recopilar: localizar y acceder a la información y los datos que necesita.
- Evaluar: revisar el proceso de investigación y los datos, para comprar y evaluar la misma.
- Gestionar: organizarla ética y profesional.
- Presentar: puede aplicar los conocimientos adquiridos, presentar los resultados de su investigación, sintetizando nueva y vieja información para crear nuevo conocimiento y difundirla de forma variada.

²⁰ URIBE TIRADO, A. Lecciones aprendidas en programas de alfabetización informacional en universidades de Iberoamérica: propuesta de búsqueda práctica. [En línea]. Granada; España: Universidad de Granada, 2013. [Fecha de consulta: 05 de agosto del 2015]. p.58. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/22416/1/TESES%20COMPLETA.%20Alejandro%20Uribe%20Tirado.pdf>

²¹ SCONUL. The Sconul Seven Pillars of Information Literacy: Core Model for Higher Education. [En línea]. London: January 2011. [Fecha de consulta: 22 de septiembre del 2015]. 14 p. Disponible en: <http://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/coremodel.pdf>.

Big blue, Information Skills for students

Este modelo fue desarrollado por Mike Eisenberg y Bob Berkowitz es aplicable en nivel superior, para desarrollar la competencia en el manejo de la información para la solución de problemas, abarca seis etapas con dos sub-etapas cada uno.²²

- Definición de tareas: definir el problema e identificar la información necesaria para resolverlo
- Estrategias de búsqueda: determinar y evaluar las mejores fuentes posibles.
- Ubicación y acceso: localizar las fuentes y encontrar la información dentro de las mismas.
- Uso: participar y extraer la información relevante.
- Síntesis: organizarla y presentarla en múltiples fuentes.
- Evaluación: juzgar el producto (eficiencia) y el proceso (eficacia)

Cuadro 2. Comparación de dos modelos pedagógicos

The SCONUL Seven Pillars of Information Literacy	Big blue, Information Skills for students	Comparación
Identificar	Definición	Ambas identifican la necesidad requerida de información.
Ámbito de aplicación		Identifica lagunas
Plan	Estrategias	Estrategias de búsqueda
Recopilar	Ubicación	Accede y localiza a la información encontrada
Evaluar	Evaluación	Comparar la información recopilada para juzgarla
Gestionar	Síntesis	Organizar la información de forma adecuada, para presentar los resultados de la investigación
Presentar	Uso de la información	

Fuente: SCONUL en: <http://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/coremodel.pdf>. y The Big 6 Skills. en: <http://big6.com/media/freestuff/Big6Handouts.pdf>

Elaboro la autora

²² The Big 6 Skills. [En línea]. [Fecha de consulta: 22 de septiembre del 2015]. Disponible en: <http://big6.com/media/freestuff/Big6Handouts.pdf>

1.4.2 Normas para la alfabetización en información

Las normas ofrecen instruir la alfabetización en información en el diseño y aplicación de los programas educativos, así como para valorar el nivel de competencia del individuo en el acceso y uso de la información, al igual que esbozar el proceso por el cual los profesores, los bibliotecarios y demás personas puedan resaltar y escoger aquellos indicadores que identifican a un estudiante como componente en el acceso y uso de la información.²³

Por tanto las normas son útiles porque ofrecen el control para interactuar con la información en cualquier soporte. Adicionalmente en referencia a las normas-estándares en relación con los modelos pedagógicos para el ámbito universitario destacan:

ALA Information Literacy Competency Standards for Higher Education (2000)

Se puede afirmar que este es uno de los estándares más reconocidos en contexto de alfabetización informacional a nivel universitario, este se subdivide en 5 normas en el que cada uno implica diferentes indicadores de los cuales son de uso para la evaluación.²⁴

- Norma 1. El estudiante que es competente en el acceso y uso de la información es capaz de determinar el nivel de información que necesita.
- Norma 2. El estudiante competente en el acceso y uso de la información accede a la Información requerida de manera eficaz y eficiente.
- Norma 3. El estudiante competente en el acceso y uso de la información evalúa la información y sus fuentes de forma crítica e incorpora la información seleccionada a su propia base de conocimientos y a su sistema de valores.

²³ Council of Australian University Librarians. Normas sobre alfabetización en información en Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecas. [En línea]. Septiembre 2002, N. 68. [Fecha de consulta: 13 de septiembre del 2015]: pp. 67-90. Disponible en: <file:///C:/Users/Ade/Downloads/Dialnet-NormasSobreAlfabetizacionEnInformacion-285662.pdf>

²⁴ ALA. Information literacy competency standards for higher education. [En línea]. Chicago, 2002. [Fecha de consulta: 21 de septiembre del 2015]. 20 p. Disponible en: <http://www.ala.org/acrl/standards/informationliteracycompetency>

- Norma 4. El estudiante competente en el acceso y uso de la información utiliza la información de manera eficaz para cumplir un propósito específico.
- Norma 5. El estudiante competente en el acceso y uso de la información comprende los problemas y cuestiones económicas, legales y sociales que rodean al uso de la información, y accede y utiliza la información de forma ética y legal.

CAUL “Council of Australian University Librarians” (2001)

Basada en normas sobre alfabetización informativa para la educación superior, consiste en 7 normas con sus respectivos indicadores.²⁵

- Norma 1. La persona con aptitudes para el acceso y uso de la información reconoce la necesidad de información y determina la naturaleza y nivel de la información que necesita.
- Norma 2. La persona con aptitudes para el acceso y uso de la información accede a la información requerida de manera eficaz y eficiente.
- Norma 3. La persona con aptitudes para el acceso y uso de la información evalúa críticamente la información y el proceso de búsqueda.
- Norma 4. La persona con aptitudes para el acceso y uso de la información clasifica, almacena, manipula y reelabora la información reunida o generada.
- Norma 5. La persona con aptitudes para el acceso y uso de la información amplia, reestructura o crea nuevos conocimientos integrándolos a su saber anterior.
- Norma 6. La persona con aptitudes para el acceso y uso de la información comprende los problemas y cuestiones culturales, económicas, legales y sociales que rodean el uso de la información, y accede y utiliza la información de forma respetuosa, ética y legal.

²⁵ URIBE TIRADO, Alejandro. Diseño, implementación y evaluación de una propuesta formativa en alfabetización informacional mediante un ambiente virtual de aprendizaje a nivel universitario: caso Escuela Interamericana de Bibliotecología, Universidad de Antioquia. [En línea]. Colombia; 2008. [Fecha de consulta: 21 de septiembre del 2015]. pp. 98-179. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/12606/>

- Norma 7. La persona con aptitudes para el acceso y uso de la información reconoce que el aprendizaje a lo largo de la vida y la participación ciudadana requieren de alfabetización en información.

ANZIIL/CAUL “Australian and New Zealand Institute for Information Literacy. Council of Australian University Librarians (2004)

Fundada en 2001 bajo el marco para la alfabetización informacional, para 2004 una segunda edición de las mismas, basada en cuatro principio generales: aprendizaje independiente, responsabilidad social, satisfacción y realización personal mediante el uso eficaz de la información.

- Norma 1. La persona alfabetizada en información reconoce la necesidad de información y determina la naturaleza y nivel de la información que necesita.
- Norma 2. La persona alfabetizada en información encuentra la información que necesita de manera eficaz y eficiente.
- Norma 3. La persona alfabetizada en información evalúa críticamente la información y el proceso de búsqueda de la información.
- Norma 4. La persona alfabetizada en información gestiona la información reunida o generada.
- Norma 5. La persona alfabetizada en información aplica la información anterior y la nueva para elaborar nuevos conocimientos o crear nueva comprensión.
- Norma 6. La persona alfabetizada en información utiliza la información con sensibilidad y reconoce los problemas y cuestiones culturales, éticas, económicas, legales y sociales que rodean el uso de la información.

A continuación el cuadro 3, muestra un análisis comparativo de las Normas mencionadas.

Cuadro 3. Análisis de las normas ALA (2000) / CAUL (2001) / ANZIIL

NORMA	ALA (2000)	CAUL (2001)	ANZIIL	ANÁLISIS
Norma 1	Capaz de determinar la naturaleza y nivel de información que necesita.	Reconoce la necesidad de información y determina la naturaleza y el nivel de la información que necesita.		Consideran los beneficios de la información requerida.
Norma 2	Accede a la Información requerida de manera eficaz y eficiente.	Accede a la información requerida de manera eficaz y eficiente.	Encuentra la información que necesita de manera eficaz y eficiente.	Mencionan que seleccionan la más adecuada para la tarea de extraer la información que necesita
Norma 3	Evalúa la información y sus fuentes de forma crítica e incorpora la información.	Evalúa la información y sus fuentes de forma crítica e incorpora la información seleccionada.	Evalúa críticamente la información y el proceso de búsqueda de la información.	Evaluar críticamente la información de diversas fuentes.
Norma 4	Utiliza la información de manera eficaz para cumplir un propósito específico.	Clasifica, almacena, manipula y reelabora la información reunida y generada.	Gestiona la información reunida o generada.	La CAUL y la ANZIIL trabajan aptitudes para controlar la información, y la ALA manifiesta el uso eficaz de la información.
Norma 5	Comprende los problemas y cuestiones económicas, legales y sociales que rodean al uso de la información, y accede y utiliza la información de forma ética y legal.	Amplia, reestructura o crea nuevos conocimientos integrando el saber anterior y la nueva comprensión.	Amplia la información anterior y la nueva para elaborar nuevos conocimientos o crear nuevas competencias.	La CAUL y ANZIIL, coinciden en que el estudiante debe crear nuevo conocimiento, mientras que la ALA presenta competencias para el uso ético y legal de la información.
Norma 6		Comprende los problemas	Utiliza la	Aquí la CAUL y ANZIIL,

<p>y cuestiones culturales, económicas, legales y sociales que rodean el uso de la información, y accede y utiliza la información de forma respetuosa, ética y legal.</p>	<p>información con sensibilidad y reconoce los problemas y cuestiones culturales, éticas, económicas, legales y sociales que rodean el uso de la información.</p>	<p>presentan competencias para el uso a la información de forma ética y legal, mientras que la ALA lo trabaja en la norma 5.</p>
---	---	--

Norma 7

Reconocen que el aprender a lo largo de toda la vida y la participación ciudadana requiere alfabetización en información.

Solo la CAUL establece la alfabetización como potencial para la vida.

Fuente: American Library Association. Information literacy competency standards for higher education. (2002) en: <http://www.ala.org/acrl/standards/informationliteracycompetency>, *Urbe Tirad, Alejandro. Diseño, implementación y evaluación de una propuesta formativa en alfabetización informacional mediante un ambiente virtual de aprendizaje a nivel universitario: caso Escuela Interamericana de Bibliotecología, Universidad de Antioquia. (2008)* en: <http://eprints.rclis.org/12606/>

Elabora la autora

Con el apartado de normas y modelos, se busca integrar a una propuesta de formación de usuarios, que aporte al comportamiento y concrete la búsqueda de información.

Cada una de estas competencias presenta una actividad en el proceso de búsqueda de información, habilidades como ser capaz de utilizar una biblioteca y recursos, hacer búsquedas bibliográficas, que los estudiantes deben incorporar a lo largo de su propio proceso de estudio, y ser capaz de demostrar a satisfacción propia.

Las normas ofrecen un marco de referencia para la introducción a los programas de alfabetización informativa en el diseño y ampliación, así como para valorar el nivel de competencias del individuo en el acceso a la información, de forma que el profesor, bibliotecario pueda valorar a un estudiante como competente en el acceso y uso de la información.

ALA: son normas sobre aptitudes para acceso y uso de la información en la enseñanza superior, la cual tienen como destrezas un conjunto de habilidades que exigen a los individuos, reconocer cuando se necesita y poseer la capacidad de localizar, evaluar y utilizar eficazmente la requerida.

CAUL: estas normas agregan la norma cuatro que trata de aptitudes para controlarla y tratarla y la norma siete que contempla la alfabetización en información como marco intelectual para el aprendizaje a lo largo de toda la vida, además son referentes para la valoración de competencias del individuo en acceso y uso de la información.

ANZIIL: estas se basan en cuatro principios generales que consisten en que una persona alfabetizada, se implique en el aprendizaje independiente mediante la construcción de nuevo conocimiento, obteniendo la satisfacción por medio del uso constante de la información, para con ello utilizarla en la toma de decisiones y la solución de problemas.

Encontramos que las normas son indispensables, debido a que ofrecen un marco para lograr el control sobre la información en su entorno, ello ayuda a mejorar habilidades, haciendo cocientes de lo importante de reunir, analizar y utilizar la información.

1.5 Ejemplos de programas de formación de usuarios en bibliotecas universitarias

Las actividades que se desarrollan en los programas de formación de usuarios han sido concebidas por la comunidad bibliotecaria como una solución a la búsqueda y recuperación de la información por parte del usuario, en este sentido, se tiene la responsabilidad general de ser considerada como una actividad necesaria para la vida académica, la solución de problemas a la hora de usarla de forma eficaz.

Al analizar programa de formación de usuario no es tarea fácil para los involucrados, si se carece de conocimientos teóricos que permitan verificar que sean los más idóneos para las Instituciones Universitarias.

Con relación a esta inclusión, es posible visualizar ejemplos claros sobre la integración de programas de formación de usuarios en las bibliotecas de instituciones universitarias a nivel internacional y nacionales con el fin de influir en el ámbito escolar de manera directa y buscando un mayor impacto en sus estudiantes, bajo la tendencia de fomentar el uso de la información de manera eficaz y eficiente que permitan a sus usuarios ser autosuficientes en la identificación, localización y uso de la información.

Bibliotecas Internacionales

En Argentina tenemos el caso de la biblioteca de la Universidad de Córdoba, la cual realizó la integración a través del programa "Desarrollo de Habilidades Informativas", dirigido a alumnos de nuevo ingreso, estudiantes de grado, personal académico e investigadores, desarrollado en tres niveles, ofrece a sus usuarios actividades que les permiten obtener los conocimientos necesarios para aprovechar los recursos documentales y los servicios que ofrece de forma eficaz, para ello realiza sesiones generales, introductorias, especializadas y a la carta potenciado la autoformación y el servicio permanente a toda la comunidad, para ello se presentan modalidades de sesiones presenciales, grabadas en web y formación a distancia, para cumplir con todo lo mencionado el personal responsable se encuentra abierto a la autoformación en

temas de especialización, documentación y fuentes, asistencia a cursos, jornadas, seminarios, y a la colaboración e incorporación de nuevas actividades específicas en cuanto a formación.

Ahora tenemos el caso de la Universidad de Chile, realizando actividades de charlas, cursos y talleres desarrolladas a través del programa de "Competencias Informacionales", destinado al pregrado y posgrado, como apoyo a la docencia e investigación, con el fin de entregar herramientas que permitan a la comunidad universitaria desarrollar y adquirir las competencias y habilidades para identificar y acceder a los recursos de informativos eficazmente, evaluarlos y usarlos de manera autónoma, ética y legal, comprendiendo que las competencias informativas son un prerrequisito de aprendizaje para toda la vida, necesarios para responder exitosamente frente a las demandas de información especializada mediante plataformas tecnológicas.

Otro ejemplo es el plan de "Formación de Usuarios" de la Biblioteca de la Universidad de Castilla La Mancha, dirigido a todos aquellos usuarios que deseen conocer mejor los recursos, servicios y herramientas de las biblioteca (alumnos, investigadores, profesores y personal administrativo), destinando acciones por nivel (introductorias, generales, especializadas), con el fin de dar a conocer sus servicios, recursos, así como formar a los distintos usuarios en el manejo de las herramientas que la biblioteca pone a su disposición.

También tenemos el caso de la biblioteca de la Universidad Nacional de Educación a Distancia, en España, la cual a través de la elaboración y puesta en marcha del plan "Desarrollo de Habilidades Informativas", dirigido a distintos grupos de usuarios, formación en distintos niveles adecuado a las necesidades de sus usuarios, teniendo como misión "conseguir que sus usuarios, dispongan de los conocimientos, habilidades y las actitudes necesarias para desenvolverse de manera autónoma en el manejo de los recursos informativos necesarios para su labor docente e investigadora" para ello se debe fomentar en los usuarios los conocimientos, actitudes y aptitudes que faciliten su desarrollo autónomo en los nuevos entornos de aprendizaje e investigación, promover,

a través de la aplicación de habilidades y competencias la identificación de sus propias necesidades informativas, disponer de un conocimiento de fuentes de información especializadas y de los mecanismos de evaluación y recuperación de información, tanto en procesos y la presentación correcta de los resultados.

Por otra parte, a nivel Nacional se mencionan algunos ejemplos de programas de formación de usuarios de bibliotecas en Instituciones Universitarias.

Bibliotecas Universitarias en México

Un ejemplo de programas a nivel nacional lo desarrolla la biblioteca del Tecnológico de Monterrey Campus Cuernavaca, a través del programa “Alfabetización Informativa”, capacitando a la comunidad universitaria, por medio de cursos y asesorías con el objetivo de aprovechar al máximo los recursos de información que oferta la biblioteca en tres modalidades inducción, cursos a la carta y asesoría rápida, contribuyendo al desarrollo de habilidades informativas para que el alumno seleccione, localice, acceda y utilice de manera óptima y ética los recursos de información.

También se tiene el caso de la Biblioteca Antonio Alatorre de la Universidad Autónoma de Guadalajara, a través del programa de “Desarrollo de Habilidades Informativas” dirigido a la comunidad universitaria, impartido sus actividades en tres niveles, con la finalidad de contribuir a la generación de ambiente de aprendizaje centrados en el estudiante al desarrollar en los individuos las competencias para el acceso, evaluación y uso de la información de manera efectiva

Por otro lado está el caso de la biblioteca de la Universidad Nacional Autónoma de México, que pone a disposición de la comunidad universitaria el programa “Desarrollo de Habilidades Informativas” en tres modalidades: cómo utilizar los catálogos electrónicos de la Biblioteca Central, los recursos electrónicos de información y sesión práctica, a través del cual se busca capacitar a los usuarios en el uso eficiente de los recursos de la biblioteca, dando a conocer los servicios y recursos electrónicos de información, y desarrollando en los usuarios las habilidades para la localización de la información

Por ultimo encontramos el caso de Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, con el programa "Formación de usuario y Desarrollo de Habilidades Informativas", puesto a disposición de la comunidad universitarios, a través del cual se busca capacitar a los usuarios en el uso eficiente de los recursos de la biblioteca, permitiendo el desarrollo de las habilidades para la localización de la información que requieren.

Es importante mencionar, que en anexos, se encuentran los cuadros 12 y 13, podrán visualizar a grandes rasgos los programas de formación de usuarios que cada una de las bibliotecas lleva a cabo en sus respectivas bibliotecas, por otro lado en el cuadro 14, se aprecian las actividades que tienen en común.

CAPÍTULO 2. FORMACIÓN DE USUARIOS EN EL CENTRO INTEGRAL DE APRENDIZAJE REGION HUASTECA SUR

2.1 Sistema de Bibliotecas UASLP

El Sistema de Bibliotecas (SISBIB) de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, para 1996, dio inicio con un proyecto de modernización en el que además de la colecciones en formatos impresos se incorporan otros, se multiplican los servicios y se inicia un procesos de culturización en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) que impactan en la búsqueda y recuperación de la información, además considerando la distribución de las escuelas, facultades en la capital y en el estado, se decidió construir cuatro Centros de Información por área de conocimiento, esto con el fin de ofrecer a la comunidad espacios agradables con todas las facilidades, tanto para la consulta tradicional de los documentos impresos o digitales, en línea, bases de datos, libros y revistas electrónicas, todo esto con el apoyo de personal altamente calificado para estos fines, de esta manera se construyeron el Centro de Información en Ciencias Biomédicas "Dr. José Manuel Torrez López (CICBI), el Centro de Información en Ciencia Tecnología y Diseño (CICTD), el Centro de Información en Ciencias Sociales y Administrativas (CICSA) y el Centro de Información en Humanidades, Bibliotecología y Psicología (CIHByP).

Posteriormente, para el 2007 se inauguran dos unidades más, bajo un nuevo concepto "Centros Integrales de aprendizaje" en los campus foráneos de las Unidades Académicas Multidisciplinarios, el Centro Integral de Aprendizaje Zona Media (CIAZM) de Río Verde y el Centro Integral de Aprendizaje Zona Huasteca (CIAZH) en Ciudad Valles, para el 2013 el Centro Integral de Aprendizaje de Matehuala "Rosario Medellín Varela" (CIAM), con el objetivo de fortalecer las actividades del proceso de enseñanza aprendizaje y coadyuvar el mejoramiento de calidad educativa y la investigación.

El 28 de enero de 2014 se inaugura El Centro Integral de Aprendizaje Huasteca Sur (CIAHS), por autoridades civiles y universitarias; para brindar servicios, colecciones y

espacios a la comunidad universitaria, atendiendo cuatro carreras de licenciatura y contando con una colección de 985 recursos de información.²⁶

Actualmente el Sistema de Bibliotecas de la UASLP está conformado por 6 Centros de Información, 2 Bibliotecas Departamentales 7 Bibliotecas de Institutos y Posgrados, 5 Centros Integrales de Aprendizaje, 1 Biblioteca de la Preparatoria de Matehuala y 1 Biblioteca Pública Universitaria, además de la Biblioteca Virtual Universitaria CREATIVA.²⁷ Se pueden visualizar e el siguiente cuadro.

²⁶ SISBIB. *Ibíd.* 11p.

²⁷ UASLP. *Guía de inducción ciclo escolar 2015-2016*. San Luis Potosí: Universitaria Potosina, 2015. pp. 68-81.

Cuadro 4. Unidades de Información del SISBIB

Centros de Información	Bibliotecas Departamentales	Bibliotecas de Institutos y Posgrados	Centros Integrales de Aprendizaje
1.- Centro de Información en Ciencia Tecnología y Diseño (CICTD)	7.- Centros Integrales de Aprendizaje	9.- Biblioteca del Instituto de Ciencias Educativas	16.- Centros Integrales de Aprendizaje Matehuala "Rosario Medellín Varela" (CIAM)
2.- Centros de Información en Ciencias Sociales y Administrativas (CICSA)	Agronomía y Veterinaria (CIA-AV)	10.- Biblioteca del Inst. de Investigación en Comunicación Óptica	17.- Centros Integrales de Aprendizaje Zona Huasteca (CIA-ZH)
3.- Centros de Información de estudios Socioeconómicos (CIESE)	8.- Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Comunicación	11.- Biblioteca del Instituto de Física	18.- Centros Integrales de Aprendizaje Zona Media (CIA-ZM)
4.- Centros de Información en Investigación y Posgrados (CIIP)		12.- Centro de Documentación e información "Dr. Jerzy Rzedowski Rotter" del Instituto de Investigación en Zonas Desérticas	19.- Centros Integrales de Aprendizaje Huasteca Sur (CIA-HS)
5.- Centros de Información en Ciencias Biomédicas (CICBI)		13.- Biblioteca del Instituto de Geología	20.- Centros Integrales de Aprendizaje Campus Salinas (CIA-CS)
6.- Centros de Información en Humanidades Bibliotecología y Psicología (CIHByP)		14.- Biblioteca del posgrado del Hábitat	
		15.- Hemeroteca del Posgrado de Química	
21.- Biblioteca Pública Universitaria (BPU)			
22.- Biblioteca de la Preparatoria de Matehuala			
23.- Biblioteca Virtual Universitaria CREATIVA / Centro de Recursos Académicos Informáticos Virtuales.			

Fuente: Guía de Inducción 2015-2016.

Elaboró: la autora

El Sistema de Bibliotecas establece como misión gestionar recursos y servicios de información para apoyar las funciones sustantivas de la universidad²⁸ y como visión ser el modelo de biblioteca de calidad, indispensable para su comunidad alineado a las políticas universitarias e innovador en su gestión y promoción de sus recursos y servicios de información.²⁹

En contexto en el informe que emitió el rector M. en Arq. Manuel Fermín Villar Rubio 2014-2015.³⁰ Reporta que hasta 2014 el acervo bibliográfico impreso como electrónico se encuentra conformado con las cantidades que se muestra en el cuadro 5

Cuadro 5. Acervo del SISBIB al 2015

Documentos impresos audiovisuales, modelos anatómicos y recursos electrónicos	Cantidad
Libros	49,346
Microformatos	315
Títulos de publicaciones seriadas (impresas)suscritas por la UASLP	345
Libros electrónicos contratados por la UASLP	276
Tesis digitales disponibles en creativa	831
Tesis	30,347
DVD, películas, videodiscos, y Blu-ray	7,448
Pruebas psicológicas y juegos	1,557
Libros electrónicos con acceso a través del Conricyt	25,352
Revistas universitarias disponibles en creativa (tomos)	130
Informes técnicos y folletos	4,365
Modelos anatómicos	58
Bases de datos contratadas por la UASLP	10 recursos
Bases de datos con acceso a través del Conricyt	46 recursos
Bases de datos con acceso libre en creativa	53
Mapas, mapamundis y fotografías aéreas	22,071
CD, disquetes, casetes, USB	15,748
Audiolibros	91
Libros digitalizados por la editorial universitaria disponibles en creativa	18

Fuente: UASLP. Informe 2014-2015.

<http://www.uaslp.mx/Spanish/Rectoria/rector/InfoAnual/Paginas/default.aspx>

²⁸ UASLP. Sistema de bibliotecas. [En línea]. [Fecha de consulta: 11 de agosto del 2015]. Disponible en: <http://bibliotecas.uaslp.mx/>

²⁹ Ibid.

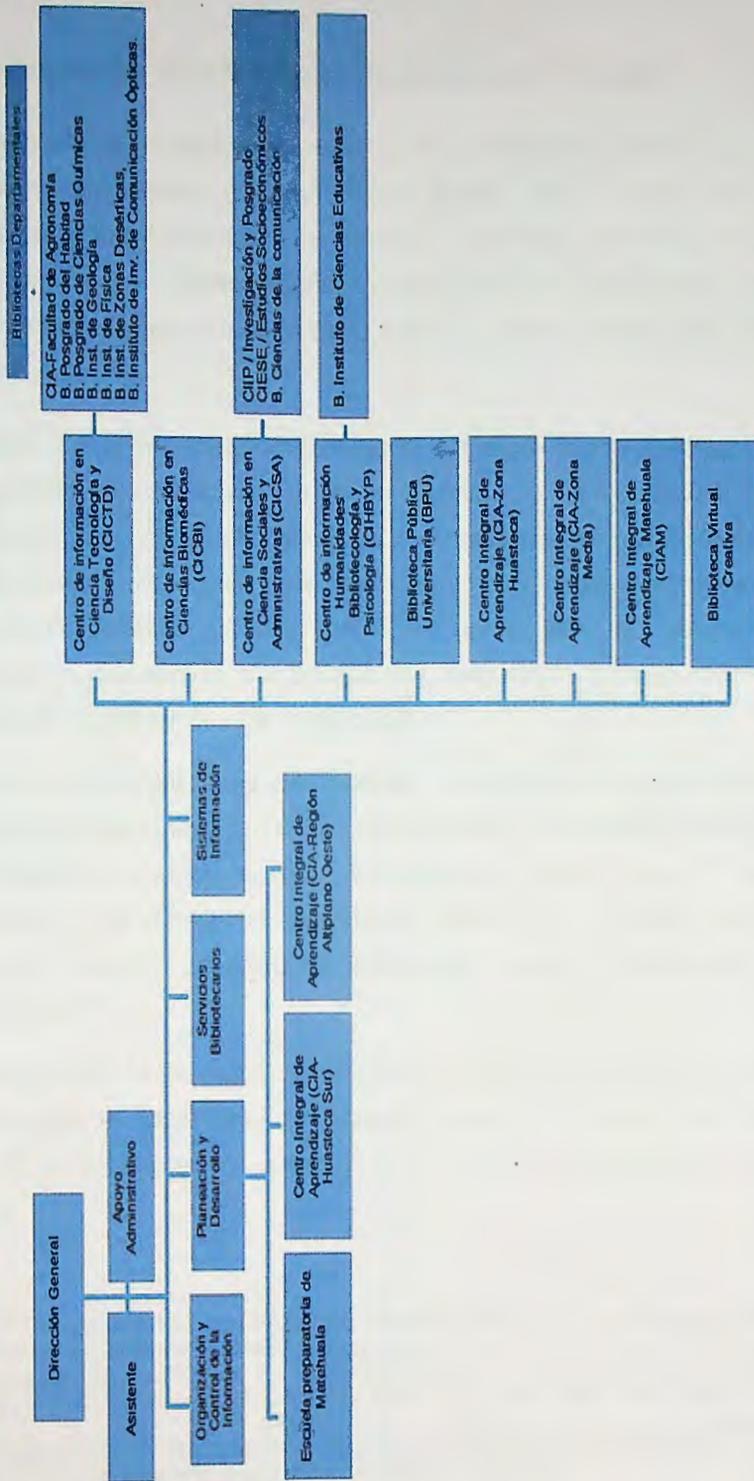
³⁰ UASLP. Informe 2014-2015. San Luis Potosí: UASLP, 2015. [En línea]. [Fecha de consulta: 05 de agosto del 2015]. pp. 495-501. Disponible en:

<http://www.uaslp.mx/Spanish/Rectoria/rector/InfoAnual/Paginas/default.aspx>

El SISBIB en la actualidad cuenta con una sólida infraestructura conformada por una Dirección General, cuatro departamentos generales, ocho centros de información de los cuales dependen administrativamente catorce unidades de informativas, además de la biblioteca virtual creativa que atiende a toda la población universitaria, lo cual permite contribuir a la formación de la comunidad, brindándole espacios adecuados para el acceso y uso de la información, como se aprecia en el organigrama de la figura 1:



Figura 1. Sistema de Bibliotecas de la UASLP 2015



Fuente: eVirtual UASLP. <http://evirtual.uaslp.mx/Bibliotecas/Seguimiento%20de%20Trmites/org/anagrama%20Sistema%20de%20Bibliotecas.pdf>

Modifico: la autora

2.2 Antecedentes de la formación de usuarios en el SISBIB

Los servicios de formación de usuarios en la etapa de modernización del sistema de bibliotecas empezaron a desarrollarse desde 1998, al igual que propuestas de programas a implementar en los centros y unidades de información, Las principales actividades fueron visitas guiadas, cursos de inducción, talleres sobre el catálogo público, talleres para el fomento a la lectura, y sobre la utilización de bases de datos especializadas.³¹

A medida que la información a lo largo de los años, ha incrementado esporádicamente en formatos electrónicos, surgiendo usuarios y comunidades en las Tics, los bibliotecólogos tienen la necesidad de fomentar en la comunidad universitaria el uso de la biblioteca y sus servicios, para lograr usuarios competentes, para esto los centros de información, deberían ofrecer cursos constantes para el desarrollo de habilidades informativas, que apoyan a la búsqueda y localización, para un buen desarrollo de sus actividades académicas y de investigación.

El desarrollo de habilidades informativas y formación de usuarios en el SISBIB, es una actividad que contribuye con el proceso de enseñanza-aprendizaje en la adquisición de competencias informativas que favorecen el acceso, uso y evaluación de la información. Las principales actividades: talleres que orientan hacia la localización, evaluación, uso y asesoría personalizada sobre la búsqueda y obtención de información.³²

Los programas de formación de usuarios que cada una de las bibliotecas del SISBIB, lleva a cabo se desarrollan de acuerdo al perfil de usuarios, los talleres se pueden apreciar en anexos en los cuadros 15 y 16, los cuales muestran las actividades que ofertan.

³¹ MIRELES CARDENAS Celia, VAZQUEZ TAPIA, Rosalina; Prácticas innovadoras sobre Alfabetización Informativa en entornos virtuales. Experiencias en la Biblioteca Virtual CREATIVA de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. En: *Seminario "Lecciones aprendidas en programas de alfabetización informativa en Iberoamérica"*. Congreso INFO Cuba. [En línea]. 2012. [Fecha de consulta: 14 de agosto del 2015]. 13 p. Disponible en: <https://drive.google.com/file/d/0BweUYcipCswRQ2VzQXg2MHBudms/view?pli=1>

³² UASLP. Guía de inducción ciclo escolar 2015-2016. Op cit. p.72

Para detectar las fortalezas y debilidades del sistema de bibliotecas se lleva a cabo un análisis de la situación actual en materia de formación de usuarios tomando en cuenta los recursos, servicios de información, usuarios, políticas y normativa. El SISBIB presenta las siguientes fortalezas y debilidades.³³

Puntos fuertes:

- La mayor parte del personal es profesional, competente, multidisciplinario, eficiente, comprometido e inmerso en la cultura de calidad.
- Existe el equipamiento y la infraestructura física necesaria y adecuada para el desarrollo de las actividades y la prestación de los servicios.
- Organigrama bien definido y reconocido a nivel institucional, con algunos procesos certificados y programas de trabajo documentados.
- Se cuenta con diferentes fuentes de financiamiento (programa integral de Fomento Institucional, Cuotas y Colegiaturas, ingresos propios, patronatos entre otros) y se tiene autonomía para su ejercicio a través de una planeación operativa.
- Diversidad y pertinencia de algunos recursos y servicios de información en modalidades tradicionales y virtuales que oferta el Sistema de Bibliotecas.

Puntos débiles:

- Carencia de estudios de usuarios que permitan la detección de la necesidad.
- Falta de programas efectivos de comunicación y difusión interna y externa.
- No existe un programa integral de formación de usuarios.
- Identificación de estructura organizacional.
- Exiguas propuestas concretas del Sistema de Bibliotecas para incorporarse integralmente en el quehacer académico.
- Carencia de un programa sistémico de innovación de servicios.
- Inexistencia de un estándar para la evaluación de las bibliotecas.

Con el crecimiento potencial de la información en medios electrónicos, es indispensable que los programas de formación de usuarios, deben contribuir al apoyo a la educación para que la comunidad aprenda a aprender durante toda la vida, y posean las

³³ PIDE 2011-2020: Plan Institucional de Desarrollo del Sistema de Bibliotecas. San Luis Potosí: Universidad Autónoma de San Luis Potosí, 2011. P 18.

habilidades necesarias para comprender las ventajas de aplicar el conocimiento adquirido.

Para una formación estratégica de los estudiantes se requiere de elaboración de programas de formación de usuarios en la Coordinación Académica Región Huasteca Sur (CARHS), que impliquen actividades, de fomento a la lectura, uso de medios electrónicos, catálogo en línea entre otros para favorecer a la comunidad universitaria y les brinde la orientación necesaria para el aprovechamiento autónomo de las bases de datos, herramientas de apoyo a si como los recursos existentes, a fin de lograr usuarios auto –independiente, con el propósito de dominar habilidades informativas las cuales ayudan a dominar y ampliar las investigaciones.

En la elaboración de programas de formación de usuarios en las bibliotecas es necesario realizar un análisis interno en la unidad de información, como tomar en cuenta las políticas institucionales.³⁴

2.3 Coordinación Académica Región Huasteca Sur (CARHS)

La creación de la CARHS tiene su fundamento en el Plan Nacional de Desarrollo, y el Programa Sectorial de Educación 2007-2012 y el Plan de Desarrollo Institucional de la UASLP 1997-2007 donde se establece ampliar la cobertura, favorecer la equidad y mejorar la calidad y pertinencia de la educación superior. Se consideró la ampliación de cuatro propuestas educativas pertinentes para su apertura en la CARHS, Enfermería con Orientación en Obstetricia, Contaduría Pública y Finanzas, Ingeniería Agroindustrial e Ingeniería Mecánica Eléctrica,³⁵ Con base en un análisis que se realizó en la región Huasteca Sur, como zona cede se toma la decisión de establecer el campus en la cabecera municipal de Tamazunchale, ya que a sus alrededores radican comunidades aisladas, de las cuales las poblaciones están altamente limitadas a salir, por situaciones económicas.

³⁴ MIRELES CARDENAS, Op. cit. 13 p.

³⁵ CARHS. Plan de desarrollo Institucional de la Coordinación Académica Región Huasteca Sur 2014 – 2016. San Luis Potosí: UASLP, 2014. p. 1-2 [En línea]. [Fecha de consulta: 21 de agosto del 2015]. Disponible en: <http://www.carhs.uaslp.mx/plade>

Para marzo se abren las preinscripciones al ciclo escolar 2012-2013, siendo el 11 de agosto del 2012 que se imparten clases por primera vez en la CARHS, en instalaciones prestadas por la preparatoria de Tamazunchale, posteriormente en enero de 2014 se inaugura las instalaciones de Campus por autoridades civiles y universitarias.³⁶ La CARHS tiene como misión formar profesionistas socialmente responsables con valores éticos, humanos y estándares de calidad; todo esto a través del sentido de pertenencia a una cultura del conocimiento emprendedor, las artes y las ciencias, con principios institucionales que transforman y responden a las necesidades del entorno, para contribuir al desarrollo social y económico de la región, por medio de un enfoque innovador, multidisciplinario y pluricultural.³⁷

Actualmente la CARHS cuenta con 517 estudiantes, de los cuales 245 estas estudiando la licenciatura de Enfermería, 67 de Ingeniería Agroindustrial, 98 de Ingeniería Mecánica Eléctrica y 107 de la Licenciatura en Contaduría Pública y Finanzas. Además, de 10 profesores de tiempo completo, 42 profesores de asignatura, 16 administrativos y dos funcionarios, en este año tuvieron un aumento de 95% en su planta docente.

2.3.1 Plan de estudios

Licenciatura en Contaduría Pública y Finanzas

Se plantea como objetivo general formar integralmente profesionales en Contaduría Pública con calidad y pertinencia social, con actitud creativa, analítica y propositiva, capaces de generar valor económico en los negocios, comprometidos en la generación y difusión del conocimiento científico y tecnológico en lo relativo al registro contable, la administración financiera y el cumplimiento de las obligaciones fiscales, con principios éticos de responsabilidad, honestidad y respeto.³⁸

³⁶ CARHS. Plan de desarrollo Institucional de la Coordinación Académica Región Huasteca Sur 2014 – 2016. [En línea]. San Luis Potosí: UASLP, 2014. [Fecha de consulta: 21 de agosto del 2015]. 158 p. Disponible en: <http://www.carhs.uaslp.mx/plade>

³⁷ UASLP. Coordinación Académica Región Huasteca Sur . [Fecha de consulta: 11 de Octubre del 2015.]. Disponible en: <http://www.uaslp.mx/Paginas/Universidad/Campus/Tamazunchale.aspx>.

³⁸ *Ibid.*

Licenciatura en Enfermería con Orientación en Obstetricia

Su objetivo es formar profesionales competentes en enfermería, que se caractericen por su sentido ético, proporcionen servicios de calidad y contribuyan al bienestar de la comunidad a través de actividades asistenciales, administrativas, educativas y de investigación. Pondrán énfasis en el cuidado de la mujer durante su proceso reproductivo.³⁹

Ingeniero Agroindustrial

Tiene como objetivo formar profesionales con alta competitividad y responsabilidad social a través de programas de formación integral para insertarse en el mercado laboral.⁴⁰

Ingeniería Mecánica Eléctrica.

Su objetivo primordial es formar profesionales con alta competitividad y responsabilidad en el área de ingeniería mecánica, a través de los programas integrales para que se inserten en el mercado laboral, en los sectores productivo y social, la docencia y la investigación.⁴¹

2.4 Centro Integral de Aprendizaje Región Huasteca Sur (CIAHS)

El 28 de Enero de 2014 se inaugura el CIAHS en el municipio de Tamazunchale para brindar sus servicios, colecciones y espacios a la comunidad universitaria, atendiendo cuatro carreras de licenciatura y contando con una colección inicial de 985 recursos de información, el acervo bibliográfico se encontraba bajo estantería cerrada, siendo hasta el 14 de marzo del mismo año que se incorpora personal del sistema de bibliotecas, implementando el servicio de préstamo en sala, posteriormente en mayo circula el préstamo externo, con un total de 7 ítems por 5 días a alumnos y 7 ítems por 7 días a docentes y personal administrativo, brinda servicios en un horario corrido de lunes a viernes de 8:00 a 18:00hrs.⁴²

³⁹ *Ibíd.*

⁴⁰ *Ibíd.*

⁴¹ *Ibíd.*

⁴² CARHS., *Op. cit.* p.3

Actualmente el CIAHS sigue enriqueciendo su acervo bibliográfico, gracias al presupuesto que le es asignado, el patrimonio fue fortalecido con presupuesto ordinario y PIFI, logrando en 2014 un incremento del acervo impreso de 133 títulos y 237 volúmenes (libros, DVD, CD), con el objetivo de seguir enriqueciendo el acervo bibliográfico, para el año 2015 la dirección general de bibliotecas autorizó más presupuesto de los cuales todo se ejerció, para agosto la colección había sumado 178 títulos y 504 volúmenes, mientras que por donación a la colección se sumaron 30 títulos y 34 volúmenes de donación.

2.4.1 Colecciones del CIAHS

Se cuenta con dos tipos de colecciones, generales que apoyan directamente los programas y planes de estudio de las licenciaturas, bibliografía impresa y las especiales que enriquecen las áreas del conocimiento a través de medios electrónicos, disponibles en la Biblioteca Virtual. En el cuadro 6 se puede apreciar en cantidad como está conformado el acervo bibliográfico al 2015.

Colecciones Generales

Acervo general: colección integrada por libros de texto y monografías de apoyo a los planes y programas de estudio.

Consulta: colección integrada por documentos de referencia tales como diccionarios, enciclopedias, almanaques, leyes, anuarios, etc.

Reserva: libros con demanda de uso en la colección.

Material Extra: Colección integrada por documentos legibles por medios electrónicos como DVD's y CD's.

Cuadro 6. Acervo general CIAHS al 2015

Tipo de ITEM	Total por titulo	Total por ejemplares
Libro AG	1218	2347
Libro C	156	73
Tesis	33	32
Material extra CD	111	75

	DVD	26	16
TOTAL		1544	2543

Fuente: Departamento de Organización y Control de la Información (DOCI)

Elaboró: la autora

Colección especial CREATIVA (Centro de Recursos Académicos Informativos Virtuales)

Portal educativo en internet dedicado a crear, organizar, proveer y difundir recursos y servicios informáticos y tecnológicos en beneficio de alumnos, profesores e investigadores.

Bases de datos, Libros electrónicos, Revistas electrónicas: recursos de información de acceso libre de diversas áreas del conocimiento, suscritas por la UASLP.

Editorial Universitaria: libros cuyos autores son docentes, investigadores, personal administrativo de la institución.

Revistas universitarias: revistas editadas por la universidad autónoma de san Luis potosí.

Reserva digital: colección especial destinada a la Comunidad Universitaria, que por su uso, demanda y preservación está disponible para su acceso y consulta con fines académicos.

Tesis universitarias: tesis de licenciatura y posgrados de las entidades académicas de la UASLP.

Libros electrónicos: publicación electrónica o digital de un libro.

2.4.2 Personal

Actualmente el CIAHS cuenta con una persona con formación a nivel licenciatura que se encarga de brindar servicios a la comunidad, además recibe apoyo del personal del Centro Integral de Aprendizaje Zona Huasteca.

2.4.3 Usuarios

Alumnos universitarios: todo aquel alumno que cursa una carrera universitaria, actualmente la CARHS cuenta con 503 estudiantes inscritos al nuevo ciclo escolar agosto-diciembre 2015, de estos 234 cursan Enfermería, 66 Ingeniería Agroindustrial, 96 Ingeniería Mecánica Eléctrica y 107 Contaduría Pública y Finanzas.

PTC: profesor de tiempo completo que ejercer la docencia y participar en actividades de tutorías y gestión académica, así como elaboración de producción bibliográfica, hasta agosto de 2015 se cuenta conformado por 10.

Profesor: quien se dedica a la enseñanza, en la CARHS brindan servicios 46 profesores.

Administrativos: Se considera todo aquel empleado en la administración de la entidad, dedicada a la ordenación, organización y variedad de actividades que se le delegan, la CARHS cuenta con 18 personas.

Usuarios de nuevo ingreso: Para el ciclo escolar 2015-2016 la CARHS recibió en su totalidad 145 alumnos de nuevo ingreso de los cuales 61 cursaran Enfermería con Orientación en Obstetricia, 16 a Ingeniería Agroindustrial, 33 a Ingeniería Mecánica Eléctrica y 35 en Contaduría Pública y Finanzas.

La población Total es de 575 contemplando alumnos, PTC, Profesor y personal administrativo. (Cuadro 7 y 8)

Cuadro 7. Población alumnos CARHS

Generación	Carrera	Mujeres	Hombres	Cantidad
2012-2013 – 7° semestre	CP	13	5	18
	IAG	1	10	11
	IME	0	15	15
	LEN	49	5	54
2013-2014.- 5° semestre	CP	12	14	26
	IAG	5	7	12
	IME	1	18	19
	LEN	43	10	53
2014-2015 - 3° semestre	CP	16	12	28

2015-2016 – 1er semestre	IAG	19	8	27
	IME	2	27	29
	LEN	53	13	66
	CP	19	16	35
	IAG	6	10	16
	IME	2	31	33
Total	LEN	49	12	61
		290	213	503

CP= Contaduría Pública

IAG=Ingeniería Agroindustrial

IME Ingeniera Mecánica Eléctrica

LEN: Licenciatura en Enfermería

Fuente:

<https://correo.uaslp.mx/owa/?ae=Item&t=IPM.Note&id=RgAAAAA7DqFcS%2bevSrluCRt%2fd9BbBwCwod7MErH6R7IxUUMOUR15ABbqSWW2AACwod7MErH6R7IxUUMOUR15AlnaEAWJAAAJ>.

Elaboró: la autora

Cuadro 8. Población Personal CARHS

Población	Mujeres	Hombres	Cantidad
ADMON	10	8	18
Profesor	22	24	46
PTC	5	5	10
Total	37	37	74

Elaboró: la autora

2.4.4 Servicios del CIAHS

Es importante resaltar que a través de los servicios se da el primer acercamiento con los usuarios; es el momento idóneo de transformar su sentir con respecto a los beneficios que les ofrece la biblioteca para su desarrollo de aprendizaje. Los servicios que ofrece el CIAHS para atender a la comunidad Universitaria, son los siguientes:

Servicios generales y/o especializados:

Catálogo en línea: servicio que permite consultar la disponibilidad del libro para la posterior recuperación de estantería.

Préstamo externo: servicio que hace disponible el préstamo de algunos documentos fuera de las Unidades de Información.

Préstamo interno: servicio que permite al usuario disponer de los documentos en forma inmediata dentro de las instalaciones de la unidad.

Préstamo interbibliotecario: servicio que permite al usuario la posibilidad de pedir en préstamo libros que se encuentran disponibles en el acervo bibliográfico de otras bibliotecas.

Apartado de documentos: servicio que permite reservar documentos que no se encuentran disponibles al momento de solicitarlos.

Alertas bibliográficas: servicio que tiene como objetivo difundir y promover los recursos de información nuevos entre la comunidad universitaria.

Bases de datos: servicio que facilita la búsqueda y obtención de información en recursos electrónicos.

2.5 Actualidad de formación de usuarios en el CIAHS

Si bien es cierto que el Centro Integral de Aprendizaje Huasteca Sur, a través del Área de Servicios Especializados, en noviembre del año 2015, dirigió al Mtro. Marco Antonio Pérez Orta Coordinador de la Coordinación Académica Región Huasteca Sur, un oficio con actividades que se realizan a través de los programas de Formación de Usuarios que oferta el SISBIB, con el objetivo de que su comunidad conozca y utilice en su desarrollo académico las herramientas que les facilite el acceso y recuperación de información mediante el uso de las Tics.

Para este proceso, se le invita a la planta académica y comunidad estudiantil a participar en los siguientes:

- Catálogo en línea (OPAC)
- Biblioteca Virtual CREATIVA
- Plataforma CONRICYT
- Libros electrónicos

Cada curso tiene duración de una hora y puede llevarse a cabo de lunes a viernes en horario de 09:00 a 17:00 horas con previa reservación, indispensable que el grupo se presente acompañado de un maestro, con anticipación se realizarán pruebas de acceso a la red universitaria.

Además la biblioteca incorpora actividades orientadas a la formación de usuarios, con el objetivo de mejorar el conocimiento y aprovechamiento de los recursos disponibles en la biblioteca, con la finalidad de impartir capacitación de manera semestral a los alumnos de nuevo ingreso, dando a conocerles la estructura, reglamento, colecciones, así como sus servicios, con apoyo audiovisual impartiendo dichas actividades en los espacios del auditorio y sala de computo.

Las actividades que quedaron establecidas, tales como bienvenida oficial alumnos de nuevo ingreso, brindándola en la primera semana de cursos de inducción, con el objetivo de facilitar la comunicación entre los alumnos y la biblioteca, así como para transmitirles una imagen de servicios útiles de apoyo a sus estudios. En los meses de octubre y noviembre de cada año se les brinda a alumnos de primer y tercer semestre de las cuatro carreras, capacitación en uso de catálogo, con el propósito de presentarles el catalogo automatizado como la principal fuente de información, profundizando en el manejo y conocimiento del mismo, y biblioteca virtual CREATIVA, para que conozcan la página web de la biblioteca los recursos que tiene derecho a consultar en la red de la universidad, (tesis digitales, editorial universitaria, libros electrónicos, revistas universitarias, revistas electrónicas, revistas digitales, bases de datos).

Es importante mencionar que la participación en dichas actividades, fue positiva por parte de la comunidad universitaria, durante los cursos de inducción a los alumnos de nuevo ingreso a la Unidad Académica, se les dio a conocer a 145 alumnos, los beneficios que las bibliotecas del SISBIB les brindan, colecciones, servicios, horarios, más adelante se brinda capacitación del OPAC a los alumnos de nuevo ingreso, ofertando una sesión con cupo limitado para 40 alumnos de 3 semestre en adelante a uso de CREATIVA, posteriormente y debido a parificación favorable, los docentes solicitaron al personal de la biblioteca capacitación a catalogo electrónico y registro cuenta CREATIVA para 32 alumnos de 6 semestre de la Lic. en Enfermería con orientación en obstetricia y uso de biblioteca virtual a 39 alumnos de 7 semestre a la carrera ya mencionada.

Cabe mencionar que las actividades no se encuentran establecidas en algún programa de formación de usuarios, hasta el momento se han realizado con satisfacción, gracias a la participación de los alumnos y apoyo por de dirección, docentes y administrativos de la CARHS, por esto se pretende establecer en una propuesta de programa de formación de usuarios que cubra de forma integral, las necesidades de la comunidad y motive el interés que los alumnos han puesto en estas actividades.

Precisamente, el interés y participación que los alumnos y profesores han demostrado en las actividades que se han realizado, justifican la organización de un plan adecuado para enseñar recursos de interés para el estudiante y la investigación, tanto si están disponibles en la biblioteca, como aquellos otros en soporte electrónico accesibles a través de internet

CAPÍTULO 3. ESTUDIO DE USUARIOS

En este capítulo, se expone la metodología utilizada para la realización de la investigación que se basa en un estudio de usuarios utilizando la técnica del cuestionario, así como el análisis de los resultados obtenidos

3.1 Métodos

La investigación es de carácter descriptivo, debido a que su propósito es identificar el nivel de conocimiento que muestran los usuarios del Centro Integral de Aprendizaje, de la Unidad Académica Región Huasteca Sur, en búsqueda, localización recuperación de la información, para lo cual se aplicó un cuestionario cuyos resultados permitirán diseñar un programa de formación de usuarios.

Desde la perspectiva de esta investigación existe la preocupación por cuidar la calidad metodológica y garantizar la fiabilidad de la investigación obtenida, la técnica a utilizar, el cuestionario, este recurso puede ser aplicado de manera individual y colectiva, en este caso se utiliza el método que con mayor frecuencia utiliza la mayoría para obtener datos concretos y fáciles de interpretar.

Hernández Sampieri, "el cuestionario Instrumento utilizado para recolectar los datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir" ⁴³

También se puede definir como el listado de preguntas que se diseña de forma que resulte de fácil comprensión y que no sea necesaria ninguna información adicional, puede ser aplicado personalmente o por correo electrónico y en forma individual o colectiva.

El propósito de la investigación es obtener información valida y confiable de manera que puedan dar respuesta a las preguntas de investigación.

⁴³ HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto. Metodología de la investigación: Mc Graw Hill. 2010. 613 p. ISBN: 978-607-15-0291-9

Se implementó un cuestionario (Anexo 1), el cual consta de 23 preguntas cerradas, con 4 o más opciones de respuesta, más una pregunta abierta, organizadas con base en las competencias informativas.

3.2 Instrumento

Para la realización de esta investigación, se optó por utilizar el cuestionario como instrumento para identificar las habilidades en información que tiene la comunidad universitaria, y fue aplicado con el apoyo de la herramienta google docs, debido a que es una herramienta muy práctica y fácil de utilizar, además de proporcionar los resultados en gráficas.

El cuestionario se basó en la propuesta realizada por la Lic. Carolina Sofía Ferrer Torres, que cuenta con 6 bloques de competencias de las cuales se omitieron los dos últimos bloques por no ser pertinentes en este momento para la comunidad a estudiar. A continuación se muestran los bloques que abarcan cada competencia, así como sus respectivas preguntas que van en cada bloque, nos sin antes mencionar que en anexos, en el cuadro 17, se puede apreciar la agrupaciones del cuestionario completo en bloques de acuerdo a las competencias.

El cuestionario fue adaptado a la investigación, modificando, descartando y agregando algunas preguntas, tomando en cuenta el perfil de la comunidad universitaria de interés.

Dentro del bloque 1 "definir una necesidad de información" modificando, omitiendo y agregando preguntas.

Sufrió modificación:

- Cuándo tienes una necesidad concreta de información debes recurrir a:
- Cuándo tienes una necesidad concreta de información recurre a:

Se omitió:

- Cuando necesitas encontrar información sobre un tema del que desconoces, ¿Cuál de las siguientes fuentes de información utilizas primero?

Se agregaron:

- ¿Consideras que sabes cómo buscar información?,
- ¿Conoces que es un “operador booleano”?

Para el segundo bloque “Localización de la información” quedó conformado de la siguiente forma.

Sufrió modificación:

- A la hora de buscar información debemos:
- Al realizar una búsqueda de información se recomienda:

Se omitió:

- Las bibliotecas albergan en sus colecciones:
- El préstamo es un servicio que se da en las bibliotecas:
- La forma más efectiva de identificar recursos de información que están en la biblioteca es buscando a través de:
- La forma más efectiva para localizar artículos de investigación es buscando a través de:
- ¿Qué tipo de publicación impresa puedes utilizar para encontrar información sobre un tema o evento que ocurrió en días anteriores?

Se agregó:

- Consideras que sabes usar el catálogo automatizado de la biblioteca:
- ¿Para encontrar todos los documentos que hay en la biblioteca sobre J.J. Tolkien harías una búsqueda en el catálogo por?
- ¿Conoces la biblioteca Virtual (CREATIVA) de la UASLP?
- ¿Tiene cuenta de acceso remoto a la Biblioteca Virtual (CREATIVA) de la UASLP?
- ¿Consultas bases de datos?

El tercer bloque “Evaluación de la información” quedó conformado:

- ¿Cuál de los siguientes títulos puede considerarse una revista no especializada?

- Los artículos de Wikipedia están elaborados por:

Sufrió modificación:

- Las fuentes de información más adecuadas siempre son:
- Las fuentes de información más confiable son:
- De los siguientes criterios, ¿En cuál confiaría más para juzgar fiable el contenido de una página web?
- De los siguientes criterios ¿Cuáles consideras que te muestran el contenido más fiable en una página web?

Se omitió:

- Una revista académica o profesional de distingue de otras por qué:
- Cuando realizamos una búsqueda en Google, ¿Los primeros resultados corresponden a las fuentes de información más fiables?
- ¿Cuál de las siguientes es una fuente de información primaria?
- Si te encuentras investigando sobre algún tema en específico, por ejemplo el efecto del cambio climático n el mundo. ¿Cuál de las siguientes puede ser la fuente más confiable de información?
- Para obtener información arbitrada y confiable cuando usas la web, prefieres utilizar:

Se agregó:

- ¿En cuál de la siguiente base de datos encuentras información multidisciplinaria?
- Se modificó:
- ¿En las revistas especializadas podemos encontrar información actualizada?
- Si tuvieras que comprobar la vigencia de un recurso electrónico, ¿en dónde verificarías este dato?
- Si necesitas conocer la calidad de los trabajos de un autor, que indicador principal utilizarías:

Para el 4 e último bloque “Organización de la información” que de la siguiente forma.

Sufrió modificación:

- Citar es:
- En un documento la “cita bibliográfica” se describe como:

Se omitió:

- Los manuales de estilo bibliográfico deben ser utilizados para:
- Cuando recopilas fuentes para un ensayo o algún trabajo académico debes:
- La lista de todas las fuentes que has citado y consultado en un documento académico es conocida como:
- Se realiza una lista de todas las fuentes que se han consultado al final de un trabajo para:

Se agregó:

- En los trabajos académicos ¿utilizas algún estilo de referencia bibliográfica?
- ¿Cuáles son elementos principales de una referencia bibliográfica?
- ¿Qué norma usa para la redacción de citas y referencias bibliográficas?
- De acuerdo a la norma seleccionada en la pregunta anterior, seleccione el ejemplo que corresponde para la descripción física de un libro (bibliografía)
- Seleccione un tema de los que se describen a continuación que es de su interés para recibir formación o capacitación.

3.3 Aplicación

Previamente a su aplicación, se realizó una prueba piloto a 4 estudiantes de las cuatro carreras que imparte la CARHS con la finalidad de unificar términos, identificar problemas de redacción, entre otros aspectos, que permitieran facilitar la comprensión de las interrogantes expuestas.

Después de la realización de las correcciones detectadas por medio de la prueba piloto, se recogieron los datos para recolectar la muestra a aplicar a la comunidad de la CARHS.

Cuadro 9. Muestra a aplicar

Tamaño del universo	145
Nivel de confianza	95%
Margen de error	5%
Nivel de heterogeneidad	50%
Muestra recomendada	116

Elaboro: la autora

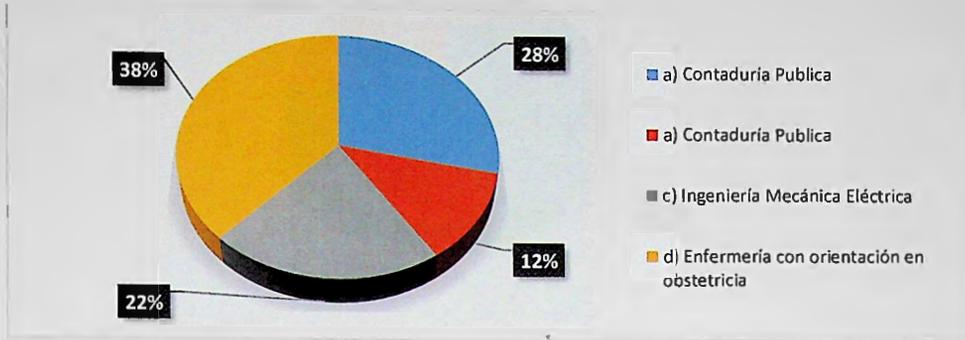
Posteriormente, a la aprobación del cuestionario, se aplicó a los alumnos de nuevo ingreso de la generación 2015-2016 de las cuatro carreras, lo cual se llevó cabo durante el mes de junio de 2016 de 9:00 a 8:00 horas, en las instalaciones de la biblioteca, brindando a los participantes una explicación breve de la actividad y dándoles a conocer el objetivo y fin de la misma.

Se eligió a los alumnos de nuevo ingreso en específico, debido a que son alumnos que es el primer acercamiento a la biblioteca, por lo tanto se considera prudente el aplicar el cuestionario a estos alumnos.

El cuestionario fue contestado por 116 alumnos de los 145 inscritos, siendo 44 de Enfermería con Orientación en Obstetricia, 33 de Contaduría Pública, 25 de Ingeniería Mecánica Eléctrica y 14 de Ingeniería Agroindustrial, la versión que se les aplico se encuentra disponible en:
https://docs.google.com/forms/d/1Z02ApbAeDivbiW4T31sWSROuRwGraoV_LjmSUR2Qczk/prefill

3.4 Resultados

Carrera:

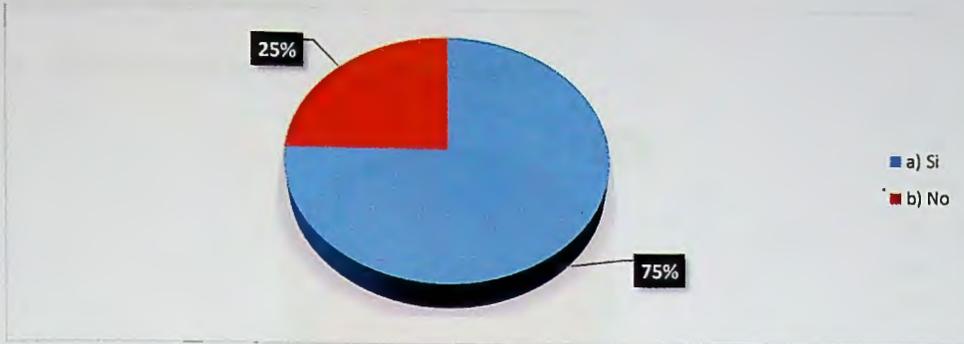


Con esta pregunta, se identifican las distintas carreras que oferta la Coordinación Académica Región Huasteca Sur, la mayor participación fue de Enfermería con Orientación en Obstetricia con un 38%, seguido de Contaduría Pública con 28%, Ingeniería Mecánica Eléctrica con 22% e Ingeniería Agroindustrial con 12%, dando un total de 116 alumnos participantes.

Bloque 1.-Definir una necesidad de información

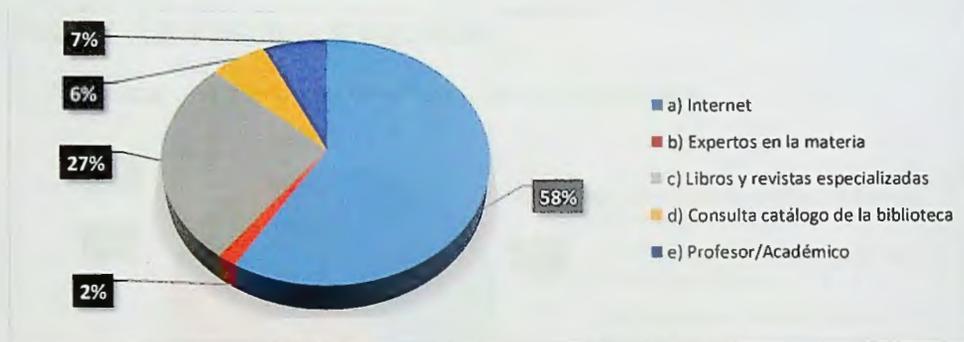
El bloque uno abarca la primera, segunda y tercera pregunta, las cuales se refieren a definir una necesidad de información. La primera pregunta hace referencia si el alumno considera que sabe buscar información, la segunda pregunta se refiere a donde recurre el alumno para satisfacer su necesidad, la tercera se refiere si conocen operadores booleanos que les permiten enfocar la búsqueda vinculando término para que esta sea más precisa.

1.- ¿Consideras que sabes cómo buscar información?



En primera instancia se observa que el 75% de los encuestados, consideran saber buscar información, sin embargo un 25% no saben buscarla, lo indica que realizan sus tareas que los profesores les encargan o en su defecto buscan cubrir una necesidad de información.

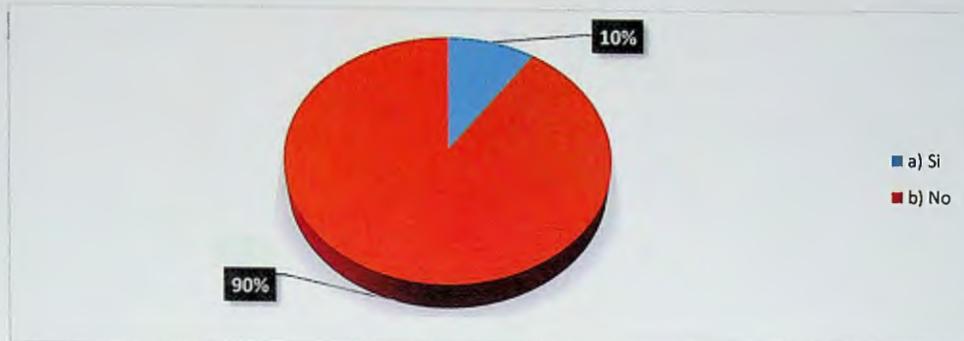
2.- Cuando tienes una necesidad concreta de información recurres a:



Como se puede observar en la gráfica, se puede percatar que el 58% (68) de los alumnos recurren a internet como primera instancia para resolver sus necesidad, ya que es de fácil acceso y contiene cualquier tipo de información, lo que ellos no saben es que no toda la información que recuperan de internet es confiable, sin embargo el 27% (31) dice utilizar libros y revistas especializadas, mientras que el 6% (7) acude directo a la biblioteca a consultar el catalogo en línea, el 7% (9) prefiere consultar con el Profesor/Académico para resolver sus dudas, por otra parte solo un 2% (2) aseguran

que los expertos en la materia son más confiables, y que les pueden resolver sus inquietudes de información.

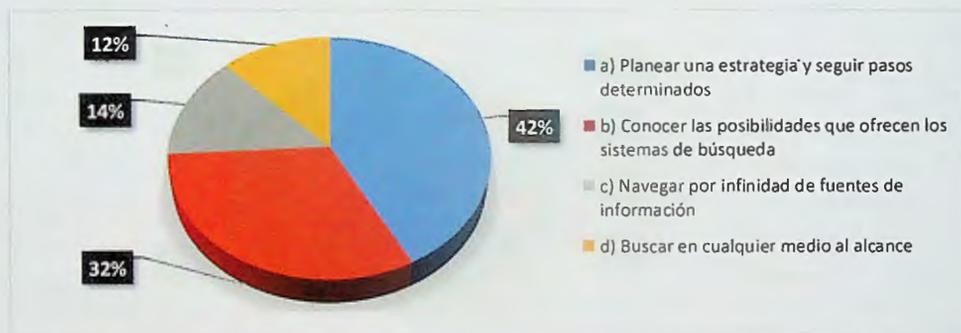
3.- ¿Conoces que es un "operador booleano"?



Se les pregunto a los usuarios si conocen o identifican un operador booleano, los cuales les apoyan en las estrategias de búsqueda de información, para lo cual solo el 10% respondió que sí, mientras que el 90% no tiene ni idea de lo que son.

Bloque 2.- Localización de la información

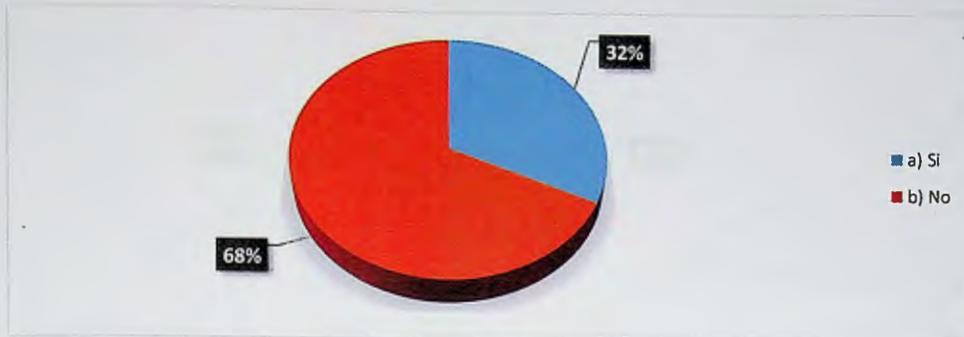
4.- Al realizar una búsqueda de información se recomienda:



En este bloque se le pregunta al alumno las acciones que considera más fiables a la hora de buscar información, se le plantearon cuatro respuestas de las cuales solo un 42% responde que planear una estrategia y seguir pasos determinados, mientras que el 32% conocer las posibilidades que ofrecen los sistemas de búsqueda, mientras que un 14% navega por infinidad de fuentes de información y un 12% busca en cualquier

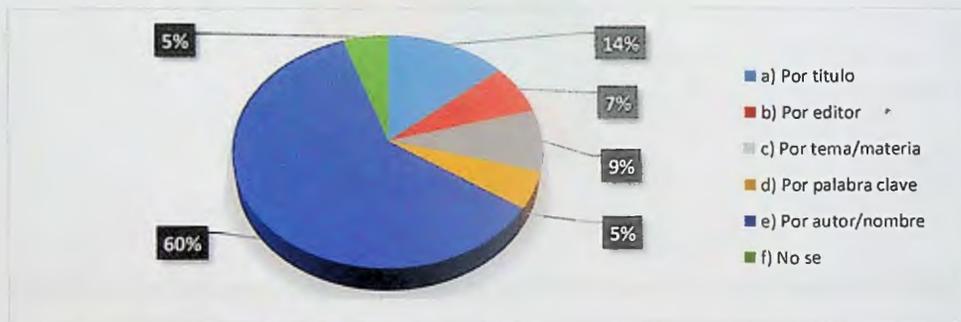
medio al alcance, es preocupante que menos del 50% de los alumnos no sabe la respuesta correcta.

5.- Consideras que sabes usar el catalogo automatizado de la biblioteca:



Cabe señalar que esta pregunta se realizó con la intención de conocer si los usuarios saben usar el catálogo de la biblioteca para la recuperación del material en estantería, es realmente preocupante mencionar que solo un 32% dice usarlo, mientras que el 68% no lo usa o bien no tiene idea que es, para que les sirve.

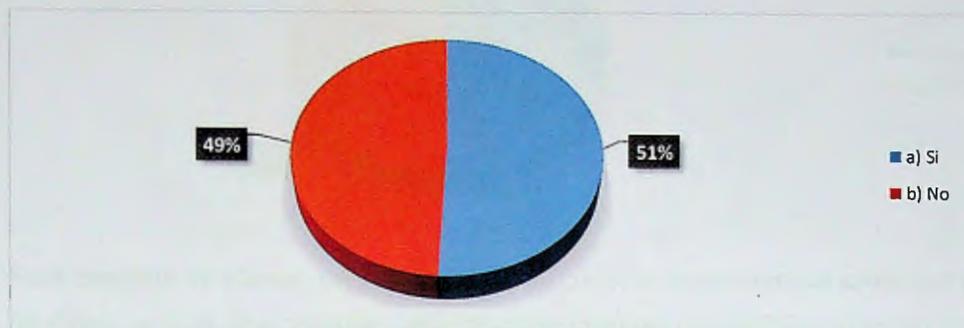
6.- ¿Para encontrar todos los documentos que hay en la biblioteca sobre J.J. Tolkin harías una búsqueda en el catálogo por?



Se realizó esta pregunta con la intención de conocer si los alumnos identifican el término correcto en la búsqueda bibliográfica, el 60% de los alumnos identifica la respuesta correcta, aun así es preocupante saber que la comunidad universitaria no se toman el tiempo suficiente a la hora de leer la pregunta, el 14% dice que la búsqueda la

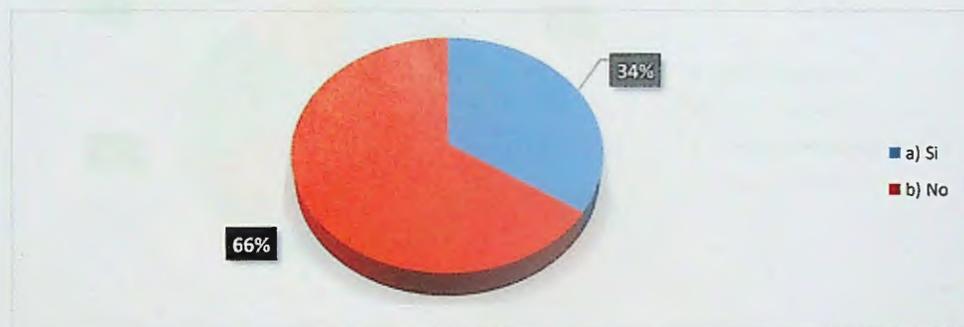
realiza por título, mientras un 9% por tema materia, seguido de un 7% por editor, y el 5% por palabra clave o no saben buscar.

7.- ¿Conoces la biblioteca Virtual (CREATIVA) de la UASLP?



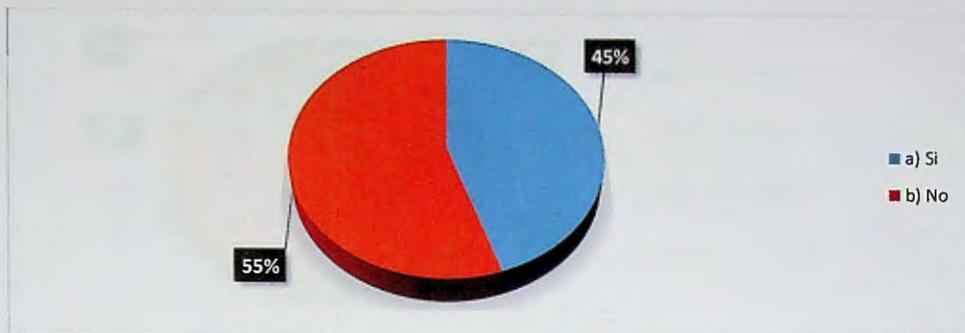
El 51% de los alumnos dice conocer la biblioteca virtual, mientras que un 49% dice no conocerla, realmente preocupa que los alumnos no conozcan la biblioteca y no sepan identificar de una biblioteca virtual a una biblioteca física.

8.- ¿Tiene cuenta de acceso remoto a la Biblioteca Virtual (CREATIVA) de la UASLP?



El 66% de los encuestados manifiesta estar familiarizado con una cuenta a la biblioteca creativa, mientras que el 34% no cuentan con una cuenta.

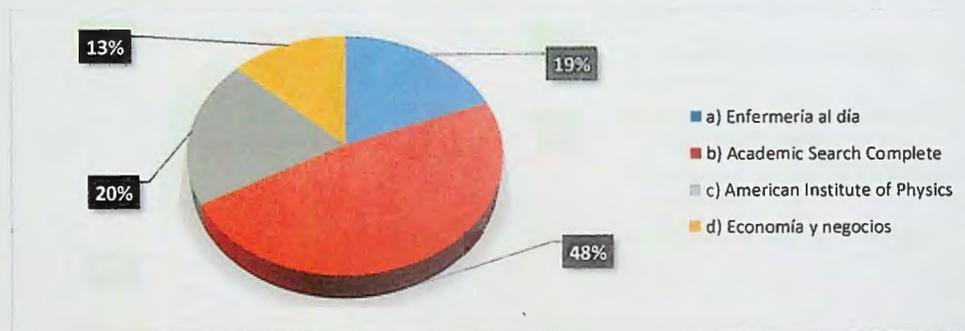
9.- ¿Consultas bases de datos?



Esta pregunta se planteó por la necesidad de conocer si los alumnos consultan bases de datos, un 45% dice consultar base de datos mientras que el 55% es decir más de la mitad de la población no consulta bases de datos.

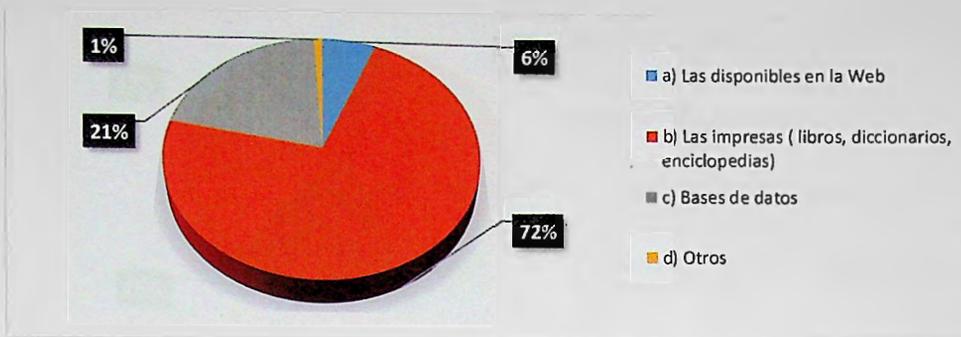
Bloque 3. Evaluación de la información

10.- ¿En cuál de la siguiente base de datos encuentras información multidisciplinaria?



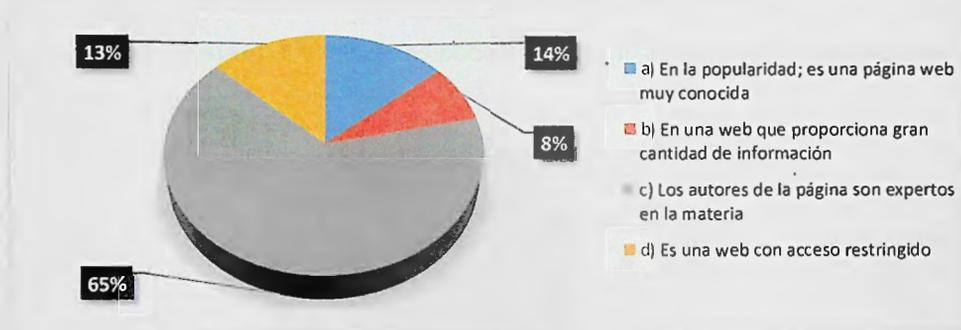
La respuesta correcta a esta pregunta es Academic search complete la cual solo un 48% de los alumnos la identificaron, mientras que el 20% dio como respuesta American Institute of Physics, seguida del 19% que cree que Enfermería al día, y un 13% respondió que Economía y negocios, realmente es preocupante que menos del 50% identificaron la respuesta correcta.

11.- Las fuentes de información más confiable son:



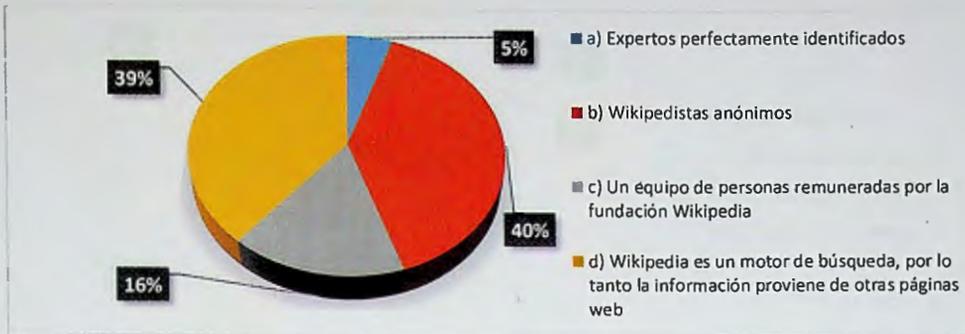
El medio preferente de recolección de información sigue siendo el papel por el 72% de los encuestados, mientras que la elección de un 21% son las bases de datos, un 6% elige las disponibles en la web, seguida de 1% respondió que otros.

12.- De los siguientes criterios ¿Cuáles consideras que te muestran el contenido más fiable en una página web?



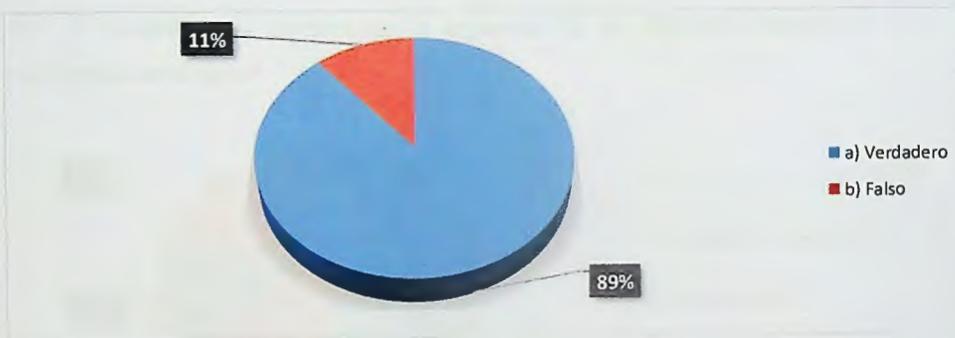
Con respecto a esta pregunta, se analiza la base que tienen los alumnos para considerar una página web confiable, se proporcionan cuatro opciones de las cuales, la respuesta correcta es: los autores de la página son expertos en la materia, esta fue elegida por el 65% de los alumnos, seguida con un 14% en la popularidad; es una página web muy conocida, un 13% eligió es una web con acceso restringido y el 8% respondió una web que proporciona gran cantidad de información.

13.- Los artículos de Wikipedia están elaborados por:



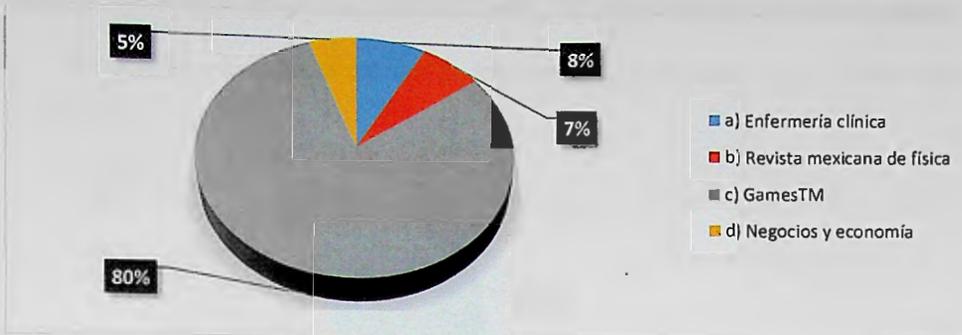
La gran confusión que existe de la elaboración de los artículos de Wikipedia es preocupante, debido a que solo el 40% de los alumnos identifican que los artículos son elaborados por wikipedistas anónimos, mientras que un 39% considera que Wikipedia es un motor de búsqueda, por lo tanto la información proviene de otra páginas, seguido de un 16% dice que es un equipo de personas remuneradas por la fundación Wikipedia, y un 5% que son expertos perfectamente identificados.

14.- ¿En las revistas especializadas podemos encontrar información actualizada?



Mayoritariamente un 89% de los alumnos respondió verdadero esto quiere decir que saben que en las revistas especializadas pueden encontrar información actualizada, mientras que el 11% respondió falso, de los cuales no saben identificar la información que contiene una revista especializada.

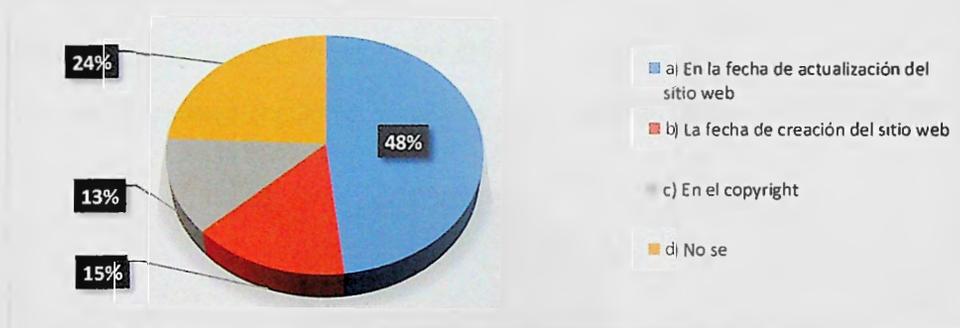
15.- ¿Cuál de los siguientes puede considerarse una revista no especializada?



Esta pregunta está conformada por cuatro respuesta, enfocadas a identificar cuál de ellas se considera una revista no especializada, por lógica un 80% de los alumnos eligió la respuesta correcta Games TM, mientras que el 20% se divide con Enfermería clínica con un 8%, Revistas mexicanas de física con un 7% y Negocios y economía con un 5%

Esta pregunta se les realizo para saber si la población, sabe distinguir de una revista común a una revista especializada, el 80% de la población si sabe distinguir

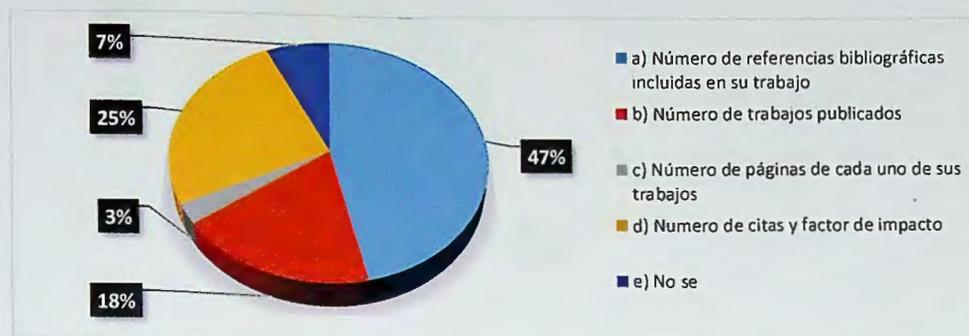
16.- Si tuvieras que comprobar la vigencia de un recurso electrónico, ¿en dónde verificarías este dato?



Para identificar información confiable los alumnos tienen que verificar la vigencia de un recursos electrónico, para los cual se les proporciono cuatro opciones de respuesta de la cuales solo un 13% de la población respondió que en el copyright es la respuesta

correcta, mientras que el 49% confía en la fecha de actualización del sitio web, seguido de un 15% la fecha de creación del sitio web, y un 24% de los alumnos no saben.

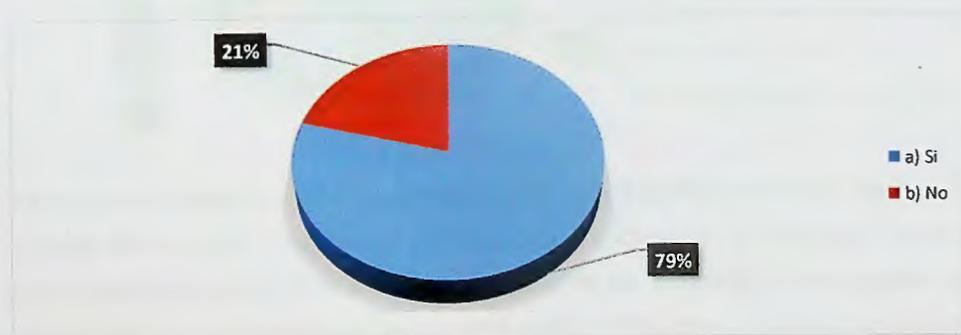
17.- Si necesitas conocer la calidad de los trabajos de un autor, que indicador principal utilizarías:



En cuanto a esta pregunta se les planteo para conocer si los usuarios saben distinguir el indicador principal a la hora de identificar la calidad de los trabajos del autor, solo un 25% sabe que el número de citas y factor de impacto es la respuesta correcta, es preocupante saber que más del 75% de los alumnos no sabe identificar, el 47% respondió el número de referencias bibliográficas incluidas en su trabajo, un 19% número de trabajos publicados, un 3% cree que es el número de páginas de cada uno de sus trabajos, y el 7% no sabe.

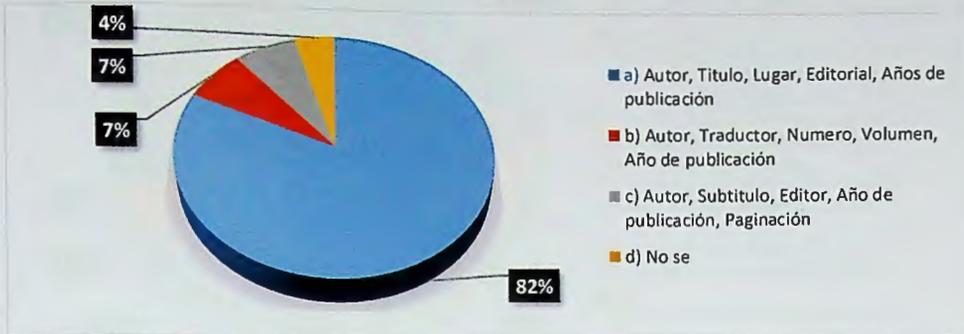
Bloque 4. Organización de la información.

18.- En los trabajos académicos ¿utilizas algún estilo de referencia bibliográfica?



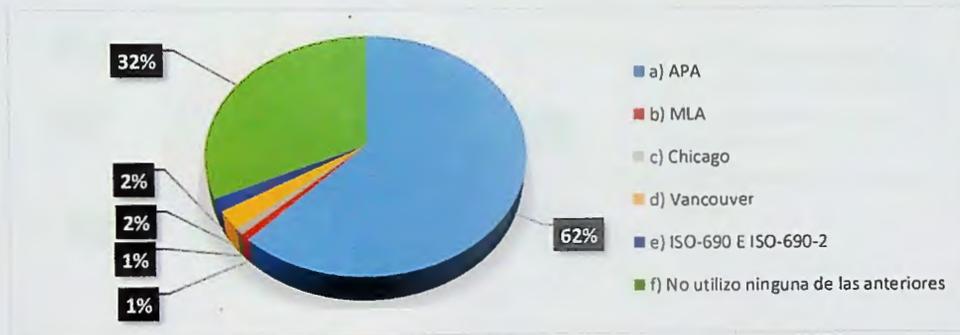
Un 79% de los alumnos si utiliza referencias bibliográficas, mientras que el 21% no utiliza.

19.- ¿Cuáles son elementos principales de una referencia bibliográfica?



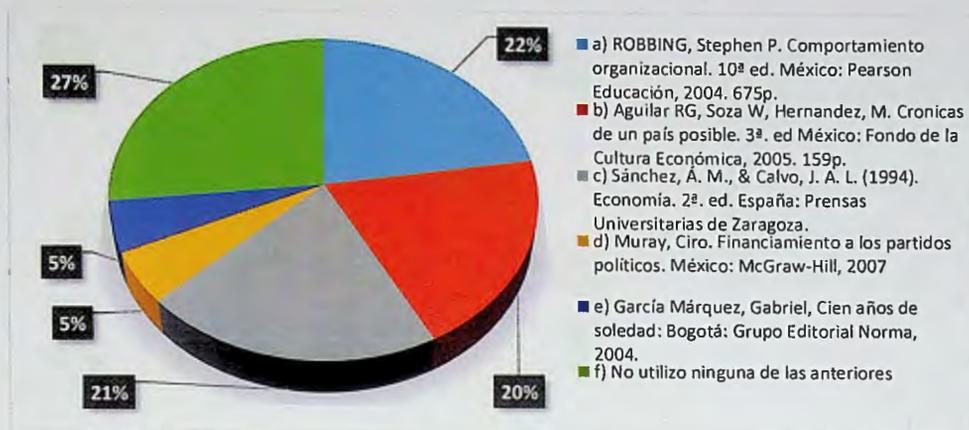
En esta pregunta se les cuestiona si conocen los elementos principales que tiene que incluir en una referencia bibliográfica, para lo cual el 82% saben que el autor, titulo, editorial, año de publicación son los elementos principales de un referencia bibliográfica, mientras que en un 14% existe una confusión en la información que se debe incluir, por otro lado el 4% dice que no sabe.

20.- ¿Qué norma usa para la redacción de citas y referencias bibliográficas?



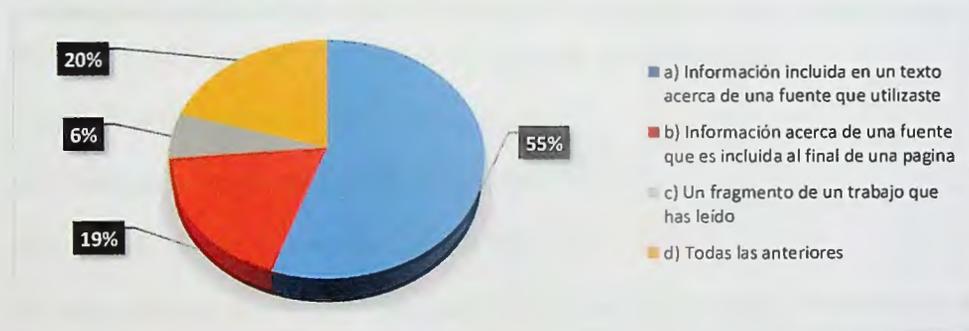
La norma preferente para la citación en los trabajos académicos el 62% de los alumnos utilizan APA, un 2% Chicago, el 2% ISO-690 e ISO-690-2, y 1% eligen Vancouver y MLA, mientras que un 32% no utiliza ninguna de las anteriores, esto significa que no todos idéntica la utilización de una norma para la redacción y cita bibliográfica en los textos.

21.- De acuerdo a la norma seleccionada en la pregunta anterior, seleccione el ejemplo que corresponde para la descripción física de un libro (bibliografía)



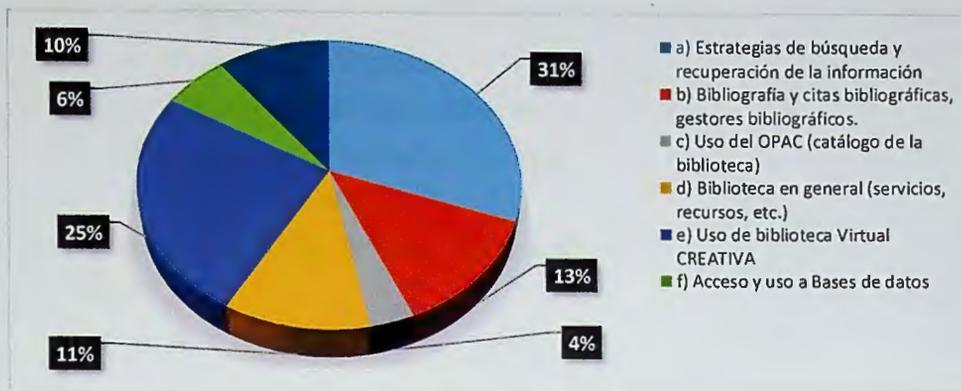
En esta pregunta la cual se relaciona con la anterior los alumnos tienen que identificar los elementos necesarios que las normas tienen, si observamos los resultados en la gráfica no son alentadores, debido a que los alumnos no saben identificar o existe una confusión a la hora de identificarlos.

22.- En un documento la "cita bibliográfica" se describe como:



Con un 55% los alumnos eligen información incluida en un texto acerca de una fuente que utilizaste, el 20% eligieron "todas las anteriores", el 19% respondió a la respuesta correcta "información acerca de una fuente que es incluida al final de una página" un 6% eligió "un fragmento de un trabajo que has leído"

23.- Seleccione un tema de los que se describen a continuación que es de su interés para recibir formación o capacitación.



En cuanto a la respuesta de los alumnos para recibir capacitación se dispone de la opinión de 103 de los encuestados ya que 3 optaron por omitir la respuesta, la competitividad destaca con un 31% para Estrategias de búsqueda y recuperación de la información, el 25% requiere de Uso de Biblioteca Virtual (CREATIVA), mientras que el 13% le gustaría saber usar Bibliografía, citas bibliográficas y gestores bibliográficos, el 11% requiere de Biblioteca en general (servicios, recursos, etc.), el 10% respondió Estrategias de búsqueda y recuperación de la información, el 6% Acceso y uso a base de datos , el 4% prefiere uso del OPAC (catálogo de la biblioteca).

Pregunta 24.Comentarios ver anexo 3.

3.5 Análisis e interpretación de resultados

Bloque 1.-Definir una necesidad de información

En este bloque se analizan tres preguntas, las cuales están relacionadas con el comportamiento que tienen los alumnos a la hora de resolver su necesidad de información, si saben buscar información, a donde recurren y si conocen términos que les ayuden a definir búsquedas más rápidas.

1. ¿Consideras que sabes cómo buscar información?

- Si

- No
2. Cuando tienes una necesidad concreta de información recurres a:
- Internet
 - Expertos en la materia
 - Libros y revistas especializadas
 - Consulta catálogo de la biblioteca
 - Profesor/Académico
3. ¿Conoces que es un “operador booleano”?
- Si
 - No

En las preguntas se les cuestiona a los alumnos, una vez que ellos tienen definida su necesidad de información, y consideren saber buscar información, e identifican términos que apoyan a definir la búsqueda, se supone que sabrá que necesita y donde buscar para cubrir la demanda.

A continuación se muestran las respuestas correctas a las preguntas anteriores y su respectivo porcentaje.

No. de pregunta	Respuesta correcta	%
1	Si	75
2	Libros y revistas especializadas	27
3	Si	10%

Como se puede observar en la primera pregunta, el 75% de los alumnos tienen claro saber buscar información, mientras tanto los resultados de las siguientes 2 preguntas demuestran que cuando se tiene una necesidad concreta de información no saben con exactitud dónde consultar e ignoran los operadores, los cuales los conducen a una búsqueda refinada.

El internet tiende a ser una de las opciones más frecuentes para los alumnos, situándose en primer lugar con un 58%, por encima de cualquiera de las otras opciones, en segundo lugar libros y revistas especializadas con un 27% muy por

debajo, lo cual nos puede decir que no identifican los recursos, ya sea por falta de tiempo, para identificar los documentos, por muy debajo se encuentran los profesores/académicos, consulta de catálogos, y por último con un 2% los expertos en la materia, puede deberse a la falta de confianza para extender las dudas o el poco o nulo contacto que pueden tener con ellos.

También se les pregunto si conocen operadores booleanos, solo un 10% respondió afirmativamente, pero esto no significa que los usen, por esta razón es conveniente, que identifiquen cada uno de ellos y los puedan utilizar, de esta forma tendrán la posibilidad de refinar sus búsquedas.

Bloque 2.- Localización de la información

Con la finalidad de ampliar las siguientes cuestiones se les pregunto sobre las acciones que consideran más apropiadas a la hora de buscar información.

El segundo bloque está conformado por 6 preguntas las cuales se muestran a continuación

4. Al realizar una búsqueda de información se recomienda:
 - Planear una estrategia y seguir pasos determinados
 - Conocer las posibilidades que ofrecen los sistemas de búsqueda
 - Navegar por infinidad de fuentes de información
 - Buscar en cualquier medio al alcance
5. Consideras que sabes usar el catalogo automatizado de la biblioteca
 - Si
 - No
6. ¿Para encontrar todos los documentos que hay en la biblioteca sobre J.J. Tolkin harías una búsqueda en el catálogo?
 - Por titulo
 - Por editor
 - Por tema/materia
 - Por palabra clave
 - Por autor/nombre

- No se
7. ¿Conoces la biblioteca Virtual (CREATIVA) de la UASLP?
- Si
 - No
8. ¿Tiene cuenta de acceso remoto a la Biblioteca Virtual (CREATIVA) de la UASLP?
- Si
 - No
9. ¿Consultas bases de datos?
- Si
 - No

Un clave importante para la búsqueda y localización de la información se determina plantando estrategias y pasos determinados que lo orienten a obtener los resultados que necesita para cubrir la demanda, bajo este estrategias los alumnos se mantendrán competentes, pero cabe mencionar que existe un escasos por parte de la comunidad al reconocer que realmente no conocen donde localizarla, para encontrarla depende en gran medida del interés de los usuarios en utilizar herramientas que los apoyan a la localización efectiva.

A continuación se muestran las respuestas correctas a las preguntas anteriores con el porcentaje obtenido en cada una de ellas.

No. de pregunta	Respuesta correcta	%
4	Planear una estrategia y seguir pasos determinados	42
5	Si	32
6	Por autor / nombre	60
7	Si	51
8	Si	66
9	Si	55

A la hora de revisar las respuestas en la primera pregunta podemos visualizar que el 42.20% de los alumnos sabe identificar el proceso adecuado para realizar la búsqueda, mientras que el 32% quiere conocer las posibilidades que ofrecen los sistemas de bibliotecas, por otra parte el 26% se encuentra en la posibilidad de navegar en infinidad de fuentes y buscar en cualquier medio al alcance.

Dentro de este mismo bloque se incluyeron preguntas relacionadas a los servicios que les proporciona la biblioteca, dichas preguntas son las en listadas de la 5 a la 9, donde se observa que un 68% sabe usar el catalogo, mientras que la pregunta 6, respondieron correctamente la, mayoría, identificando que por autor/nombre es la mejor forma para la localizan de los documentos de un persona, en la pregunta 7, 8 y 9 podemos apreciar que los porcentajes del acercamiento que los alumnos tienen a la biblioteca, a pesar de que el 51% menciona conocer creativa e identificar bases de datos, por otro lado existe un confusión debido a que ellos consideran que el acceso al catálogo electrónico es la biblioteca virtual.

Bloque 3. Evaluación de la información

Este bloque está enfocado a la calidad de la información que ofrecen los medios, si bien es cierto que existe una serie de elementos que se tienen que analizar para determinar si una fuente es confiable o no, por lo cual se eligieron 8 preguntas, las cuales se presentan a continuación:

10. ¿En cuál de la siguiente base de datos encuentras información multidisciplinaria?

- Enfermería al día
- Academic Search Complete
- American Institute of Physics
- Economía y negocios

11. Las fuentes de información más confiable son:

- Las disponibles en la Web
- Las impresas (libros, diccionarios, enciclopedias)
- Bases de datos

- Otros

12. De los siguientes criterios ¿Cuáles consideras que te muestran el contenido más fiable en una página web?

- En la popularidad; es una página web muy conocida
- En una web que proporciona gran cantidad de información
- Los autores de la página son expertos en la materia
- Es una web con acceso restringido

13. Los artículos de Wikipedia están elaborados por:

- Expertos perfectamente identificados
- Wikipedistas anónimos
- Un equipo de personas remuneradas por la fundación Wikipedia
- Wikipedia es un motor de búsqueda, por lo tanto la información proviene de otras páginas web

14. ¿En las revistas especializadas podemos encontrar información actualizada?

- Verdadero
- Falso

15. ¿Cuál de los siguientes puede considerarse una revista no especializada?

- Enfermería clínica
- Revista mexicana de física
- GamesTM
- Negocios y economía

16. Si tuvieras que comprobar la vigencia de un recurso electrónico, ¿en dónde verificarías este dato?

- En la fecha de actualización del sitio web
- La fecha de creación del sitio web
- En el copyright
- No se

17. Si necesitas conocer la calidad de los trabajos de un autor, que indicador principal utilizarías

- Número de referencias bibliográficas incluidas en su trabajo

- Número de trabajos publicados
- Número de páginas de cada uno de sus trabajos
- Numero de citas y factor de impacto
- No se

A continuación se muestran las respuestas correctas a las preguntas anteriores con el porcentaje obtenido en cada una de ellas.

No. de pregunta	Respuesta correcta	%
10	Academic Search Complete	48
11	Las impresas (libros, diccionarios, enciclopedias)	72
12	Los autores de la página son expertos en la materia	65
13	Wikipedistas anónimos	40
14	Verdadero	89
15	Games TV	80
16	En el copyright	13
17	Numero de citas y factor de impacto	25

La evaluación de la información, la cual está enfocada a la calidad de la que ofrecen los medios, en este bloque se puede apreciar que 4 de las preguntas obtuvieron un porcentaje mayor al 65% siendo las respuestas correctas, aquí quedo demostrado que los alumnos necesitan conocer en general, como identificar fuentes de información confiables.

Considerando los resultados obtenidos, podemos observar que al menos la mayoría sabe identificar las bases de datos generales de las especializadas, y cuando se les pregunto sobre la fuentes más confiables, el 72% respondió correctamente, y saben de antemano que para que la información se confiable debe de estar debidamente referenciada por autoría, pero por otro lado existe una confusión en la autoría de los artículos que se encuentran en Wikipedia, y la verificación de la vigencia, por lo tanto esto nos demuestra que los alumnos en su mayoría tiene confusión de la información que recoge la internet.

Bloque 4. Organización de la información.

A diferencia de los bloques anteriores que se enfocaron a la localización y evaluación de la información, en este se relaciona con el orden, para ello se eligió las siguientes preguntas:

18. En los trabajos académicos ¿utilizas algún estilo de referencia bibliográfica?

- No
- Si

19. ¿Cuáles son elementos principales de una referencia bibliográfica?

- Autor, Título, Lugar, Editora, Años de publicación
- Autor, Traductor, Numero, Volumen, Año de publicación
- Autor, Subtitulo, Editor, Año de publicación, Paginación
- No se

20. ¿Qué norma usa para la redacción de citas y referencias bibliográficas?

- APA
- MLA
- Chicago
- Vancouver
- ISO-690 E ISO-690-2
- No utilizo ninguna de las anteriores

21. De acuerdo a la norma seleccionada en la pregunta anterior, seleccione el ejemplo que corresponde para la descripción física de un libro (bibliografía)

- ROBBING, Stephen P. Comportamiento organizacional. 10ª ed. México: Pearson Educación, 2004. 675p.
- Aguilar RG, Soza W, Hernandez, M. Crónicas de un país posible. 3ª. ed México: Fondo de la Cultura Económica, 2005. 159p.
- Sánchez, Á. M., & Calvo, J. A. L. (1994). *Economía*. 2ª. ed. Prensas Universitarias de Zaragoza.
- Muray, Ciro. Financiamiento a los partidos políticos. México: McGraw-Hill, 2007

- García Márquez, Gabriel, Cien años de soledad: Bogotá: Grupo Editorial Norma, 2004.

22. En un documento la "cita bibliográfica" se describe como:

- Información incluida en un texto acerca de una fuente que utilizaste
- Información acerca de una fuente que es incluida al final de una pagina
- Un fragmento de un trabajo que has leído
- Todas las anteriores

A continuación se muestran las respuestas correctas a las preguntas anteriores con el porcentaje obtenido en cada una de ellas.

No. de pregunta	Respuesta correcta	%
18	Si	79
19	Autor, Título, Lugar, editorial, Años de publicación	82
20	Opcional	APA 62 Vancouver e ISO 2 Chicago y MLA 1
21	Opcional	APA 22 Vancouver 20 ISO 21 Chicago y MLA 5
22	Información incluida en un texto acerca de una fuente que utilizaste	55

En este bloque la mayoría de las respuestas fueron correctas, se les pregunto si referencian los trabajos académicos para lo cual el 79% si lo hace, considerando la primer pregunta se les cuestiona sobre los datos que debe llevar la referencia bibliográfica, y si apreciamos la respuesta correcta es de un 82%, por otra lado a la hora de dar respuesta a la pregunta 20 y 21, existió un confusión por parte de los alumnos cuando trataron de dar respuesta a la forma correcta con sus respectivos

datos, esto nos demuestra que, no están muy familiarizados con las normas para la citación.

Para la pregunta 23 se les, dejó ver que tienen derecho a capacitaciones por parte de la biblioteca, así que se eligieron el tema del cual le gustaría recibir capacitación.

23. Seleccione un tema de los que se describen a continuación que son de su interés para recibir formación o capacitación.

- Estrategias de búsqueda y recuperación de la información
- Bibliografía y citas bibliográficas, gestores bibliográficos.
- Uso del OPAC (catálogo de la biblioteca)
- Biblioteca en general (servicios, recursos, etc.)
- Uso de biblioteca Virtual CREATIVA
- Acceso y uso a Bases de datos
- Buscadores de internet (google, etc)

En seguida pueden apreciar el tema con mayor demanda, para recibir capacitación

No. de pregunta	Respuesta correcta	%
23	Estrategias de búsqueda y recuperación de la información	31
	Bibliografía y citas bibliográficas, gestores bibliográficos.	13
	Uso del OPAC (catálogo de la biblioteca)	4
	Biblioteca en general (servicios, recursos, etc.)	11
	Uso de biblioteca Virtual CREATIVA	25
	Acceso y uso a Bases de datos	6
	Buscadores de internet (google, etc)	10

En esta pregunta se aprecia que los porcentajes más altos para recibir capacitaciones, destacan entre estrategias de búsqueda y recuperación de la información un 31% y uso de CREATIVA con un 25%, seguido de bibliografía y citación bibliográfica, gestores bibliográficos con un 13%, esto significa que ellos consideran importante la capacitación por parte de la biblioteca siendo de relevancia, las herramientas necesarias para la búsqueda y localización.

Para la pregunta 24 se les pidió unos comentarios (anexo 3), en seguida se realiza un análisis de estos:

En general se obtuvieron comentarios muy interesantes, en referencia al instrumento, hubo quienes comentaron positivamente, por otra parte la mayoría coincide, que es de utilidad que se les tome en cuenta en este tipo de actividades.

En cuanto a la biblioteca, mencionan que les resulta de gran apoyo tanto para sus tareas como para su desempeño académico, algunos consideran necesaria la difusión de la biblioteca en cuanto a talleres y promoción, mencionan que el acervo con el que cuenta la biblioteca hasta el momento es insuficiente para cubrir las demandas, por lo que recomienda adquirir constantemente material actualizado para integrar a la colección

Los alumnos expresan en sus respuesta, les gustaría conocer más sobre cursos y talleres para favorecer el apoyo en cuanto a búsqueda y recuperación de la información, consideran que fue una práctica acertada tomar la opinión de los alumnos por medio del instrumento, porque mediante ello se pudo conocer que necesitan los alumnos de la Coordinación Académica Región Huasteca Sur, para desempeñar sus actividades académicas, es necesario resaltar la forma correcta para realizar la búsqueda, se destaca que gracias al cuestionario los alumnos se pudieron dar cuenta con que habilidades y destrezas cuentan y que les hace falta para su desempeño.

CAPÍTULO 4. PROPUESTA DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS

Es importante mencionar que el desarrollo de los programas de FU, son diseñados con la finalidad de que la comunidad universitaria obtengan ciertos conocimientos, habilidades y actitudes, debido a lo anterior en este apartado se presenta el desarrollo de una propuesta de un programa de formación de usuarios en competencias informativas, tomando en cuenta los programas existentes en el SISBIB, para usuarios de la Unidad Académica CARHS.

4.1 Propuesta

Objetivo General:

Fomentar en la comunidad Académica una cultura del acceso, uso y evaluación de la información de tal manera que favorezca el aprendizaje para toda la vida.

Objetivos específicos:

- Establecer acciones de mejora continua para los programas sobre competencias informativas del SISBIB, de acorde a las necesidades de la comunidad Universitaria
- Formar usuarios que logren identificar, acceder y obtener de manera eficiente, los servicios y recursos de información institucional y los disponibles en la red.
- Involucrar alumnos profesores, personal académico en las actividades del programa.

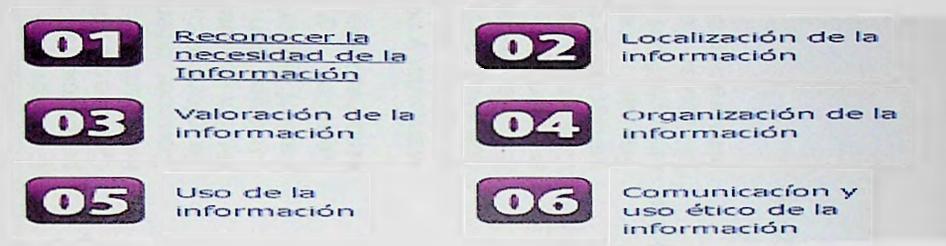
Lineamientos generales:

- El programa de competencias informativas estará orientado a la comunidad de la universidad: alumnos, profesores y personal administrativo.
- El programa de competencias informativas es parte de los objetivos estratégicos del PIDE del Sistema de Bibliotecas, las gestiones que se realicen serán a través del departamento de Servicios Bibliotecarios.

- Las acciones relacionadas con el desarrollo de competencias informativas deberán considerar aspectos teórico-prácticos en su ejecución.
- Capacitar de manera continua al personal dedicado a la formación.
- Usar los formatos establecidos para la descripción de las acciones que se llevan a cabo como parte del desarrollo de competencias informativas.

El programa formación de usuario que se desarrolla en el SISBIB incluye a los usuarios en 6 competencias (Figura 2), de las cuales solo las 4 primeras se han considerado adecuar al programa del CIAHS, de acuerdo al perfil de usuarios que se atiende.

Figura 2. Competencias Informativas



Fuente: <http://bibliotecas.uaslp.mx/>

En el cuadro 10 se aprecia el plan de formación de usuarios, del Centro Integral de Aprendizaje Huasteca Sur, para los alumnos de la Coordinación Académica Región Huasteca Sur, apoyándonos con la norma ANZILL, seleccionando de las seis normas básicas que subyacen a la adquisición, comprensión y aplicación de la alfabetización informativa, 4 contenencias basadas en el uso eficaz de la información y un aprendizaje independiente y sobre todo continuo mediante la participación de la comunidad a la que atiende.

Cuadro 10. Programa de formación de usuarios del CIAHS

Competencias a desarrollar	Actividades	Habilidades	Dirigido a
Definición y articulación de una necesidad de información	Introducción a los servicios bibliotecarios	Conocer los servicios, recursos que les proporcionan las bibliotecas.	Nuevo ingreso
	Visita guiada	Conocer e identificar las instalaciones de la biblioteca.	
	Estrategias de búsqueda	Conocer diferentes estrategias de búsqueda de información.	Tercer semestre
	<ul style="list-style-type: none"> • Consideraciones previas • Fuentes de información • Operadores booleanos 	Definir las fuentes de información relevantes. Trabajar con los operadores booleanos para para el desarrollo de la búsqueda.	
Localización de la información	Uso eficaz del OPAC	Conocer y manipular el catalogo automatizado.	Nuevo ingreso
	Manejo de biblioteca Virtual (CREATIVA)	Manipular y conocer la biblioteca virtual. Identificar las bases de datos especializadas que sean de interés del área de estudio.	Tercer semestre
	Manejo de INTERNET	Explorar recursos de información presentes en internet.	Tercer semestre
Valoración de la información	Criterios para evaluación de fuentes información	Conocer y aplicar diferentes criterios para validar las el contenido de la información.	5° semestre en adelante
Organización de la información	Manejo de gestores bibliográficos	Trabajar con las normas y estilos bibliográficos existentes	5° semestre en adelante
	Estándares y estilos de citación y de referencias bibliográficas	Manipular los gestores que permiten la elaboración de bibliografía	
	<ul style="list-style-type: none"> • Citación bibliográfica • Referencias bibliográficas • Elementos de una referencia bibliográfica • Estilos bibliográficos • Gestores bibliográficos 		

Elaboro: la autora

4.2 Desarrollo temático por competencias

Competencia 1. Definición y articulación de una necesidad de información

Objetivo: Promover el aprendizaje e investigación en los usuarios mediante técnicas que le permitan localizar la información.

Los primeros 2 talleres englobados en un primera competencia dirigidos a estudiantes de nuevo ingreso, consiste en mostrar de manera general los recursos y servicios disponibles para su formación académica, incluye el recorrido físico a la biblioteca, misma que les proporciona el conocimiento de políticas, normas y procedimientos para la utilización de los servicios, para un segundo taller se les complementa con el uso de operadores lógicos y estrategias de búsqueda para una mejor localización y recuperación de la información.

Nuestra biblioteca (bienvenida oficial alumnos de nuevo ingreso)

Durante la primera semana de cursos de inducción el personal de la biblioteca imparte el curso a alumnos de nuevo ingreso en las instalaciones del auditorio de la CARHS y un recorrido por la biblioteca.

ACTIVIDAD	Introducción a los servicios bibliotecarios / Visita guiada
Objetivo	Específicos: <ul style="list-style-type: none">❖ Familiarizar a los alumnos de nuevo ingreso con la biblioteca y sus servicios❖ Presentarles el funcionamiento de las instalaciones, servicios y colecciones.❖ Transmitir a los alumnos una imagen de la biblioteca como un servicio útil de apoyo a sus estudios.
Contenido	Conoce tu biblioteca <ul style="list-style-type: none">• Quienes somos• Donde estamos• Como podemos apoyarte• Servicios• Colecciones• Responsables• Horarios Visitas guiadas <ul style="list-style-type: none">• Recorrido por la instalación)
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none">• En la semana de inducción (agosto) se establece capacitación en calendario con horario preestablecido, alumnos de nuevo ingreso.

	En la página web de la CARHS.
Material de apoyo	❖ Presentación PPT y/o video tutorial. ❖ Página web del SISBIB
Destinatarios	Nuevo ingreso
Solicitud	A través del correo electrónico, por teléfono y/o verbal.
Duración	1 horas.
Lugar	Auditoria de la CARHS y espacio del CIAHS

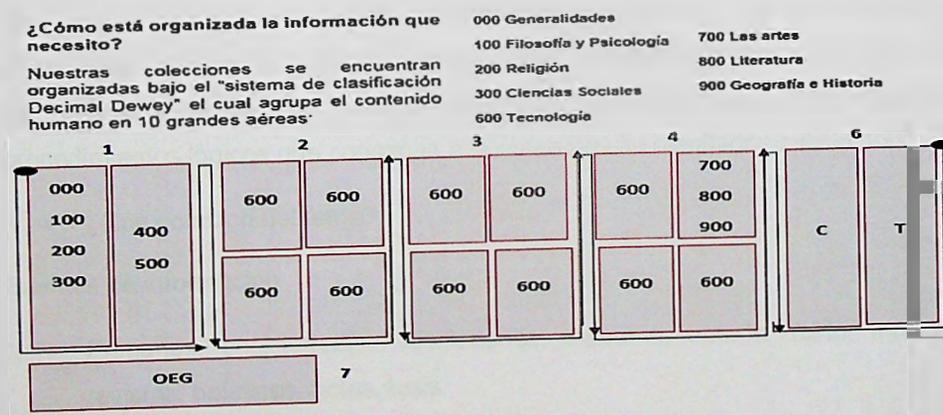
Conoce tu biblioteca

En que consiste: presentación dirigida a los alumnos de nuevo ingreso de las cuatro carreras, mostrando por medio de un video tutorial los servicios que ofrece el Centro Integral de Aprendizaje Región Huasteca Sur, además de las bibliotecas pertenecientes al Sistema de Bibliotecas de la UASLP, a diferentes colecciones de acervo bibliográfico y los recursos electrónicos que tienen a disposición, el procedimiento básico para acceder a ellos, además del personal responsable de las áreas departamentales.

Visita guiada

En que consiste: en un recorrido físico por las instalaciones de la biblioteca, donde se muestra las distintas colecciones (generales, consulta, especializadas, tesis, etc.); las áreas de servicios, y al personal bibliotecario.

Figura 3. Localización del libro en estantería



Elaboro: la autora

ACTIVIDAD	Estrategias de búsqueda
Objetivo	Específicos: <ul style="list-style-type: none"> • Saber identificar la información que requiere • Distinguir la tipología de la información
Contenido	Consideraciones previas <ul style="list-style-type: none"> • ¿Que conozco del tema? • Fuentes de información Fuentes de información <ul style="list-style-type: none"> • Primarias • Secundarias Estrategias de búsqueda de información <ul style="list-style-type: none"> • Operadores booleanos
Desarrollo	Durante el curso académico, se ofrecen las sesiones a alumnos de nuevo ingreso, en un día y una hora prefijados. Se realizada en alguna aula disponible Participan: total del grupo.
Material de apoyo	Presentación PPT.
Destinatarios	Tercer semestre
Solicitud	A través del correo electrónico.
Duración	2 hora y puede llevarse a cabo de lunes a viernes en horario de 09:00am a 17:00 hrs. con previa reservación.

Consideraciones previas

En que consiste: identificar la información requerida, su tipología, además de complementar la capacitación con el uso de operadores lógicos (AND, OR, NOT) y estrategias de búsqueda, para la pronta recuperación de la misma.

Tener conocimiento de las obras de referencia existentes y de su contenido, es la primera condición para resolver cualquier problema informativo que se plantea en curso de cualquier actividad, pero para que su uso sea realmente efectivo es preciso conocer procedimientos lógicos que conozcan a la obtención de resultados satisfactorios.

- ¿Que conozco del tema?

Fuentes de información

- Primarias: enciclopedias, diccionarios, tesauros, tratado, texto, monografías, revistas, boletines, actas, tesis.

- Secundarias: revisiones, bibliografías, catálogos, revistas de resúmenes, índices de citas.

Estrategias de búsqueda de información

Operadores "booleanos"

Dependiendo de las necesidades de informativa y de las características de las fuentes de información que se consultan, se requerirá refinar la búsqueda hacia temas generales o más específicos, en la mayoría de las herramientas de búsqueda podrán utilizarse para acotar o ampliar la búsqueda "operadores booleanos" que nos permiten conectar término, de manera que expresen nuestras necesidades de información a fin de que sea interpretable, por la computadora, como combinación de conjuntos, existen tres operadores lógicos básicos que definen la interacción entre las palabras y son: (and, or y not). Cada uno con funciones diferentes que determinan las condiciones de búsqueda, por lo que dependiendo de la búsqueda será el tipo de operador que se utilice.

Operador lógico AND

El operador AND sirve para unir uno o más términos e indica que sean recuperados los registros que contengan todos los términos indicados, corresponde a una interacción de conjuntos, entre más términos estén unidos de esta manera, es mayor el número de condiciones que deben cumplir los registros recuperados y tienen a resultar un conjunto menor.

Operador OR

El operador OR sirve para unir dos o más términos, y que sean recuperados los registros que contengan al menos uno de los términos indicados, corresponde a una unión de conjuntos, cada nuevo término aumenta el número de registros que pueden cumplir la condición de búsqueda, tiene utilidad para aumentar la exhaustividad de la búsqueda.

Operador NOT

El operador NOT sirve para indicar un término que no debe aparecer junto con otros que si deben.

Cuadro 11. Operadores booleanos

Operadores	Acción	Símbolo			Representación
Intersección	Especificar y reducir la búsqueda	Y	AND	*	
Unión	Ampliar la Búsqueda	O	OR	+	
Exclusión	Eliminar lo que no se quiere	NO	NOT	-	

Elaboro: la autora.

Beneficio: desde el inicio de su formación, el usuario conoce los recursos informativos, servicios disponibles de forma rápida y presencial, estrategias de búsqueda de información, e mejora de localización de información, normas y procedimientos para estimular su utilización a beneficio de la educación e investigación, además al personal al que puede recurrir para pedir ayuda

Competencia 2. Localización de la información

Introducción a la biblioteca digital y búsqueda de información en base de datos

Descripción general

Acceder a los recursos electrónicos que proporciona el SISBIB, el catalogo para la identificación y localización de fondos, los servicios de la biblioteca virtual CREATIVA, para realizar búsquedas básicas y avanzadas en bases de datos, además hacer usos de INTERNET

ACTIVIDAD	Uso eficiente del OPAC
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar el catalogo automatizado como la principal fuente de información. • Profundizar en el manejo y conocimiento del OPAC: acceso, búsqueda, localización de la información.
Contenido	Características básicas del catálogo: ¿Qué es? ¿Cómo funciona? Tipos de búsquedas <ul style="list-style-type: none"> • Básicas • Avanzadas Mi cuenta <ul style="list-style-type: none"> • Mi perfil • Revisar mi cuenta • Renovar mis prestamos Búsqueda de revistas Libros electrónicos Interfaz
Desarrollo	Durante el curso académico, se ofrecen las sesiones a alumnos de nuevo ingreso, en un día y una hora prefijados. Se realizada en alguna aula de computo disponible. Participan: mimico de 16, máximo 20.
Material de apoyo	Presentación PPT. Página web: <ul style="list-style-type: none"> • http://catalogo.uaslp.mx/ • http://bibliotecas.uaslp.mx/ • Tutoriales • Guías
Destinatarios	Nuevo ingreso
Solicitud	A través del correo electrónico, por teléfono.
Duración	1 hora y puede llevarse a cabo de lunes a viernes en horario de 09:00am a 17:00 hrs. Con previa reservación.

El catalogo es el principal medio de acceso a la colección, consiste en apoyo a los estudiantes, si la biblioteca cuenta con el material requerido de su interés, libros, revistas, diccionarios, tesis, mapas, audiovisuales, ofrecen la posibilidad de realizar búsquedas de información tanto básicas como avanzadas por autor, titulo, tema, etc. misma de que ofrece los datos básicos de dicho registro, proporcionando la ubicación de los materiales, para recuperación en estantería en la biblioteca del sistema que se localice, e informa la existencia de material, si se encuentra en acervo, préstamo,

además de revisar el estado de su cuenta, prestamos toles, si cuentan con atraso en la fecha de entrega, además de que permite renovar el material prestado.

Características básicas del catálogo:

¿Qué es?

Además de renovar y revisar el estatus de tus prestamos, el catalogo en línea constituye también una herramienta que te permite localizar de manera rápida y sencilla los materiales que estás buscando, ya sea por autor o por título.

¿Cómo funciona?

Tipos de búsquedas

- Básicas

Se puede realizar una búsqueda introduciendo los términos directamente en la caja de búsqueda, eligiendo el campo "palabra clave", "Título" o "Autor" y pulsando el botón "Buscar"

- Avanzadas

Si lo que se desea es hacer una búsqueda más concreta, se puede seleccionar la opción de "Búsqueda avanzada", permitiendo combinar los campos por los que se quiere buscar (título, autor, etc.), los operadores booleanos que se requieren y los limitadores que sean de interés, por ejemplo por biblioteca.

Mi cuenta

- Mi perfil
- Revisar mi cuenta

La revisión de estatus te permite verificar tus fechas de vencimiento y tener el control de todos tus préstamos.

- Renovar mis prestamos

La renovación en línea te permite prolongar la fecha de entrada de tus préstamos y con esto tener más tiempo de consulta y evitar multas.

Figura 4. Guía uso básico del catálogo

USO BÁSICO DEL CATALOGO OPAC

1.- Ventana principal de búsqueda.
 Teclear el título, tema o autor a buscar, y darle un clic en la palabra búsqueda del lado derecho.

2- Resultados de la búsqueda donde aparecerá título, autor, ubicación en estantería y el centro de información en dónde se encuentra.

3.- Los detalles del registro aparecerán en dos ventanas:
 Información de ejemplar donde encontraras los datos básicos del documento.
 Registro del catálogo donde se despliegan los datos completos del documento y aparecen en azul enlaces en los que podrás dar clic y revisar otros registros relacionados con tú búsqueda.

Fuente: <http://catalogo.uaslp.mx/>

Figura 5. Guía para Renovar en línea.

GUÍA PARA RENOVAR EN LÍNEA

Desde la barra principal, ingresa tu ID de usuario (clave de alumno) y tu NIP (si nunca has ingresado es el mismo número del ID, puedes modificarlo), a continuación da clic en **Ingresar a mi cuenta.**
 Con tu sesión iniciada deberás dar clic en la opción **"Mi cuenta"**

Renovar mis préstamos

Recuerda que para realizar este procedimiento no deberás tener multas ni los préstamos pueden estar vencidos

Una vez que des clic en la opción **"Renovar mis préstamos"** debes seleccionar los títulos que vas a renovar y dar clic en **"Renovar ítem seleccionado"**

Verificar el número de títulos renovados y la fecha de entrega

Formato de fecha **MM/DD/AAAA**

Desconexión

Fuente: <http://catalogo.uaslp.mx/>