

RETOS Y AVANCES EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS: EXPERIENCIAS EN LA BIBLIOTECA FRANCISCO XAVIER CLAVIGERO

Genoveva VERGARA
Alma B. RIVERA-AGUILERA*

SUMARIO: I. *Introducción*. II. *Antecedentes*. III. *Los cambios en el perfil de los usuarios de la información*. IV. *Nuevas bibliotecas: respuestas recientes a las necesidades de los usuarios*. V. *Conclusiones*. VI. *Bibliografía*.

I. INTRODUCCIÓN

Las bibliotecas universitarias han vivido considerables modificaciones, tanto en sus espacios físicos como en los servicios que ofrecen. Han cambiado sustancialmente en los últimos treinta años de la mano con los avances tecnológicos y el nuevo perfil de usuarios. Más importante aún ha sido poner de manifiesto el rol de la biblioteca en los procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación, vinculación social y difusión del patrimonio documental.

La fuerte penetración que tiene la informática en todos los niveles de la vida cotidiana incluye y sacude a las bibliotecas universitarias. Su impacto es tan potente que éstas debieron dejar de lado aquel rol pasivo, que consistía en ser una unidad que almacenaba conocimiento, pero sin vínculo con el proceso formativo de los estudiantes.¹

Las bibliotecas han sido tradicionalmente un pilar fundamental en el ámbito universitario, el corazón de la institución. Las tareas propias de la universidad resultarían imposibles sin los servicios que éstas proporcionan.

* Dra. Genoveva Vergara (genoveva.vergara@ibero.mx) y Dra. Alma B. Rivera-Aguilera (alma.rivera@ibero.mx); académicas de la Biblioteca Francisco Xavier Clavigero, Universidad Iberoamericana, Ciudad de México.

¹ Fernández Fuentes, María Belén; Ochoa García, Julián y Soto Guzmán, Rodrigo, *De la biblioteca universitaria al CRAI: El nuevo papel institucional y profesional frente a la evolución de las TIC*, 2013.

“El papel de las bibliotecas no queda reducido a disponer de fuentes de información y entregarlas al usuario cuando éste las solicita; cumple con un rol mucho más activo: involucrarse junto con los profesores en el proceso educativo”.²

Entre los trabajos que se han dado a la tarea de publicar directrices que ayudan a comprender las tendencias futuras de las bibliotecas universitarias pueden mencionarse los de asociaciones como IFLA,³ ACRL⁴ y el Informe Horizonte de Bibliotecas.⁵ A nivel nacional, el CONPAB publicó en 2015 su plan estratégico 2014-2020,⁶ en donde integra tendencias internacionales sobre bibliotecas universitarias reflexionadas desde la perspectiva de algunas de las más importantes bibliotecas mexicanas.

En este texto, dos bibliotecarias que hemos laborado por dos décadas en la Biblioteca Francisco Xavier Clavigero (BFXC) compartimos nuestra experiencia, reflexionamos y contrastamos nuestras vivencias con la literatura reciente sobre la dinámica de las bibliotecas universitaria. Para generar este contenido hemos aplicado una “metodología ligera”, que consistió en iniciar el texto a partir de sesiones de trabajo conjunto basado en experiencias individuales y comunes, e ir entretejiendo a partir de lo registrado, publicaciones pertinentes. Esta forma de producción de escritos académicos agiliza y enriquece la sistematización de experiencias colectivas como la que aquí se comparte.

Algunos de los textos revisados son publicaciones especializadas. Asimismo, hemos retomado documentos internos y publicados, elaborados por nosotras o por otros colegas de nuestra unidad de información. En dichos documentos se ha ido reportando la forma en que se afrontan los retos que implican los cambios en las necesidades y hábitos de uso de información de los miembros de nuestra comunidad universitaria.

Este trabajo se divide en cuatro apartados: 1. Antecedentes históricos: retos y avances en los últimos treinta años de las bibliotecas universitarias en

² Vergara, Genoveva, *Tecnología educativa y desarrollo de habilidades de información: programa de formación de usuarios de la Biblioteca Francisco Xavier Clavigero*, Ciudad de México, Universidad Iberoamericana, 2008.

³ International Federation of Library Associations and Institutions. *IFLA Trend Report*, 2017, disponible en: <https://trends.ifla.org/>.

⁴ ACRL. 2016 ACRL Academic Library Trends and Statistics for Carnegie Classifications: Associates of Arts Colleges Baccalaureate Colleges Master's College and Institutions Doctorate Granting Institutions. Disponible en: <https://www.alastore.ala.org/content/2016-acrl-academic-library-trends-and-statistics-carnegie-classifications-associates-arts>.

⁵ The New Media Consortium (NMC), *NMC Horizon Report 2017 Library Edition*, 2017. Disponible en: <https://www.nmc.org/publication/nmc-horizon-report-2017-library-edition/>.

⁶ Cortés Vera, Jesús et al., *Plan Estratégico 2014-2020*, México, Conpab/IES, 2015.

general y en especial en la BFXC. 2. Los cambios en el perfil de los usuarios de la información. 3. Nuevas bibliotecas: respuestas recientes a las necesidades de los usuarios. 4. Conclusiones y reflexiones finales.

II. ANTECEDENTES

La biblioteca Francisco Xavier Clavigero es biblioteca central y única de la Universidad Iberoamericana Ciudad de México. Concentra las fuentes de información y servicios para los diversos programas de licenciatura, posgrado y técnicos superior universitarios, así como para los proyectos de investigación, programas de incidencia social y otros programas y temáticas no incluidos en la estructura curricular, pero fundamentales para cumplir con el objetivo de formación integral que ofrece la Universidad. La BFXC es una biblioteca que además de atender particularmente a la comunidad universitaria está abierta a toda la población; cualquier persona puede asistir a consultar sus acervos y requerir los servicios que esta brinda. Su misión es

ofrecer el servicio de información documental necesario para apoyar el desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje, de investigación y difusión de la cultura, así como preservar el testimonio documental de la historia de la Universidad. Este servicio se ofrece prioritariamente a la comunidad UIA, y extensivamente, a la sociedad, en el marco de los principios, los valores y los fines de esta Institución, conforme a las posibilidades y límites que le impone su naturaleza de biblioteca universitaria.⁷

La Biblioteca Francisco Xavier Clavigero está reconocida como una de las bibliotecas universitarias de vanguardia en México y en América Latina. Las colecciones generales, impresas y digitales, se mantienen actualizadas, primordialmente de acuerdo con los contenidos de programas académicos que se imparten en la Universidad. Los acervos históricos y la colección de libros antiguos y raros tienen un importante reconocimiento a nivel nacional e internacional por parte de especialistas, así como por organizaciones como la UNESCO, a través del Programa Memoria del Mundo. El reconociendo más recientes “fue entregado por el Archivo de Comerciantes (1757-1850) que se conserva en las instalaciones de nuestra casa de estudios en la Ciudad de México, y cuyo material contable y epistolar muestra a nues-

⁷ Biblioteca Francisco Xavier Clavigero, *Sitio electrónico BFXC*, Universidad Iberoamericana, México. Disponible en: <http://www.bib.uiam.mx/sitio/>.

tro país como el vórtice del comercio internacional entre Europa, América y Asia, mostrando el intercambio globalizado en los siglos XVIII y XIX”.⁸

Los servicios y espacios consideran el perfil de los usuarios contemporáneos y dan especial énfasis al enlace de la biblioteca con el aprendizaje y la formación integral de calidad que ofrece la Universidad. El equipo académico ha puesto especial énfasis en investigar a los usuarios reales y potenciales respecto a sus necesidades de información; también se ha hecho investigación respecto al uso de información y sistematización de conocimiento en comunidades indígenas. Tradicionalmente se han difundido las colecciones especiales y resultados de investigación a través de exposiciones y publicaciones. Es importante mencionar que los espacios y servicios están adaptados para la atención de usuarios con discapacidad atendiendo a la perspectiva de universidad incluyente.

A continuación, se hace una revisión de los principales cambios que se han venido dando en la Biblioteca Francisco Xavier Clavigero.

1. *Tecnología/servicios digitales/colecciones*

Antes de contar con conexión a Internet en la Biblioteca, en los años setenta se contrató el acceso a bases de datos de servicios remotos vía telefónica. A finales de los años ochenta se usó un equipo mini y el *software* Minisis para desarrollar un catálogo en línea que se pudiera consultar remotamente a través de terminales gregarias, que consistían en un teclado y una pantalla para entrada y salida de datos. El contar con dichas herramientas era estar a la vanguardia tecnológica en esa época. En la siguiente cita se hace referencia al Centro de Información Académica, nombre anterior de la BFXC: “el Centro de Información Académica albergaba una gran cantidad de fuentes de información: material impreso como son los libros y las publicaciones periódicas; tecnología avanzada, como es la terminal para la recuperación de información bibliográfica”.⁹ A inicio de los años noventa se tuvo una red de equipos Macintosh para consultar bases de datos en CD, que posteriormente dieron paso a un equipo de torre de CD y el inicio de comunicaciones vía Internet; por la misma época se contaba con un escáner y un sistema de transferencia de imágenes vía Internet, llamado Ariel, utilizado

⁸ Cabrera, Iván, *IBERO recibe reconocimiento de la Unesco por Archivo de Comerciantes (1757-1850)*, México, Universidad Iberoamericana, 2018. Disponible en: <http://ibero.mx/prensa/ibero-recibe-reconocimiento-de-la-unesco-por-archivo-de-comerciantes-1757-1850>.

⁹ Centro de Información Académica, Biblioteca Francisco Xavier Clavigero, México, Universidad Iberoamericana, 1978.

para préstamo interbibliotecario, principalmente artículos de revista. Este sistema se describía de la siguiente manera:

es el software más utilizado por centros de investigación, bibliotecas universitarias, servicios de suministro de documentos (British Library Document Supply Centre, Cindoc, Ebsco, UMI...), empresas e instituciones. Sus principales características son su adaptabilidad, la calidad en la transmisión de los documentos (especialmente importante cuando contienen gráficos o imágenes) y el ser un servicio más económico que el fax.¹⁰

En 1996 se instaló un módulo de préstamo también en Minisis; asimismo, se hizo el marcado con códigos de barra de toda la colección y el uso de lectores correspondientes. Para finales de ese mismo año, se contrató el sistema Aleph con la idea de tener un sistema integrado, que pudo utilizarse a partir de verano de 1997. El portal web se arrancó también a mediados de los años noventa, y fue el primero en la Universidad Iberoamericana. En 1998 inició el acceso a bases de datos comerciales, la mayoría referenciales, y se iniciaba con las primeras en texto completo, primero a partir de colecciones de CD y posteriormente con acceso en línea.

También, a finales de los noventa se inició la conceptualización de las colecciones digitales. A partir de verano 2004 la Biblioteca recibía las tesis de posgrado únicamente en formato digital (a partir de este mismo periodo los alumnos de licenciatura ya no presentan tesis como opción terminal). El alumno, autor de la tesis, tiene la libertad de firmar los derechos para que los archivos correspondientes a su trabajo sean publicados en el sitio electrónico <http://www.bib.uia.mx/tesis/index.html>; si no está de acuerdo con la publicación del trabajo en Internet, la tesis queda disponible únicamente en *cd-rom* en la Biblioteca; este material lo pueden solicitar los usuarios para préstamo a domicilio.¹¹

Desde los años 2000, las colecciones digitales han crecido en mayor porcentaje que las impresas, muchas de ellas por suscripción, y también generadas a partir de la digitalización de nuestras colecciones de acervos históricos. En 2008 se arrancó un proyecto de Repositorio Institucional para complementar la colección de tesis, pero que por cuestiones de derechos de

¹⁰ Jiménez, Miguel, “El programa Ariel se difunde en España”, *El Profesional de la Información*, 1997. Disponible en: http://www.elprofesionaldeinformacion.com/contenidos/1997/mayo/el_programa_ariel_se_difunde_en_espana.html.

¹¹ Vergara, Genoveva, *Tecnología educativa y desarrollo de habilidades de información*, México, Universidad Iberoamericana, 2008.

autor hasta 2018 está concretándose con Fondos Conacyt.¹² Entre los retos y oportunidades para una biblioteca universitaria al administrar una colección de acceso abierto, podemos mencionar los siguientes: preservación digital, capacitación, derechos de autor, multiplicidad de actores involucrados, calidad de los contenidos, entre otros.¹³

Además de lo ya mencionado, con la implementación y avance del desarrollo tecnológico se fueron sumando servicios que han facilitado la administración de procesos y recursos de la Biblioteca, así como servicios directos con el usuario, como la consulta electrónica (figura 1), la renovación en línea, consulta de colecciones electrónicas en texto completo, comunicación con bibliotecarios a través de redes sociales, etcétera.

FIGURA 1. Pantalla Consulta Electrónica Biblioteca FXC, Ibero México.

Una de las joyas de la biblioteca son los acervos históricos que están compuestos por libros antiguos y raros, documentos históricos y archivo histórico de la Universidad. Todos ellos conforman un conjunto de millones de documentos y miles de libros, colecciones que constantemente están creciendo. Como parte de sus labores fundamentales, la BFXC se ha dado a la tarea de digitalizar algunas de sus colecciones históricas. Producto de este esfuerzo es el sitio electrónico <http://www.bib.uia.mx/centenarios/ga>

¹² Rivera-Aguilera, Alma B. *et al.*, *Metadatos, entre los muchos retos, para las instituciones colaboradoras en repositorios nacionales de investigación*, México, Congreso Internacional de Metadatos, IBI/UNAM, 2018.

¹³ Rivera-Aguilera, Alma B. y Téllez, José Juan, *Elementos contextuales, técnicos y de diseño que posibilitan el acceso abierto a colecciones digitales universitarias*. Disponible en: http://ibi.unam.mx/publicaciones/255/acceso_abierto_informacion%20Elementos%20contextuales%20tecnicos%20y%20de%20diseño%20Alma%20Beatriz%20Rivera%20Aguilera.html.

leria/indexGaleria.php en el que se muestra una parte de la riqueza de estos acervos.

Las colecciones que se incluyen en este sitio son: Independencia de México, la Colección de Postales de la Decena Trágica y el Archivo Fotográfico Alberto Salinas Carranza. Recientemente se digitalizó la colección del Archivo Fotográfico Heraldo de Gutiérrez Vivó, el cual incluye una importante colección de fotografía inédita del Movimiento del 68 (figura 2) <http://www.bib.iberomex.mx/arheraldo/galeria/indexGaleria.php> Estos materiales constituyen una importante fuente para la investigación sobre la historia de nuestro país.

A través de la versión digital de los materiales que integran las colecciones, la Biblioteca logra dos de sus tareas fundamentales. La primera es la conservación de las fuentes primarias, que constituyen documentos únicos e irremplazables, y la segunda, igual en importancia, es la difusión de piezas a las que difícilmente se tendría acceso.

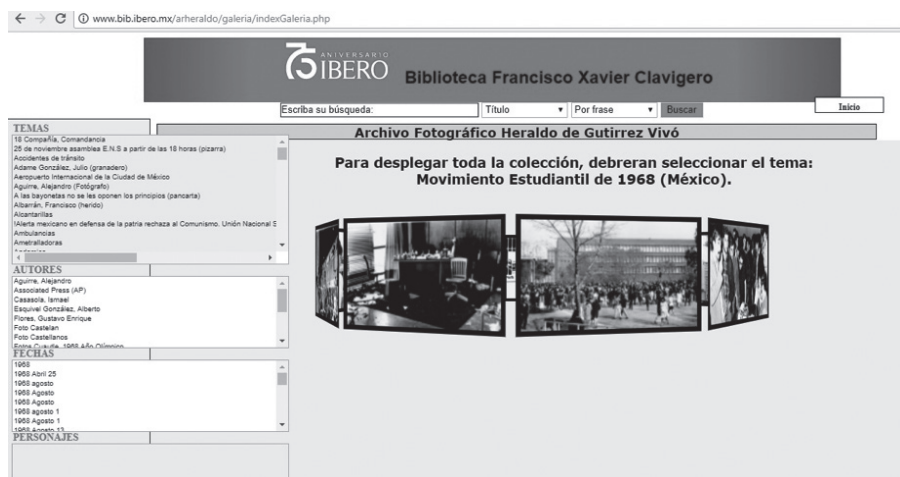


FIGURA 2. Sitio del Archivo Fotográfico Heraldo de Gutiérrez Vivó

2. Formación y difusión

La formación de usuarios en nuestra biblioteca fue por muchos años enfocada a desarrollarse en el momento de la consulta personal. A mediados de los años noventa se inició un programa de formación de usuarios, que implicaba cursos de dos horas presenciales sobre el manejo de ciclo de la información, apoyado por las colecciones de la biblioteca y algunos

cursos de posgrado con recursos especializados. A finales de los noventa se arrancó con el diseño de tutoriales web con algunos de los contenidos de los cursos.

En 1999 se generó la plataforma educativa *Semestre en Curso*, la primera plataforma de apoyo a cursos presenciales en la Ibero desarrollada por personal de la biblioteca.

En los años noventa, gracias al auge del Internet, la Ibero comienza a utilizar portales informáticos para servicio de los estudiantes en web. En 1999, la Ibero decide incorporar a sus labores formativas un sistema administrador de cursos diseñado y desarrollado de manera local, que llevaba el nombre de *Semestre en Curso*. Es en primavera de 2000 cuando se inicia su uso generalizado en la comunidad universitaria”¹⁴.

A raíz de estas nuevas implementaciones tecnológicas se inició con el desarrollo de cursos dirigidos a los docentes. En esta plataforma educativa se empezaron a integrar recursos de la biblioteca. En los años 2000, los cursos se fueron diversificando a nivel de contenido para difundir y potenciar el uso de diversas plataformas y bases de datos especializadas; por ejemplo, ProQuest, Infolatina, JStore, Chemical Abstracts - SciInfo, Eric, EBSCO, etcétera. Los cursos se enfocaron a las necesidades de los usuarios con relación a la disciplina, el tiempo y la audiencia. El libro electrónico apareció inicialmente en nuestras colecciones en formato en CD, y posteriormente en línea. El estado actual del programa de formación de usuarios se incluirá en el apartado IV, correspondiente a las respuestas recientes a las necesidades de usuarios.

La BFXC cuenta con tres espacios para exposiciones, que se utilizan principalmente para la difusión de nuestras colecciones tanto bibliográficas como fotográficas. En algunas ocasiones se promueven expresiones artísticas y sociales a iniciativa de los departamentos académicos, alumnos y organismos externos, como embajadas y ONG. Materiales de diversas colecciones, principalmente de Libros Antiguos y Raros y Archivos Históricos, son requeridos por entidades externas, como el museo Franz Mayer y el Banco de México, para integrarlas a exposiciones. Colecciones y algunas publicaciones generadas a partir de ellas han ganado premios y reconocimientos nacionales e internacionales; también se cuenta con algunas declaratorias de colecciones documentales reconocidas como patrimonio de la humanidad.

¹⁴ Beascoechea Aranda, Enrique *et al.*, “Las nuevas tecnologías al servicio de la educación en la Universidad Iberoamericana”, *Didac*, México, Universidad Iberoamericana, 2015.

III. LOS CAMBIOS EN EL PERFIL DE LOS USUARIOS DE LA INFORMACIÓN

El sentido de las colecciones y servicios en una biblioteca lo da la comunidad a la que se sirve. En el caso de las unidades de información universitarias, la comunidad se compone esencialmente de alumnos y profesores de una gran variedad de disciplinas. En la mayoría de este tipo de instituciones el grueso de los usuarios son de licenciatura con edades entre los diecisiete y los veinticinco años, y en menor medida los estudiantes de posgrado, con un rango de edad más amplio, que puede ir de los veinticinco a los cincuenta años en promedio.

Cada generación de jóvenes tiene características diferentes a la anterior; sin embargo, los llamados “millenials”, que son el grueso de nuestras comunidades de estudiantes de licenciatura, nacieron ya con acceso a la tecnología digital y a las redes en su vida cotidiana, lo cual los convierte en un grupo con características especiales. Si bien las bibliotecas han sufrido transformaciones profundas en colecciones y servicios coincidentes con el nacimiento de la generación que actualmente cursa estudios de pregrado, es apenas en años recientes que los hemos recibido como usuarios. En algún momento, dada la habilidad de estas nuevas generaciones en el manejo de dispositivos y navegación en la red, se pensó que tenían una gran variedad de habilidades de manejo de información digital. Efectivamente, los “millenials” tienen un excelente manejo operativo de los sistemas informáticos y de los equipos y una gran capacidad de adaptación a innovaciones; sin embargo, no necesariamente todos ellos han desarrollado la habilidad de seleccionar fuentes adecuadas, discriminar críticamente la información y generar nuevos contenidos. Es importante para la biblioteca estar consciente de los hábitos de estudio y elaboración de tareas escolares de los alumnos y usuarios actuales; por ejemplo, su capacidad de trabajar simultáneamente en varios escenarios de información, su gusto por el trabajo en equipo; a la mayoría no les molesta el ruido; hay quienes prefieren trabajar en silencio; muchos de ellos han dado menos importancia al aspecto y a las formas; otros hacen suyos los espacios, etcétera.

Con tal diversidad de formatos y dispositivos de información disponibles en el mundo actual y en especial las bibliotecas universitarias, fue indispensable fortalecer el desarrollo de programas de “formación de usuarios”, pues éstos se encontraban con dificultades para acceder en forma efectiva y eficaz a las nuevas fuentes para resolver su necesidad de información. El término formación de usuarios ha sido utilizado para referirse al conjunto de actividades orientadas hacia el desarrollo de habilidades, competencias

y conocimientos en los miembros de la comunidad universitaria para que logren hacer uso de la información en cualquier lugar donde ésta se encuentre y en cualquier formato y soporte. Recientemente se han llevado a cabo estudios cuantitativos¹⁵ para conocer la satisfacción de los diferentes tipos de usuarios con relación a las consultas electrónicas y con los servicios de la biblioteca en general.

Con relación a los docentes, podemos comentar que ellos tienen a su vez edades variadas, pero en general son adultos con posgrado, que además de la docencia llevan a cabo labores de investigación y gestión académica. La planta académica se compone de alrededor de cuatrocientos maestros de tiempo completo, 25% de ellos miembros del Sistema Nacional de Investigadores, y cerca de 1500 profesores de asignatura. En años recientes se llevó a cabo una investigación sobre el papel de la biblioteca universitaria en los procesos de enseñanza,¹⁶ que reporta la conceptualización de la biblioteca en el contexto general de las creencias del docente sobre cómo debe impartirse una asignatura. Los docentes entrevistados expresaron que la biblioteca es fundamental para que los alumnos desarrollen sus habilidades de investigación bibliográfica y lectura a nivel universitario. Asimismo, los docentes expresan la importancia de la biblioteca para ellos mismos al momento de actualizar los contenidos, los métodos y las actividades en sus prácticas de enseñanza. Para los docentes, las tecnologías no son lo más importante; tampoco la didáctica en sí; para la mayoría, lo más importante es la enseñanza de sus disciplinas a grupos específicos de alumnos.

Desde los años ochenta ha habido grandes cambios en el almacenamiento, búsqueda y recuperación de información. Esto se ha reflejado también en los comportamientos de uso de la información por parte de nuestras comunidades, lo cual nos ha llevado a proponer nuevas colecciones y servicios bibliotecarios que se reflejan en el siguiente apartado.

IV. NUEVAS BIBLIOTECAS: RESPUESTAS RECIENTES A LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS

A partir de consultas con expertos de diferentes disciplinas llevadas a cabo en 2012 por la International Federation of Library Associations,¹⁷ se

¹⁵ Gómez Cruz, María Elena, *Evaluación de la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios*, México, Biblioteca Francisco Xavier Clavigero, Universidad Iberoamericana, 2018.

¹⁶ Rivera-Aguilera, Alma B., *Las bibliotecas universitarias en la promoción del aprendizaje*, 2018.

¹⁷ International Federation of Library Associations and Institutions, *IFLA Trend Report*, 2017. Disponible en: <https://trends.ifla.org/>.

indican cinco tendencias clave que, se espera, cambiarán el entorno de información en general: 1. Las nuevas tecnología expandirán y, a su vez, limitarán el acceso a la información; 2. La educación en línea democratizará y modificará el aprendizaje global; 3. Los límites de la privacidad y la protección de datos serán redefinidos; 4. Las sociedades “hiperconectadas” escucharán y empoderarán nuevas voces y grupos, y 5. La economía global de la información se transformará por las nuevas tecnologías.

Las cinco tendencias han sido discutidas a nivel regional y global por las comunidades bibliotecarias en años recientes. En el caso de México, se hicieron eventos y publicaciones alrededor del reporte de la IFLA,¹⁸ y las cinco tendencias arriba mencionadas fueron tomadas en cuenta en las planeaciones de asociaciones como CONPAB. Tres años después de la socialización de las cinco tendencias, la IFLA considera que los temas de acceso a la información, educación, privacidad, nuevas formas de involucramiento digital y transformación tecnológica siguen siendo vigentes. Los puntos clave a señalar, a partir de la reflexión global que llevó a cabo la IFLA entre 2013 y 2016, son: I. El rol de las bibliotecas como motores de desarrollo e infraestructura esencial para sus comunidades, y II. La importancia de que los bibliotecarios acojan el aprendizaje continuo. Finalmente, y quizá lo más importante, es la invitación que la IFLA hace a los bibliotecarios, para que incidan como individuos, como parte de sus instituciones, como ciudadanos y miembros de asociaciones nacionales y a nivel global en la conformación del ambiente informacional del futuro, y no esperar que otros actores sean quienes lo definan.

1. *Tecnología/servicios digitales/espacios*

Respecto a respuestas actuales relacionadas con tecnología, donde la BFXC está inmersa, podemos mencionar los siguiente: personal de la BFXC continúa el trabajo del repositorio institucional de la Universidad Iberoamericana. Se cuenta con gestores de contenido y bases de datos especializadas en temas pertinentes para la universidad, como Visual History Archive y el acceso a Web of Science, Scopus y Science Direct. La vinculación con otras instituciones ha tenido mucha fuerza en los últimos años, ya que se han llevado compras consorciadas a nivel del Sistema de Universidades Jesuitas en México y la Asociación de Universidades Confiadas a la

¹⁸ Campos, Estela Morales, Nuestros bibliotecarios, *Biblioteca Universitaria*, 19, núm. 1, 2016. Disponible en: <http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=28547732008>.

Compañía de Jesús en América Latina. Se están revisando posibilidades de compras consorciadas con la Red Nacional de Bibliotecas Grupo Amigos.

De acuerdo con el estudio “Evaluación de la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios”, realizado en 2017 por la maestra María Elena Gómez,¹⁹ en la BFXC, “la biblioteca como espacio es el elemento que más contribuye a explicar la calidad, seguida del desempeño del personal”. Los objetivos de dicho estudio fueron los siguientes: construir un modelo de ecuaciones estructurales (MEE), con propiedades psicométricas apropiadas; evaluar la calidad de los recursos, servicios y la satisfacción de los usuarios de la BFXC; identificar las fortalezas y debilidades; identificar necesidades de información de los no usuarios de la biblioteca. La encuesta diseñada para esta evaluación de servicios de la Biblioteca fue contestada por 3,273 usuarios (incluyendo usuarios potenciales).

Desde hace varias décadas nuestra biblioteca se concibió como un espacio de aprendizaje, y en 2008 se inauguró la ampliación de la biblioteca, la cual dio prioridad a espacios para los usuarios más que para las colecciones. Se ofrecieron espacios tanto individuales como para trabajo en equipo. Actualmente se cuenta con la siguiente diversidad de espacios que consideramos cubren las necesidades de los usuarios como lugares de estudio y trabajo en equipos, así como para pláticas y talleres de formación:

- Sala de lectura de absoluto silencio
- Cubículos para trabajo en equipo
- Salas de lectura informal
- Muebles para trabajo individual en áreas abiertas (entre los acervos)
- Áreas con computadoras disponibles
- Auditorio
- Cafetería

Los usuarios buscan los espacios de acuerdo con sus hábitos de estudio; actualmente los de mayor demanda son los espacios para trabajo en equipo. Cuando se abrió la cafetería, en 2008, causó mucha controversia, particularmente en el sector académico; fue un hecho que irrumpió con el esquema tradicional de la BFXC, ya que había mucha preocupación por el posible maltrato de los libros cuando los usuarios los tomaran de los estantes y los llevaran a la cafetería. Sin embargo, afortunadamente no se ha vivido ese

¹⁹ Gómez Cruz, María Elena, *Evaluación de la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios*, México, Biblioteca Francisco Xavier Clavigero, Universidad Iberoamericana, 2018.

escenario; lo que ha generado cierta problemática es el ruido que se produce esa área. En las mesas de la cafetería generalmente se puede observar a grupos de estudiantes trabajando con sus computadoras y con materiales de la Biblioteca.



FIGURA 3. Sala de lectura informal



FIGURA 4. Áreas de lectura entre los acervos.

2. Formación

Una parte importante del programa de formación de usuarios en la BFXC son los cursos y talleres que se ofrecen a alumnos de TSU, licenciatura y posgrado, así como a profesores de tiempo y asignatura y a exalumnos. Recibimos también alumnos preparatorianos que potencialmente podrían convertirse en miembros de nuestra comunidad. En 2017 se impartió el primer curso en línea en Desarrollo de Habilidades de Información en el aula.²⁰

De 2010 en adelante se ha incluido en los cursos de formación el tema de gestores de referencias, y se ha hecho un especial énfasis en el desarrollo de cursos para investigadores y posgrado. La siguiente guía es un ejemplo de contenidos para un curso de ocho horas, propuesta de la maestra María Elena Gómez Cruz.²¹ Los objetivos, contenidos y tiempos se ajustan de acuerdo con los requerimientos del grupo que lo solicita.

Sesión 1. Introducción a la biblioteca

Objetivo:

El alumno identificará los servicios y colecciones que le ofrece la biblioteca FXC, así como las estructuras de búsqueda en el catálogo de la biblioteca. Recuperará materiales de colecciones externas, artículos académicos e información noticiosa.

- 1.1 Página de la biblioteca, catálogo público, estructuras de búsqueda.
- 1.2 Colecciones y servicios de la biblioteca.
- 1.3 Buscador Multibase. Bases informativas.
- 1.4 Reconocimiento, físico, de las colecciones y espacios de la biblioteca

Sesión 2. Libros y Revistas electrónicas

Objetivo:

El alumno generará una biblioteca virtual de libros electrónicos de su interés y reconocerá las herramientas para el manejo eficiente de estos materiales. Recuperará eficientemente artículos electrónicos de las bases de datos disponibles en la BFXC, así como las referencias bibliográficas en el formato de cita que se requiera.

- 2.1 E-libro /E-brary
- 2.2 EBSCO y JSTOR
- 2.4 Full Text Finder
- 2.4 Formatos de citas

²⁰ Rivera-Aguilera, María Elena; Ochoa-Carrasco, Indira y Vergara, Genoveva, *Educating the Educators in the Classroom Information Management: an Online Course for Teachers from an Educational and Library Sciences Perspective*, 2018.

²¹ Gómez Cruz, María Elena, *Taller evaluación, recuperación y uso de la información*, Biblioteca Francisco Xavier Clavigero, 2017.

Sesión 3. Gestor de referencias EndNote

Objetivos:

El alumno generará una base de datos, organizada, con sus referencias bibliográficas. Será capaz de insertar citas bibliográficas, automáticamente durante la redacción de su protocolo, en el formato de cita requerido.

3.1 Registro en EndNote.

3.2 Creación de la base de datos de referencias

3.2.1 Integrar registros de Web of Science, EBSCO y registros del catálogo de la BFXC, Scielo, Redalyc, etc.

3.2.2 Ingreso manual de referencias

3.3 Organización de la información

3.4 Adjuntar artículos digitales a las referencias

3.5 Inserción y edición de citas en un documento Word

Sesión 4. Web of Science, Scopus y otros recursos

Objetivos:

El alumno aplicará estrategias de búsqueda para la selección de artículos de las bases de datos Web of Science y Scopus, Identificará herramientas seguimiento (citas y referencias de los artículos, producción de autores, etc.)

El alumno identificará revistas por área temática, destacando el factor de impacto de la revista y el cuartil en el que se ubican.

4.1 Búsquedas y aplicación de filtros.

4.2 Identificar revista en determinadas áreas

4.3 Factor de Impacto

4.4 Comparativos de revistas

4.5 Herramientas (historial de búsqueda, citas por artículo, artículos citados, autores, investigaciones por países, universidades, etc.)

En 2017 se llevó a cabo un curso en línea, que fue el primero que se ha impartido en esa modalidad en nuestra biblioteca,²² que tuvo por objetivo desarrollar las habilidades de manejo de información de los docentes de la Universidad Iberoamericana Ciudad de México. Se impartió a través de la plataforma BrightSpace, con la que se trabaja actualmente en la Universidad Iberoamericana. El diseño del curso partió de un enfoque mixto, que integra la visión educativa y bibliotecológica, de forma que el profesor participante en el curso tuviera la oportunidad de desarrollar sus capacidades de manejo de información totalmente contextualizadas en la práctica docente. La visión educativa se plasmó en el contenido de cada módulo del curso, ya que todos los módulos articularon subcompetencias de manejo de información con la planeación e implementación didáctica. Desde la perspectiva bibliotecológica, se tomaron en cuenta los estándares para el

²² Rivera Aguilera, María Elena, *op. cit.*

desarrollo de habilidades de información, también conocido como alfabetización informacional.

Las habilidades de información incluyen todos los aspectos del ciclo de la información: I. Comprender la estructura del conocimiento y la información en su asignatura. II. Determinar una necesidad informativa relacionada con su enseñanza, plantear estrategias efectivas, buscar y recuperar información. III. Analizar y evaluar información pertinente para su materia. IV. Organizar y citar información, y V. Crear nuevos contenidos didácticos a partir de la información seleccionada atendiendo al diseño pedagógico y los derechos de autor.

Este curso ha sido una valiosa experiencia de trabajo colaborativo entre el área de Enseñanza y Aprendizaje Mediado por Tecnología y la Biblioteca Universitaria. El cupo del curso se llenó de forma rápida, lo que demostró que los temas relacionados con la información son valorados por el cuerpo docente. Se logró que el 60% de los profesores completaran el curso y generaran una planeación didáctica, que incorporó materiales informativos resultado de haber aplicado lo aprendido en todos los módulos. Otro resultado del curso fue la discusión entre los participantes y los profesores; ellos manifestaron en diversos espacios su satisfacción con el diseño del curso en los aspectos de claridad en las actividades, estructura del curso y uso tecnologías educativas.

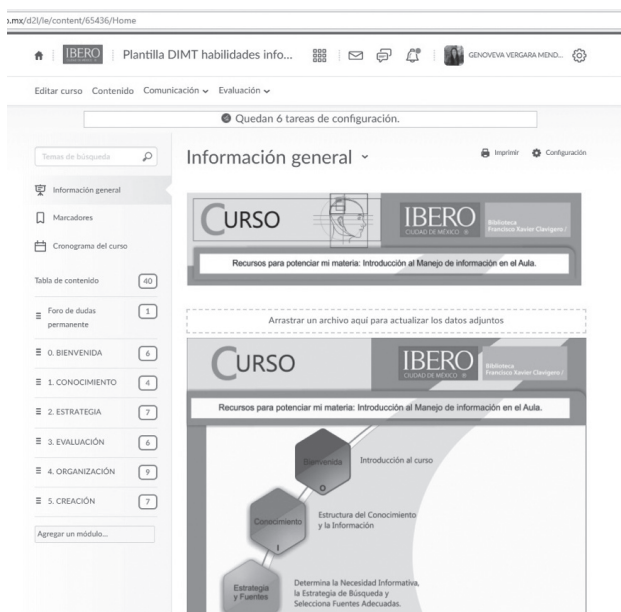


FIGURA 5. Nuevos cursos en línea para formación de usuarios

3. *Nuevas tareas de los bibliotecarios*

Si bien las tareas del académico de biblioteca siguen siendo en esencia la organización y difusión de la información, el reto consiste en aplicarlas a nuevas plataformas y espacios de mayor impacto:

Algunas actividades de nuestro equipo de trabajo incluyen:

- Diseño y planeación de proyectos de innovación bibliotecológica: integración de nuestro repositorio a repositorios nacionales, regionales y globales; proyectos de investigación cuantitativa, cualitativa y mixta.
- Ejecución y evaluación de proyectos de innovación bibliotecológica: evaluación del impacto de los diferentes proyectos.
- Desarrollo de colecciones: seguimiento a consorcios, curaduría de colecciones digitales, enlace con departamentos.
- Organización de la información: definición de nuevos perfiles de aplicación de metadatos para documentos y sets de datos, especialización en libro antiguo, datos enlazados, catálogos abiertos, etcétera.
- Formación en competencias de la información: programa de formación de usuarios, programa de fomento a la lectura, diseño de materias curriculares sobre Alfin, diseño de evaluación en todos los programas de formación.
- Consulta especializada en información: rediseño del servicio de consulta, evaluación del servicio.
- Uso de tecnología en bibliotecas: redes sociales para la difusión, nuevas generaciones de sistemas integrados de biblioteca, gestores de colecciones digitales, estrategias de preservación digital, etcétera.

V. CONCLUSIONES

Las bibliotecas universitarias se están transformando de manera importante, tanto en los servicios que ofrecen como en las colecciones y sus espacios. Tienen grandes retos para cubrir las necesidades y demandas de los nuevos usuarios, así como mantenerse a la vanguardia con la incorporación de novedosos recursos tecnológicos y los servicios que de éstos se generan. El perfil de usuarios de la información que presentan los estudiantes actuales, y en general la comunidad universitaria a quien se debe la biblioteca, es muy diferente al usuario que tradicionalmente se venía atendiendo. Esta-

mos en la época de lo efímero y lo inmediato; todo fluye a gran velocidad; por lo tanto, nuestros sistemas y procesos deben estar establecidos de tal manera que se le pueda dar un respuesta inmediata o pronta al usuario. Es notable cómo se ha reducido la consulta a las colecciones integradas por materiales impresos; ahora el desarrollo de las colecciones está enfocado a recursos de información, de diversas características, en formato electrónico. Más allá de las colecciones, las bibliotecas tienen un papel importante en la formación integral que las universidades ofrecen a sus estudiantes; esto se debe tener presente en todas las acciones, particularmente en el programa de formación de usuarios.

Los espacios y el mobiliario en la biblioteca requieren ser adaptados para apoyar las nuevas formas de trabajo, estudio y/o lectura de la comunidad universitaria, considerando que no se trata de un grupo homogéneo; por lo tanto, se debe responder a las diversas necesidades, contar con una variedad de opciones.

VI. BIBLIOGRAFÍA

- ACRL. 2016 ACRL Academic Library Trends and Statistics for Carnegie Classifications: Associates of Arts Colleges Baccalaureate Colleges Master's College and Institutions Doctorate Granting Institutions, disponible en: <https://www.alastore.ala.org/content/2016-acrl-academic-library-trends-and-statistics-carnegie-classifications-associates-arts>.
- BEASCOECHEA ARANDA, Enrique *et al.*, *Las nuevas tecnologías al servicio de la educación en la Universidad Iberoamericana*, Didac, México, Universidad Iberoamericana, 2015.
- BIBLIOTECA FRANCISCO XAVIER CLAVIGERO, "Sitio electrónico BFXC", Universidad Iberoamericana, México, disponible en: <http://www.bib.uia.mx/sitio/>.
- CABRERA, Iván, *IBERO recibe reconocimiento de la Unesco por Archivo de Comerciantes (1757-1850)*, Universidad Iberoamericana, 2018, disponible en: <http://ibero.mx/prensa/ibero-recibe-reconocimiento-de-la-unesco-por-archivo-de-comerciantes-1757-1850>.
- "Centro de Información Académica: Biblioteca Francisco Xavier Clavigero", Universidad Iberoamericana, 1978.
- FERNÁNDEZ FUENTES, María Belén *et al.*, *De la biblioteca universitaria al CRAI: el nuevo papel institucional y profesional frente a la evolución de las TIC*, 2013, disponible en: https://www.academia.edu/1014680/De_la_biblioteca_universitaria_al

CRAI_el_nuevo_papel_institucional_y_profesional_frente_a_la_evoluci%C3%B3n_de_las_TIC.

GÓMEZ CRUZ, María Elena, *Evaluación de la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios*, México, Biblioteca Francisco Xavier Clavigero, Universidad Iberoamericana, 2018.

GÓMEZ CRUZ, María Elena, *Taller evaluación, recuperación y uso de la información*, México, Biblioteca Francisco Xavier Clavigero, 2017.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, “IFLA Trend Report”, 2017, disponible en: <https://trends.ifla.org/>.

JIMÉNEZ, Miguel, “El programa Ariel se difunde en España”, *El Profesional de la Información*, 1997, disponible en: http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1997/mayo/el_programa_ariel_se_difunde_en_espaa.html.

MORALES CAMPOS, Estela, “Nuestros bibliotecarios”, *Biblioteca Universitaria*, vol. 19, núm. 1, 2016, disponible en: <http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=28547732008>.

RIVERA AGUILERA, Alma y TÉLLEZ, José Juan, *Elementos contextuales, técnicos y de diseño que posibilitan el acceso abierto a colecciones digitales universitarias*, disponible en: http://ubi.unam.mx/publicaciones/255/acceso_abierto_informacion%20Elementos%20contextuales%20tecnicos%20y%20de%20diseno%20Alma%20Beatriz%20Rivera%20Aguilera.html.

RIVERA-AGUILERA, Alma B., *Las bibliotecas universitarias en la promoción del aprendizaje*, Universidad Iberoamericana, 2018.

RIVERA-AGUILERA, Alma B. et al., *Metadatos, entre los muchos retos, para las instituciones colaboradoras en repositorios nacionales de investigación*, México, UNAM, IIBI, 2018.

RIVERA-AGUILERA, Alma B. et al., *Educating the Educators in the Classroom Information Management: An Online Course for Teachers from an Educational and Library Sciences Perspective*, 2018.

THE NEW MEDIA CONSORTIUM (NMC), *NMC Horizon Report 2017 Library Edition*, 2017, disponible en: <https://www.nmc.org/publication/nmc-horizon-report-2017-library-edition/>.

CORTÉS Vera, Jesús et al., *Plan Estratégico 2014-2020*, Mexico, CONPAB-IES, 2015.

VERGARA, Genoveva, *Tecnología educativa y desarrollo de habilidades de información: programa de formación de usuarios de la Biblioteca Francisco Xavier Clavigero*, México, Universidad Iberoamericana, 2008.