

EL DESARROLLO HUMANO EN EL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN.

Seudónimo X1

INTRODUCCION.

Las Bibliotecas y Centros de Información tienen como misión fundamental, poner al alcance de sus usuarios todo un cúmulo de materiales bibliográficos y referenciales que les permitan ampliar sus conocimientos. Es así que nos preocupamos por enriquecer nuestras colecciones, por introducir nuevos e innovadores servicios, por construir nuevos edificios, pero muy poco nos preocupamos por el hombre, que es la esencia que hace que nuestras bibliotecas sean auténticos Centros de Estudio, en donde se hagan extensivos los conocimientos y los más sólidos valores del humanismo.

En ocasiones, es tanta la necesidad de nuestros usuarios por utilizar los recursos de nuestras bibliotecas, que se acostumbran a nuestros malos tratos, a nuestra indiferencia, a la indolencia de brindar un servicio amable y cordial, y de auxiliarlo en cualquier duda que se le presente. Existen usuarios que tienen un verdadero pavor por acudir a una biblioteca, primero por que se sienten perdidos ante la bastedad de las colecciones y su distribución, segundo porque nunca han estado relacionados con lo que implica una catalogación y clasificación de los materiales. Si a esto le unimos nuestra indiferencia e indolencia por orientarlo, y a cualquier pregunta contestamos evasivamente, el usuario nunca más regresará a nuestra Biblioteca.

En este trabajo presentaremos a ustedes, la experiencia obtenida en la implementación de un modelo de desarrollo humano realizado en las bibliotecas de la FES-Cuautitlán, mismo

que fue incorporado a empleados y personal académico, así como usuarios de este Sistema Bibliotecario.

MARCO REFERENCIAL

La FES-Cuautitlán es un segmento académico de la UNAM, ubicado a 70 kms. de Ciudad Universitaria y a 40 kms. del Centro de la Ciudad de México.

Agrupada en su matrícula académica, aproximadamente 12,000 alumnos de distintas disciplinas, entre ellas:

Áreas Administrativas y Sociales.

Áreas Físico Matemáticas.

Áreas Agropecuarias

Áreas Informática y Computación.

Áreas Químico Biológicas y Alimentos.

y por incorporarse, el Área Humanística.

En ella se imparten cátedras de: Licenciaturas, Maestrías y Doctorados.

Ante la vastedad de disciplinas y de educandos, nuestra Facultad está dividida en dos campus académicos, en los que existe una distancia de 16 kms. entre uno y otro, y Centros de Asimilación Tecnológica y Posgrado en Ajuchitlán, Qro.

La FES-Cuautitlán cuenta con un Sistema Bibliotecario constituido por tres colecciones; una en cada campo y una más en Ajuchitlán, Qro.

Los alumnos, en su gran mayoría, recorren un promedio de 2 horas para llegar a la Facultad, en días normales, y un poco más si existe algún tipo de contingencia.

Ante la distancia existente entre nuestra Facultad y los diversos campus universitarios, y teniendo la obligación de acudir a sus clases a la FES-Cuautitlán, recorriendo tanta distancia, nuestras Bibliotecas son altamente concurridas.

En la actualidad tenemos un número aproximado de 10,000 usuarios, registrándose una asistencia de 4,000 diariamente. A esto tenemos que agregar la afluencia de usuarios externos, que ven en nuestras Bibliotecas una gran oportunidad de obtener información.

Ante esta perspectiva y teniendo de frente una gran demanda de servicios, nos vimos en la necesidad de incorporar y adecuar servicios de información que le permitieran a nuestros usuarios localizar rápidamente la información y sobre todo, que la encontrarán en nuestras Bibliotecas.

La Biblioteca más cercana a nuestra Facultad, dista 23 kms. de distancia, sin contar que en ocasiones nuestros educando tenían que acudir a Bibliotecas de Ciudad Universitaria, representando para ello una pérdida de tiempo y esfuerzo.

Ante tal situación, nos preocupamos por incorporar recursos documentales superiores a la bibliografía básica de sus asignaturas: mapas, estadísticas, videos, bases de datos en Cd-Rom y en línea, softwares, etc., y toda una gama de servicios que permitiera a nuestros usuarios obtener la información en nuestro propio campus, evitando traslados molestos y desgastantes.

Se elaboró un estudio, en donde se determinó que aproximadamente, un 20% de nuestros estudiantes pasan todo el día en nuestra Facultad, y qué mejor sitio para pasar sus ratos de escasa o nula actividad, que la Biblioteca.

FORTALEZAS

En la actualidad, nuestras Bibliotecas ofrecen toda una gama de servicios y recursos tecnológicos, que permite a los usuarios enriquecer sus conocimientos; servicios que en pocas ocasiones rebasan sus expectativas, entre ellos:

- SALA DE TRANSCRIPCION DE DOCUMENTOS. Con 20 computadoras PS. e impresoras en laser y de matriz, donde elaborar trabajos académicos.

- SALA DE USOS MULTIPLES. Acondicionada con equipo de video, monitores de cómputo, etc., para que los usuarios puedan realizar cualquier actividad con estos implementos.

- SALAS DE IDIOMAS. Donde nuestros educando aprenden, de manera autodidacta, idiomas, tales como: inglés, francés, italiano, alemán y japonés; con sistemas multimedia.

- SOFTWARETECA. Donde los alumnos aprenden y consultan softwares y tutorías.

- SALA DE CONSULTA ESPECIALIZADA. Sitio donde puede obtener información actualizada, acesador a bases de datos en CD-Rom y en línea.

- Así como los servicios tradicionales de Consulta, Hemeroteca y Mapoteca.

Está por incorporarse una Sala de Innovación Tecnológica, donde los alumnos desarrollarán recursos tecnológicos, como: multimedia, elaboración de discos compactos, visualización de imágenes científicas, etc.

DEBILIDADES

Frente a esta gama de servicios, que se ofrecen cotidianamente en nuestras Bibliotecas, tenemos la siguiente problemática:

- Nuestros espacios físicos son muy reducidos y la amplitud de la colección (140,000 volúmenes aproximados) y el gran número de usuarios internos y externos que acuden a ella.
- La Biblioteca constituye el centro de reunión de nuestros alumnos. En ocasiones acuden a ella solo para reunirse con sus compañeros, por lo tanto es ruidosa.
- Ante la gran demanda de volúmenes utilizados por los usuarios, la incorporación del material a los estantes es lenta.
- La falta de sincronía que existe entre la información vertida en el catálogo electrónico y la localización de los libros, teniendo como consecuencia que el material no se encuentre.
- La falta de disposición del personal bibliotecario por orientar al usuario.
- La resistencia de algunos usuarios ante la incorporación de nuevas tecnologías.

Ante esta perspectiva nos vimos en la necesidad de incorporar medidas que subsanaran tales deficiencias.

La primera de ellas fue la sensibilización que debíamos tener para brindar un servicio ante todo, amable y cordial, donde el usuarios se sintiera atendido y escuchado. Para este proceso se impartieron cursos de Desarrollo Humano en donde funcionarios y personal de base interactuó y compartió experiencias. En estos cursos se tuvo como propósitos los siguientes:

1. Favorecer la profunda comprensión de lo esencial de sí mismo y también de lo esencial del otro.
2. Mejorar las relaciones interpersonales, la capacidad de entrar en contacto con otros seres humanos.
3. Mejorar la capacidad de comunicación.
4. Promover la integración de la personalidad del individuo, haciendo congruentes sus sentimientos, pensamientos y acciones.
5. Fortalecer un sentimiento de identidad de nuestra Institución y su misión formadora de profesionistas.
6. Coadyuvar al fortalecimiento de un ser humano seguro, autónomo, espontáneo y creativo que participara en la formulación de objetivos comunes con la Biblioteca y acordes a los objetivos de la Institución.
7. Poner en práctica comportamientos más acertivos y satisfactorios para él mismo y para los usuarios.

El contenido programático del curso fue el siguiente:

- a) Introducción al Desarrollo Humano.
- b) Elementos del cambio.
- c) Comunicación.
- d) Valores.

e) Obstáculos al Desarrollo.

f) Proyecto de Vida y Trabajo.

g) La Misión de la Universidad.

El Desarrollo Humano es un campo profesional que ha tenido influencia en la creación de nuevos modelos pedagógicos, sociales y filosóficos. Busca la actualización de las potencialidades de las personas y utiliza para ello un marco teórico derivado de la Psicología Humanista de Maslow y de una cátedra de pensadores, entre los cuales destaca Carl Rogers. Por desarrollos se entiende el ejercicio cotidiano y disciplinado de aquellos aspectos de la personalidad (físicos o espirituales), que se pretenden hacer crecer.

El Desarrollo Humano afirma que las personas pueden crecer y evolucionar por sí mismas o en contacto con algún facilitador experimentado y de entrenamiento comprobado, que logre crear en él un clima de respeto, aceptación y congruencia.

Como afirmamos anteriormente estos cursos fueron impartidos en nuestra Biblioteca, inscribiéndose a ellos el 80% del personal de base y el 100% del personal académico. En estos cursos interactuaron personal académico y personal de base, sin distinción de jerarquías. En ellos compartimos vivencias y experiencias personales y fortalecimos lazos de amistad. Lamentablemente no todo el personal que participó en ellos manifestó una actitud positiva, una parte de ellos se resistieron al cambio, prevaleciendo sus principios sindicales que en muchas ocasiones lejos de fortalecer el desempeño laboral, protege la inasistencia y la poca productividad. La resistencia al cambio lleva la implícita las siguientes características:

- Oponen un silencio mortal, rechazan la sugerencia antes de ser adecuadamente explicada.

- Comentan que la idea propuesta no concuerda con las costumbres y que es muy complicada y difícil de implementar.

- Modifican la propuesta original con sugerencias que la desfiguran¹.

Sin embargo fue menos el personal que se resistió al cambio y en la actualidad ya se ven muestras de actitudes más amables y positivas entre el personal que asimiló el curso.

Como primera acción se imparten, de manera habitual, visitas guiadas a los alumnos de nuevo ingreso, visitas que pretendemos sean lo más cordialmente posibles y en donde se les explica a los alumnos todos y cada uno de los servicios que brinda la Biblioteca. Además nos enfocamos a los principios fundamentales de la Universidad: la docencia, la investigación y la difusión de la cultura. Adicionalmente se les indican los pasos para la búsqueda y localización de la información, así como manejo del catálogo electrónica, se les exhorta a estudiar con ahínco y a utilizar las nuevas tecnologías que les permitirá tener actualizada su información.

Una vez que los alumnos se incorporan al uso continuo de los servicios bibliotecarios y que se enfrentan a la búsqueda y localización del material bibliográfico, se enfrentan a la problemática de que en ocasiones, el material no se localiza y/o la información obtenida en la Catálogo electrónico no se localiza por tener dobles o triples clasificaciones. Ante tal circunstancia se trata de auxiliar al usuario para localizar la información con otro número de clasificación, para lo cual existen bibliotecarios para orientarlos.

En cuando a la incorporación de nuevas tecnologías que abarcan las siguientes áreas:

- Sala de transcripción de documentos.
- Sala de idiomas.
- Sala de usos múltiples.

¹ Brenneck, John. Psicología y la experiencia humana. --

- Sala de consulta especializada.
- etc.

Se desarrollaron trípticos de información, diseñados por los mismos alumnos, con un lenguaje amigable y estudiantil. Con esta información, los alumnos se acercan a las Salas de su interés y es aquí donde se llevan a cabo los principios del Desarrollo Humano.

Una vez que se lleva a cabo esta comunicación, el usuario es tratado con amabilidad y en donde, de inicio, se le explica ampliamente las políticas del servicio y su fundamento de aplicación.

Cada sala tiene un responsable, quien asesora a alumnos de servicio social, quienes a su vez, brindan el servicio a sus compañeros.

En la Sala de Consulta Especializada el tratamiento es especial, el usuario acude inicialmente para informarse sobre el servicio y en donde se le explica la metodología adecuada para su acceso. Además nos enfrentamos a la barrera del idioma, que en ocasiones aleja al usuario. Estos problemas son subsanados con convencimiento, para que el alumno accese a ellas con naturalidad y como su herramienta habitual de trabajo.

Después de aplicar y poner en práctica los postulados del Desarrollo Humano, los servicios pese a que tienen deficiencias, los alumnos entendieron la problemática existente. De aquí nos pusimos como objetivo, hacer extensivos los cursos de Desarrollo Humano, para tal efecto, se formaron dos personas en los principios de esta corriente, quienes imparten dichos cursos.

RESULTADOS

Estos lineamientos nos han permitido incorporar a nuestros mismos usuarios a la resolución de problemáticas, a hacerlos partícipes de la MISIÓN de la Biblioteca, y a tener una relación más intrínseca entre usuarios y unidades de servicio. Los alumnos que brindan apoyo a través de su servicio social, se han compenetrado tanto con la Biblioteca, que ahora proponen cambios, se plantean objetivos y nos nutren con la viveza de su juventud.

El personal de base se ha impregnado de esta dinámica y algunos de ellos desean incorporarse a actividades más académicas, algunos de ellos ya tomaron cursos de computación y están tomando cursos de Inglés, porque desean brindar servicios más dinámicos.

En cuanto al personal académico de la Biblioteca, cada vez nos vemos más obligados a cumplir las expectativas de nuestros usuarios, quienes una vez utilizando servicios especiales, los hacen suyos y los adoptan como una práctica consuetudinaria. Esto nos obliga a diseñar y planear servicios y procedimientos innovadores que complementen su formación integral.

Los profesores e investigadores, sin hacer ninguna distinción jerárquica, son auxiliados para obtener los documentos primarios requeridos para sus trabajos académicos. Los integrantes al SIN se les elabora sus análisis de citas y ahora han hecho de la Biblioteca su centro de trabajo.

Los alumnos que cumplieron servicio social dentro de nuestro sistema Bibliotecario se han convertido ya en instructores para impartir el Curso Básico de Internet, en los períodos intersemestrales, Curso que ha tenido una gran aceptación en el grupo académico y estudiantil.

CONCLUSIONES

Las Bibliotecas tienen como objetivo fundamental apoyar la difusión de la cultura y el fortalecimiento de la educación. El eje motriz de diseñar servicios y acervos que coadyuven a esta Misión, es el usuario y en muchas ocasiones olvidamos que él es nuestra razón de ser. Debemos girar nuestra perspectivas de organización para brindar servicios de calidad pensados en ellos: en sus necesidades, en sus carencias, en sus fortalezas y encausar nuestros esfuerzos en brindar servicios más integrados a la esencia y valores del ser humano.

Las nuevas tecnologías, los sistemas computacionales, la robótica, la cibernética, recursos que se han ido incorporando a nuestros Sistemas Bibliotecarios, fomentan en un momento dado el aislamiento impidiendo la retroalimentación de ideas y la escasez de comunicación. En este sentido no nos podemos olvidar de la esencia social que nos rige y pensar que nuestros usuarios son humanos inmersos en un núcleo social.

BIBLIOGRAFIA

BRENNECKE, John H. Psicología y la experiencia humana : con apéndice de trabajo y ejercicios. -- México : Logos, 1976. -- 260 p.

FRANKL, Viktor Emil. El hombre en busca de sentido. -- 6a de. -- Barcelona : Herder, 1985. -- 132 p.

FREIRE, Paulo. Pedagogía del oprimido. -- México : Siglo Veintiuno, 1976. -- 245 p.

GONZALEZ, Luis Jorge. Excelencia personal : valores. -- México : F.C.E.,