

LA EDUCACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA Y DE DOCUMENTACIÓN:

retos y tendencias en
Iberoamérica y el Caribe

COORDINADORAS

Lina Escalona Ríos

Brenda Cabral Vargas

Elizabeth Huísa Veria



Z669.5
A5E39

La educación bibliotecológica y de documentación : retos y tendencias en Iberoamérica y el Caribe / Coordinadoras Lina Escalona Ríos, Brenda Cabral Vargas, Elizabeth Huisa Veria. - México : UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2023.

x, 451 p. - (Educación bibliotecológica)
ISBN: 978-607-30-7652-4

Enseñanza de la bibliotecología - América Latina - Tendencias. 2. Enseñanza de la bibliotecología - Caribe (Región) - Tendencias. I. Escalona Ríos, Lina, coordinadora. II. Cabral Vargas, Brenda, coordinadora. III. Huisa Veria, Elizabeth, coordinadora. IV. ser.

Edición académica: Lina Escalona Ríos
con la colab. Jazmín Areli Norberto Hurtado

Diseño de cubierta: Mario Ocampo Chávez
Imagen: BillionPhotos.com - stock.abobe.com

Primera edición: 01 de marzo de 2023
D. R. © UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE MÉXICO
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas
y de la Información
Circuito Interior s/n, Torre II de Humanidades,
pisos 11, 12 y 13, Ciudad Universitaria, C. P. 04510,
Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México

Esta edición y sus características son propiedad
de la Universidad Nacional Autónoma de México.
Prohibida la reproducción total o parcial por
cualquier medio sin la autorización escrita
del titular de los derechos patrimoniales.

ISBN: 978-607-30-7652-4

Publicación dictaminada
Impreso y hecho en México

Contenido

PRESENTACIÓN	ix
ESTADO DA ARTE DA RELAÇÃO DA INFORMAÇÃO SOBRE CIDADANIA, CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA COM A SOCIEDADE	1
Emir Suaiden	
LA FUNCIÓN DEL DOCENTE EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE HÍBRIDO	15
Lina Escalona Ríos	
LA CONCEPCIÓN DE LA OBRA: FORMACIÓN PROFESIONAL	31
María Estela Muñoz Espinosa	
INTEGRACIÓN DE ELEMENTOS TEÓRICOS DE LA LÓGICA FORMAL EN EL DISEÑO DE ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS PARA UN CURSO DE REDACCIÓN DE DOCUMENTOS	53
Eduardo Oliva Cruz Adriana Mata Puente	
PROGRAMA DE ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL PARA ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS DE LA UNAM	71
Selene Violeta Castillo Rojas Alberto Castro Thompson Carlos Omar Sánchez Xicoténcatl Lina Escalona Ríos	
EL SEMINARIO DE TITULACIÓN PARA EGRESADOS DEL COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO: UNA EXPERIENCIA DE TRABAJO DOCENTE COLABORATIVO	85
Isabel Chong-de la Cruz Ángel Villalba Roldán	

ENSEÑANZA DE LAS RESOURCE DESCRIPTION AND ACCESS (RDA) EN TIEMPOS DEL COVID-19: COMPETENCIAS	105
Jorge Gómez Briseño	
DE LAS COMPETENCIAS A LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE EN LA EDUCACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA	139
Johann Pirela Morillo	
Yamely Almarza Franco	
LA DOCENCIA EN CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN	153
Rosa María Martínez Rider	
Celia Mireles Cárdenas	
CAPACITACIÓN BIBLIOTECARIA: MÁS ALLÁ DE ACOMODAR LIBROS	171
Carlos Alberto Martínez Hernández	
Rubén Cantor Pérez	
Mayeli Issai Álvarez Patiño	
METODOLOGÍA INTERDISCIPLINARIA DE CAPACITACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA APLICADA AL PATRIMONIO DOCUMENTAL ARTÍSTICO	193
Patricia Brambila Gómez	
LA GESTIÓN DE ACCESO A LOS RECURSOS ELECTRÓNICOS DE INFORMACIÓN (BASES DE DATOS Y REVISTAS ELECTRÓNICAS) EN LA UNAM: UN ACERCAMIENTO PARA PROMOVER SU CONSULTA Y USO	215
Jaime Reyes Rocha	
Alma Delia Contreras Hernández	
TENDENCIAS EN LA DIGITALIZACIÓN DE SERVICIOS DE FORMACIÓN DE USUARIOS EN LA DGBSDI-UAQ Y OTRAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS DE MÉXICO	229
Sergio Castañeda Olvera	
Martha Aparicio López	
David Chavero Sánchez	

VIRTUALIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN POSGRADUADA EN CIENCIA DE LA INFORMACIÓN EN LA UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA (COLOMBIA)	249
María Teresa Múnera Torres	
María Camila Restrepo Fernández	
PREGUNTAS DE COMPROBACIÓN Y ENSEÑANZA VIRTUAL: CASO ESTUDIO DESDE LA ENSEÑANZA DEL PATRIMONIO DOCUMENTAL	263
Yorlis Delgado López	
ALGUNAS PROPUESTAS DE INDICADORES QUE CONTRIBUYAN CON LA EVALUACIÓN CURRICULAR EN LAS ESCUELAS DE BIBLIOTECOLOGÍA DE AMÉRICA LATINA	279
María Teresa Múnera Torres	
LOS ESTUDIOS DE MAESTRÍA EN BIBLIOTECOLOGÍA EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE	299
Suyín Ortega Cuevas	
FACTORES SOCIOEMOCIONALES EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA- APRENDIZAJE DE LOS ESTUDIANTES DEL COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA DE LA UNAM: PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE COMPETENCIAS EMOCIONALES PERSONALES Y SOCIALES	321
Brenda Cabral Vargas	
ANÁLISIS COMPARATIVO DEL SERVICIO SOCIAL EN MÉXICO Y DE LAS PRÁCTICAS PREPROFESIONALES EN BOLIVIA COMO PARTE DE LA FORMACIÓN ACADÉMICA E INSERCIÓN DEL BIBLIOTECÓLOGO A LA VIDA LABORAL	345
Shindy Karen Vásquez Márquez	
Javier Carmona Rincón	
INTERNACIONALIZACIÓN CURRICULAR PARA LA ESPECIALIZACIÓN EN EDICIÓN CIENTÍFICA POR PARTE DEL PROFESIONAL DE LA INFORMACIÓN EN CUBA	361
Luis Ernesto Paz Enrique	

DESARROLLO DE LAS MALLAS CURRICULARES DE LA CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA METROPOLITANA: RESPONDIENDO A LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y LOS CAMBIOS SOCIALES Y TECNOLÓGICOS	379
Nelson Alvarado Sánchez Ingrid Espinoza Cuitiño	
EL PAPEL DEL BIBLIOTECÓLOGO EN EL DESARROLLO DE HABILIDADES LECTORAS Y DE ESCRITURA ACADÉMICA COMO APOYO A LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE EN ALUMNOS UNIVERSITARIOS	405
Anabel Solano Flores	
MERCADO DE TRABAJO Y EDUCACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA: ASPECTOS TEÓRICOS	427
Salette María Guadalupe Aguilar Noé Ríos Emicente	
EL MERCADO PROFESIONAL DEL BIBLIOTECÓLOGO PERUANO: UN MUNDO EN CONSTANTE CAMBIO	443
Silvia María Consuelo Azaña Pérez	

Tendencias en la digitalización de servicios de formación de usuarios en la DGBSDI-UAQ y otras bibliotecas universitarias de México

SERGIO CASTAÑEDA OLVERA

MARTHA APARICIO LÓPEZ

DAVID CHAVERO SÁNCHEZ

Universidad Autónoma de Querétaro, México

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo es un ejercicio de corte comparativo acerca de la implementación de estrategias de digitalización en el sistema de bibliotecas de la Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ) desde la Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales de Información para el desarrollo de actividades de formación de usuarios, alfabetización informacional y cursos de desarrollo de competencias digitales a través de sesiones virtuales de capacitación sincrónica y de libre acceso transmitidas en directo a través de las redes sociales, así como servicios de asistencia en línea en tiempo real a través de módulos de *chatbox* incrustados en el sitio web oficial de bibliotecas UAQ. Se presenta un panorama general para mostrar las tendencias en la implementación de servicios digitales y formación bibliotecaria en modalidad virtual desde las principales bibliotecas universitarias públicas de México y su crecimiento a partir del cese de actividades presenciales provocado por la pandemia por COVID-19 desde principios de 2020.

EL CAMINO HACIA LA DIGITALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

A partir del cese de actividades presenciales en marzo de 2020, la Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales de Información (DGBSDI) de la Universidad Autónoma de Querétaro se ha apoyado en una serie de medidas que tienen como objetivo dar continuidad al proceso de alfabetización informacional de los usuarios, el cual antecede al trabajo bibliotecario realizado en condiciones regulares. Al inicio de la pandemia, la DGBSDI se encontraba en un camino a medio trazo hacia la digitalización de los servicios que ofrece, hoy en día, las condiciones han motivado a reestructurar la estrategia de formación de usuarios, lo que permite que el 100 por ciento de ellos se realice de manera electrónica agilizando diferentes procesos. En este sentido, el presente trabajo es un esfuerzo por presentar un panorama amplio que ilustre las tendencias actuales de digitalización de servicios bibliotecarios relacionados con la instrucción, formación de usuarios y alfabetización informacional en bibliotecas universitarias de México como son el caso de los sistemas bibliotecarios de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP) y la Dirección General de Bibliotecas de la Universidad Veracruzana (UV) como referencias al escenario actual que presenta la DGBSDI-UAQ.

Para ello, se presentará una serie de antecedentes que permitan clarificar las estrategias aplicadas. En años recientes, el impacto provocado por las tecnologías de la información, la democratización del acceso al conocimiento gracias al Internet, y el impulso creciente de la ciencia abierta han resignificado la labor bibliotecaria, enfatizando la dimensión pedagógica del profesional bibliotecario, por lo que es común encontrar en cualquier centro de información diversas actividades de instrucción, formación y capacitación de usuarios con el objetivo de que éstos adquieran habilidades y herramientas aplicables dentro y fuera de la biblioteca. Gracias al avance tecnológico y la consolidación de la profesión bibliotecológica, actualmente las bibliotecas han sido resignificadas

de ser edificios de resguardo de acervos a considerarse espacios culturales comunitarios, conectados con su entorno y con el mundo, en muchos casos dirigido por personal profesional que participa activamente en la formación de sus usuarios.

Antes de continuar, es necesario resaltar una serie de definiciones que permitan comprender el marco elegido. Uno de ellos es la Formación de Usuarios (FU), la cual es entendida como un conjunto de actividades pedagógicas para desarrollar competencias y su principal objetivo, como señalan Mireles y Figueroa,¹ es el de formar y orientar a los usuarios en el uso de recursos informativos. Ante esto, los mismos autores reconocen que la FU se puede entender como una fase inicial de la instrucción bibliotecaria para transitar hacia programas más completos de Desarrollo de Habilidades Informativas (DHI) y Competencias en el Manejo de la Información (CMI) que hacen énfasis especial en las tecnologías de la información. Este tipo de estrategias son complementarias a procesos de alfabetización informacional, el cual ha terminado por englobar distintas actividades de orientación, instrucción y formación de usuarios. El término fue acuñado en 1974 por Paul Zurkowski, quien define a las personas alfabetizadas como “[...] aquellas entrenadas o capacitadas en la aplicación de los recursos de información a su trabajo”.² En este sentido, es evidente que la evolución de la FU, su fase transitoria hacia programas de DHI y CMI, así como la generación de individuos alfabetizados esté vinculada a los conceptos de sociedad de la información y sociedad del conocimiento, éste último siendo una meta aún por lograr en la que los individuos utilizan las herramientas y la información disponible para generar nuevos conocimientos.

Por otra parte, el desarrollo tecnológico de la década de 1970 marcó un giro en la oferta de servicios en el perfil profesional de los

1 C. Mireles y L. Figueroa. “Desarrollo de la formación de usuarios en el Sistema de Bibliotecas de la UASLP...”, 329-330.

2 P. G. Zurkowski. “The Information Service Environment Relationships and Priorities”, 6.

bibliotecarios por la llegada del Internet, las bases de datos y los catálogos OPAC. En México, a modo de síntesis cronológica, la formación de usuarios en bibliotecas inicia a finales de la década de 1950 y, de acuerdo con un estudio realizado por Ramírez,³ en 1962 comenzaron los primeros cursos de formación bibliográfica en la Facultad de Química de la UNAM; en 1967 la Universidad de las Américas ofreció un curso de introducción al uso de la biblioteca; más tarde, en 1976, El Colegio de México comienza a ofrecer el servicio de visitas guiadas. Se menciona en el estudio que no fue sino hasta 1980 que los bibliotecarios comenzaron a sustentar teóricamente las mencionadas actividades de formación. En la actualidad, la instrucción bibliotecaria, la formación de usuarios y la alfabetización informacional son una práctica cotidiana en las principales bibliotecas universitarias del mundo como refuerzo a los sistemas curriculares.

En este sentido, haciendo énfasis en el caso concreto de la DGBSDI, los elementos anteriormente descritos han permitido delinear el enfoque para la aplicación del nuevo sistema de bibliotecas que coordina. De tal forma que para dar sustento a esto, se puso en marcha el plan de formación de usuarios a distancia para los diferentes programas pertenecientes a la UAQ, bajo cuatro estrategias de trabajo de alfabetización informacional: la primera, curso de inducción, el cual comprende una introducción a los servicios bibliotecarios, acervo UAQ y uso de la biblioteca digital. Segundo, curso de desarrollo de competencias digitales. Éste se divide en dos sesiones con la posibilidad de elegir cinco de las siguientes opciones: Google Scholar y búsquedas avanzadas, repositorios institucionales y acervos digitales, gestores de referencias (Zotero o Mendeley), procesadores de texto para trabajos académicos, bases de datos o recursos electrónicos y biblioteca digital. La tercera estrategia son las sesiones virtuales. Este tipo de charlas se dan en modalidad a distancia, sincrónicamente y de tipo expositivo sobre herramientas y servicios de información bibliotecaria

3 J. E. Ramírez. *La formación de usuarios de la información en México: desarrollo histórico*.

en *streaming*. La cuarta es el servicio de “Pregúntale al bibliotecario”, que es un código incrustado generado desde la aplicación *Tauwk.to*, el cual permite crear una conversación directa entre bibliotecarios y usuarios vía mensajería instantánea, dando asesoría en tiempo real.

En todos los casos, se lleva un registro de atención a partir de formularios automatizados en Google que se almacenan en la nube; además, se complementan con videos en formato de cápsulas breves que resumen y describen cada uno de los servicios. Éstas son transmitidas en TvUAQ y también son compartidas en las redes sociales de la DGBSDI, teniendo un mayor alcance para los usuarios y público en general. Todos estos servicios son el reflejo de adaptaciones tecnológicas que se encuentran bajo una continua monitorización y bajo la minuta de mejora continua. Es necesario mencionar que para la implementación de este nuevo sistema de digitalización sobre formación de usuarios, se tuvieron como referencias proyectos internacionales y nacionales, particularmente los implementados por la UNAM, BUAP y la UV, por mencionar algunos casos que han servido de guía en la ejecución desarrollada por la Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales de Información, UAQ.

LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS DE MÉXICO

Servicios Digitales de la UNAM

Las funestas consecuencias de la actual pandemia se han extendido a todos los ámbitos de la actividad humana, las bibliotecas al fungir como espacio público, de encuentro o de refugio, para estudio o recreación, sean públicas, académicas o privadas; han visto su aforo reducido, impactando abruptamente en los servicios que brindan. Una de las instituciones afectadas, pertinente para fines de la presente investigación, es la Universidad Nacional Autónoma de México, que a través del Sistema Bibliotecario y de Información

(SIBIUNAM), coordinado por la Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales de Información (DGB-UNAM), pone a disposición de la comunidad universitaria las diversas funciones bibliotecarias con las que cuenta.

La Máxima Casa de Estudios suspendió las actividades presenciales desde marzo del 2020 y dio prioridad a los servicios digitales como principal alternativa de las bibliotecas para continuar realizando su labor. Para tal efecto, se organizó una campaña de trabajo a través del fomento de sus servicios en cinco parámetros o subsistemas: bachillerato, licenciatura y posgrado, investigación científica, investigación en humanidades, extensión y administración universitaria. En dicho proceso participaron 123 bibliotecas, lo que equivale al 90 por ciento, obteniendo 23 servicios diferentes con un total de 188 424 servicios proporcionados, entre orientación de usuarios, formación de usuarios, cursos en línea, tutoriales, referencista, suministro de documentos, cursos y talleres desarrollados en los cinco subsistemas.⁴

En la siguiente tabla se enlistan los servicios ofrecidos, así como el alcance total de cada uno de éstos:

Tabla 1. Servicios otorgados durante el cierre de instalaciones por confinamiento

SIBIUNAM - SERVICIOS EN LÍNEA 2020	
Servicio	Total
Orientación de usuarios	30,713
Formación de usuarios	530
Cursos en línea	404
Tutoriales	1089
Referencia en línea	45,849
Renovación del préstamo en línea	45,880
Análisis de citas	12,438
Búsqueda de citas	38,155
Suministro de documentos	13,005

4 UNAM. “Dirección General de Bibliotecas”, 2020.

Cursos y talleres	266
Conferencias	95

Fuente: SIBIUNAM.

En cada una de las bibliotecas, se promovió el uso de recursos adicionales tales como boletines de alerta y de adquisiciones, elaboración de bibliografías, obtención de documentos, *webinar*, Facebook Live, minería de datos, curaduría (datos o digital), guías para generar cuentas de acceso remoto, círculo de lectura, expedición electrónica de cartas de no adeudo, difusión y promoción de recursos digitales que, de acuerdo con los datos proporcionados por SIBIUNAM, suman 56 284 usuarios que recurrieron a dichos recursos.

De estos, el único que se ofreció en los cinco subsistemas fue la difusión y promoción de recursos digitales y, en cuanto a la obtención de documentos, éste fue uno de los servicios de mayor impacto. A continuación, se muestra una tabla con las estadísticas correspondientes:

Tabla 2. Servicios otorgados durante el cierre de instalaciones por confinamiento

SIBIUNAM - OTROS SERVICIOS EN LÍNEA 2020	
Servicio	Total
Boletines de alerta	472
Boletines de adquisiciones	1,338
Elaboración de bibliografías	5,376
Obtención de documentos	20,708
Webinar	499
Facebook Live	290
Minería de datos	36
Curaduría (Datos o digital)	404
Guías para generar cuentas de acceso remoto	4,936
Círculo de lectura	107
Expedición electrónica de cartas de no adeudo	20,752
Difusión y promoción de recursos digitales	1,366

Fuente: SIBIUNAM.

De esta manera, con base en los resultados de las medidas implementadas por el SIBIUNAM para mantener vigentes y en eficaz funcionamiento los servicios bibliotecarios, es preciso enfatizar en la adaptabilidad de las bibliotecas frente a los imprevistos, como es el caso de la actual pandemia, que amenazan con impedir su labor, indispensable para el desarrollo académico de la comunidad universitaria. Los servicios digitales como recurso ante semejante situación, en la que es recomendable no acudir a espacios públicos, representan una alternativa que permite a las bibliotecas mantenerse activas y vitales.

CHARLAS VIRTUALES DE LA BUAP

Continuando con el análisis de corte comparativo respecto de otras universidades, la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP), a través de la Jefatura de Alfabetización Digital de la Dirección General de Bibliotecas, propuso una alternativa para la difusión de sus actividades en plataformas como YouTube, ofreciendo una serie de *webinars*, que en conjunto fueron titulados *Investigación, recuperación, visibilidad y publicación*, con el fin de facilitar asesoría e información para los usuarios desde el mes de abril (DGB-BU=AP). Algunos de los cursos fueron los siguientes:

Tabla 3. Cursos virtuales

CURSOS VIRTUALES - BUAP	
Curso	Vistas
Recomendaciones para escribir un artículo científico	317
Visibilidad internacional en la producción científica	198
Divulgación científica	95
Exprime al máximo tu cuenta y correo institucional	497
¡Toc, toc, toc! ¿Por qué activar mi perfil en Emerald Insight?	86
Herramientas para la publicación y el uso del IOP Science	165

Visibilidad del trabajo bibliotecario en tiempos de pandemia	147
¿Cómo seleccionar una revista científica?	222

Fuente: BUAP.⁵

Es pertinente mencionar que estas sesiones virtuales han sido grabadas y están disponibles en la página web de esta universidad, así como en el canal de YouTube, el cual se titula BiblioTV BUAP.

SESIONES DE CAPACITACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS DE LA UNIVERSIDAD VERACRUZANA

De igual manera, la Dirección General de Bibliotecas de la Universidad Veracruzana (UV) se ha adaptado al panorama actual y entre los servicios digitales que ofrece, se encuentra una serie de tutoriales registrados en su FanPage en Facebook; a continuación se mencionan los más sobresalientes:

Tabla 4. Sesiones de capacitación

SESIONES DE CAPACITACIÓN - UNIVERSIDAD VERACRUZANA		
Sesión	Fecha de transmisión	Reproducciones
Sesión de capacitación de la herramienta Copyleaks	16 de julio del 2020	2.7 mil
Capacitación e-libro	27 de agosto del 2020	1.7 mil
Sesión de capacitación Copyleaks	16 de abril del 2021	503
Sesión de capacitación e-libro	23 de abril del 2021	44
Sesión de capacitación e-libro	23 de abril del 2021	281

5 Dirección General de Bibliotecas. “Webinars- Videos, Charlas virtuales: Jefatura de Alfabetización Digital”.

La educación bibliotecológica...

Sesión de capacitación Copyleaks	24 de septiembre del 2021	490
-------------------------------------	------------------------------	-----

Fuente: UV. Facebook Dirección General de Bibliotecas.

Asimismo, en su página web oficial pueden encontrarse guías de uso detalladas sobre diversas fuentes y herramientas digitales, a las cuales recurre la DGB-UV para proseguir con su labor bibliotecaria. Dichas guías de uso son las que a continuación se mencionan:

Tabla 5. Tutoriales

GUÍAS DE USO PARA FUENTES Y HERRAMIENTAS DIGITALES - UV	
ACM Digital Library	e-libro
ACS Publications	Mendeley
AMS American Mathematical Society	ProQuest
Annual Reviews	Science
BioOne	SpringerLink
eBook Collection	Wiley
MedicLatina	Ovid
CopyLeaks	

Fuente: UV Facebook Dirección General de Bibliotecas.

Con base en estos particulares ejemplos, cabe señalar que los servicios bibliotecarios, la formación de usuarios, el desarrollo de habilidades informativas y las competencias en el manejo de la información, han encontrado un notable apoyo en las plataformas digitales, que no se reducen únicamente a gestores de referencias o bibliotecas virtuales, por ejemplo, sino que amplían su rango al ámbito de las redes sociales, aprovechando el dinamismo y la amplitud de estas con relación a los usuarios. Una estrategia sin duda eficiente no sólo para mantener vigentes los servicios, sino también para promover y difundir la labor bibliotecaria incluso entre instituciones de otros estados y países.

DIGITALIZACIÓN DE SERVICIOS EN LA DGBSDI-UAQ

A partir del cese total de actividades presenciales en la universidad en marzo de 2020 y la reactivación paulatina a distancia durante 2021, la DGBSDI-UAQ ha implementado diversas estrategias de digitalización de servicios bibliotecarios y actividades de formación de usuarios, cursos virtuales de inducción y desarrollo de competencias digitales y, en particular, sesiones de alfabetización informacional en modalidad a distancia y sincrónica encaminadas a dar continuidad y reforzar la actividad pedagógica bibliotecaria y a visibilizar el trabajo de los profesionales de la información en un esfuerzo de cooperación con las autoridades y el cuerpo docente de la institución.

Se empezaron a ofrecer sesiones virtuales de alfabetización informacional que en un primer momento fueron reuniones cerradas con la difusión del enlace de ingreso, utilizando plataformas de videoconferencia como Zoom, Webex y Google Meet. Las sesiones abarcaron temas como bases de datos de acceso abierto como Google Scholar; gestores de referencia como Zotero, sesiones de dudas sobre el servicio bibliotecario, temas de conservación de material bibliográfico, acceso a recursos electrónicos y utilización de la biblioteca digital, entre otros.

Para incrementar la difusión y alcance de las sesiones, se optó por realizar transmisiones en directo a través de la página oficial de Facebook de la DGBSDI, lo que logró obtener mayor impacto y estadísticas adicionales propias de la red social. Paralelamente se generaron estadísticas internas a partir de formularios de registro, teniendo como resultado entre ambas estadísticas la tabla que se muestra a continuación:

Tabla 6. Estadística de asistentes registrados, alcance, impacto y espectadores en Facebook

Sesión	Asistentes registrados (Formulario)	Espectadores (Facebook)	Alcance (Facebook)	Interacción (Facebook)
Bases de datos y Recursos Electrónicos	32	101	10,811	302
Biblioteca Digital	60	134	10,838	357
Dudas sobre el servicio	5	39	12,009	95
Google Scholar	227	431	26,175	1,165
Herramientas visuales para proyectos académicos	17	22	615	69
Introducción a la conservación de material bibliográfico	18	45	2,291	188
Mantenimiento y Conservación de Colecciones	7	10	591	18
Servicio de conservación y restauración de colecciones	18	16	764	81
Sesión práctica: Limpieza mecánica de soporte en libros y foto	11	30	2,058	141
Zotero	82	133	15,910	485
Total general	477	961	82,062	2,901

Fuente: Elaboración propia.

El impacto de las sesiones en transmisión directa se distribuyó principalmente en México y Latinoamérica, en países como Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, Venezuela y un caso aislado de Argelia. El interés reflejado en estas regiones permitió a la DGBSDI lograr acuerdos de cooperación interbibliotecaria con algunas bibliotecas latinoamericanas para la difusión de eventos, convenios de préstamo interbibliotecario y acceso a recursos electrónicos, como se describe en

el artículo “Sesiones Virtuales como medio para la difusión de la Ciencia Abierta”.⁶

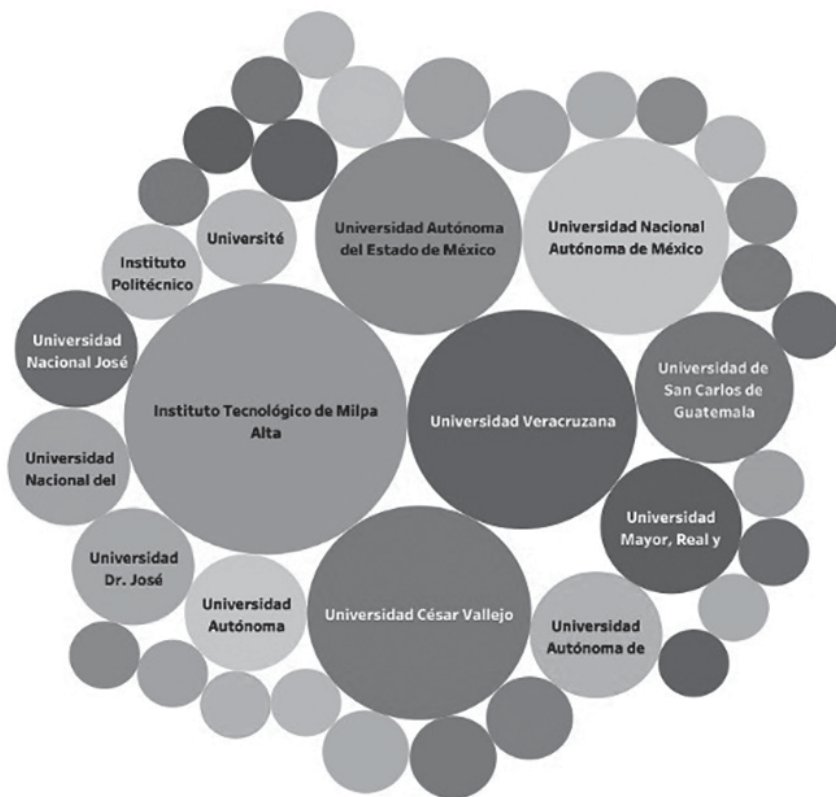
Figura 1. Asistentes registrados a sesiones virtuales por país de mayo 2020 a junio 2021



Fuente: Elaboración propia.

6 C. Martínez *et al.* “Sesiones Virtuales como medio para la difusión de la Ciencia Abierta”.

Figura 2. Asistentes registrados a sesiones virtuales por institución de mayo 2020 a junio 2021



Fuente: Elaboración propia.

En abril de 2021 se implementó el servicio de asistencia en línea *pregúntale al bibliotecario*, modelado a partir de servicios similares ofrecidos por las principales instituciones bibliotecarias norteamericanas denominado *ask a librarians*, el cual consiste en habilitar un *chatbox* accesible a través del sitio oficial de la biblioteca. Gracias a este servicio, es posible la interacción con los usuarios universitarios en tiempo real a manera de conversación.

Para habilitar el servicio, se capacitó al personal bibliotecario en el dominio de la información relevante sobre los distintos servicios y actividades ofrecidas por el sistema bibliotecario de la universidad, para lo cual se designaron roles administrativos desde la plataforma, así como roles de atención y seguimiento de mensajería. Se decidió utilizar la plataforma de acceso libre tawk.to, por lo que se recurrió al área de sistemas de la DGBSDI para instalar el *plugin* requerido incrustado por código en el *template* Joomla, utilizado por la universidad.

De igual manera, se diseñaron logotipos y se estableció una paleta de colores para la personalización del *gadget* de *chatbox* incrustado en el sitio web y así conseguir una interacción con la comunidad universitaria en un entorno web accesible y amigable. A pesar de las limitaciones de la plataforma *tawk*, principalmente las que derivan de complementos adicionales por suscripción mensual; un gestor de estadísticas poco funcional y la falta de controles adecuados de personalización y configuración, fue posible la implementación del servicio. Otra limitante detectada de la plataforma es la dependencia de la misma al alojamiento de caché al interactuar con cualquier navegador web, ya que una vez completado el formulario de inicio del *chatbox*, el navegador recordará el mismo nombre de usuario al utilizar el servicio por segunda ocasión, siendo necesario que el nuevo usuario borre la caché para “olvidar” al usuario previo. Lo anterior ocasiona problemas en equipos de cómputo públicos o compartidos.

Para evaluar el servicio, se realizó un levantamiento estadístico desde su implementación inicial considerando distintas categorías y obteniendo los siguientes resultados:

Los primeros rubros están relacionados según el tipo de usuario y el grado académico de la comunidad universitaria, ya que antes de iniciar el *chatbox*, los estudiantes responden un breve formulario en donde ingresan distinta información, pues, además de obtener datos estadísticos, los datos recabados ayudan al personal bibliotecario a ofrecer una atención especializada que esté de acuerdo con el perfil académico y sus necesidades de información. Lo anterior se muestra en la figura 3 y 4.

Figura 3. Estadística del servicio 'Pregúntale al bibliotecario' por tipo de usuario

POR TIPO DE USUARIOS ATENDIDOS						
Tipo de usuarios	Abril 2021	Mayo 2021	Junio 2021	Julio 2021	Agosto 2021	septiembre 2021
Estudiante	8	3	12	24	48	25
No dijo	11	25	6	10	11	14
Egresado		4		1	2	3
Docente	3	3	1	3	2	
Trabajador				3		
Bibliotecario	1					
Total general	23	35	19	41	63	42

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4. Estadística del servicio 'Pregúntale al bibliotecario' por grado académico

	POR GRADO ACADÉMICO				
	Licenciatura	Maestría	Posgrado	Doctorado	N/A
abril 2021	1	5			17
mayo 2021	4	2			29
junio 2021		3	1		15
julio 2021	6				35
agosto 2021	25	3		1	34
septiembre 2021	4				38
Total general	40	13	1	1	168

Fuente: Elaboración propia.

Las siguientes categorías de calificación del servicio y tema de consulta de igual manera permiten detectar, sobre todo, cuáles son las cuestiones mayormente consultadas, siendo el tema relacionado con la biblioteca digital el que más predomina en este servicio de mensajería instantánea (figura 6). Asimismo, visualizar la satisfacción de los usuarios (figura 5) en relación con la atención brindada permite implementar mejoras en el servicio y dar un seguimiento y una atención constante de los servicios bibliotecarios. Para lograr obtener este dato se termina la conversación con la siguiente leyenda: “Si te pareció correcta la atención, por favor, regálanos una calificación positiva (pulgar arriba)”.

Figura 5. Estadística de satisfacción del usuario del servicio 'Pregúntale al bibliotecario'

CALIFICACIÓN (conversaciones atendidas) No incluye mensajes fuera de línea ni tickets		
	Neutral	Positiva
abril 2021	10	
mayo 2021	14	7
junio 2021	9	4
julio 2021	7	10
agosto 2021	14	16
septiembre 2021	2	1
Total general	56	38

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6. Estadística de atención en línea (pregúntale al bibliotecario) por tema de consulta

	POR TEMA DE CONSULTA										
	Acceso remoto a bases de datos	Biblioteca digital	Catálogo electrónico	Horarios de servicio	Información sobre colecciones	Página web	Recepción de tesis	Renovación	Servicio social	Solicitud de artículo	Otro
mayo 2021	1	3		1			5	7			18
junio 2021				1			6				12
agosto 2021	2	39		3			3	3		1	12
septiembre 2021	1	12		4	1			1		3	20
abril 2021	1	2	2	4	1	2	6	1	1	2	1
julio 2021	2	15					1	3	3		17
Total general	7	71	2	13	2	2	21	15	4	6	80

Fuente: Elaboración propia.

También se consideraron los rubros relacionados con el desempeño del bibliotecario que atiende la solicitud como el tiempo de

respuesta, duración de la conversación y estatus de conexión que definen parámetros como mensaje atendido, mensaje recibido fuera de horario, chat perdido y desconexión de usuario.

OBSERVACIONES FINALES

A modo de cierre, el desarrollo de esta serie de cambios ha permitido renovar los servicios que se prestan en la DGBSDI apostando por versiones digitales que ayudan a agilizar los procesos de atención, acuerdos de cooperación interbibliotecario nacional e internacional y estar a la par de procesos de diferentes instituciones, lo que hoy en día lleva a continuar con la tarea de renovación constante siguiendo las necesidades de nuestros usuarios. Se sabe que no es un camino sencillo, pero a mediano plazo se pretende incorporar nuevos tópicos que permitan trabajar en materia de alfabetización informacional.

BIBLIOGRAFÍA

- Dirección General de Bibliotecas. "Webinars-Videos. Charlas virtuales: Jefatura de Alfabetización Digital". <https://sites.google.com/view/webinars-dgb/videos>.
- Dirección General de Bibliotecas UV. "Bibliotecas UV | Facebook". <https://www.facebook.com/bibliotecasUV>.
- Grassian, E. S. y Kaplowitz, J. *Information literacy instruction: Theory and practice*. Neal-Schuman, 2001.
- Hernández Salazar, P. *La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior*. Universidad Nacional Autónoma de México, 1998.

- Martínez, Carlos; Martha Aparicio y Sergio Castañeda. 2021. "Sesiones Virtuales como medio para la difusión de la Ciencia Abierta". En *Ciencia Abierta. Opciones y experiencias para México y Latinoamérica*. Octaedro, 2021. <https://hdl.handle.net/11285/637129>.
- Mireles Cárdenas, Celia y Laura Figueroa Barragán. "Desarrollo de la formación de usuarios en el Sistema de Bibliotecas de la UASLP, ¿hacia la alfabetización informativa?". En *Tendencias de la Alfabetización Informativa en Iberoamérica*. Universidad Nacional Autónoma de México. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, s. f.
- Ramírez Carvajal, J. E. *La formación de usuarios de la información en México: Desarrollo histórico*. México: Universidad Nacional Autónoma de México, 2007. http://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/TM256.
- Rendón Giraldo, N. E.; E Naranjo Vélez y C. M. Giraldo Arredondo. "Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano: Resultados de la investigación". *Revista Interamericana de Bibliotecología* 28, núm. 2 (2005): 43-86.
- Tableau Public. "Asistentes por institución". <https://public.tableau.com/app/profile/sergio.casta.eda/viz/Asistentesporinstitucion/Asistentesporinstitucion>.
- Universidad Nacional Autónoma de México. "Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales de Información, UNAM-Resultados Censo 2020". Fecha de consulta 25/11/2021. <https://dgb.unam.mx/index.php/166-quienes-somos/estadisticas/resultados-censo-2020>.
- Zurkowski, P. G. "The information service environment relationships and priorities". *Related paper*, núm. 5 (1974). <https://eric.ed.gov/?id=ED100391>.

La educación bibliotecológica y de documentación: retos y tendencias en Iberoamérica y el Caribe. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/UNAM. La edición consta de 120 ejemplares. Coordinación editorial, Anabel Olivares Chávez, revisión especializada: Valeria Guzmán González; corrección de pruebas: Carlos Ceballos Sosa y Anabel Olivares Chávez; formación editorial, Mario Ocampo Chávez. Fue impreso en papel cultural de 90 g en los talleres de Migal Impresiones Digitales S.A. de C.V., 3er. Anillo de Circunvalación no. 73, Col. Barrio Santa Bárbara, Alcaldía Iztapalapa, C.P. 09000, Ciudad de México. Se terminó de imprimir en junio de 2023.