



La integración de las bibliotecas en la educación del siglo XXI: en los planes de estudios y en la educación a distancia

Kaijsa Calkins

English Reference and Instruction Librarian

&

Cassandra Kvenild

Distance Learning Librarian

University of Wyoming, Laramie, WY, USA

*Traducción al español:
Laura Carrillo Caminal,
Biblioteca Nacional de España*

Meeting:

74. Information Literacy with Reference and information Services

WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 76TH IFLA GENERAL CONFERENCE AND ASSEMBLY

10-15 August 2010, Gothenburg, Sweden

<http://www.ifla.org/en/ifla76>

Resumen:

Coincidiendo con el comienzo del nuevo milenio, las bibliotecas de la Universidad de Wyoming han ampliado la oferta de servicios bibliotecarios, consistentes en un primer momento en una formación de usuarios puntual y servicios de referencia a pie de mostrador, y han creado un paquete de servicios integrados que incluyen referencia, formación de usuarios y participación en la creación de los planes de estudios, tanto universitarios como de educación en general. El aumento de las matriculaciones, junto con el de las consultas bibliotecarias, han abierto nuevas vías para la innovación. El número creciente de estudiantes que optan por la formación en línea ha llevado a los bibliotecarios a perfeccionar los servicios que se ofrecen a distancia y a experimentar con nuevos métodos de hacerles llegar esos servicios. Los bibliotecarios han de preocuparse por un lado de seguir las directrices para la creación de programas de formación en bibliotecas universitarias de la ACRL (Association of College and Research Libraries) y, por otro, de procurar llevar a cabo los procedimientos más adecuados en lo que se refiere a atención de usuarios a distancia. La formación de usuarios y los servicios de referencia, dirigidos tanto a los usuarios presenciales como a distancia, de las bibliotecas de la UW han ido creciendo hasta quedar cada vez más integrados en las asignaturas, los planes de estudios, así como en entornos de formación y aprendizaje en línea.

Siguiendo la tendencia general del país de alejarse del mostrador de información tradicional, las bibliotecas de la UW están explorando nuevas posibilidades para ofrecer servicios de referencia, tanto presenciales como en línea, allá donde sean necesarios.

Los servicios de referencia están integrados en varias plataformas, llegando al usuario a través de varias vías como son el portal de la universidad, mediante la gestión del software de los cursos a distancia, así como en la sede web propia de la biblioteca, ofreciendo servicios de referencia a través del correo electrónico, mensajería instantánea, mensajes de texto y telefónicamente. La demanda de atención bibliotecaria se está incrementando y por ese motivo los bibliotecarios siguen experimentando con nuevas estrategias para mejorar la formación de los estudiantes. La biblioteca imparte formación a los usuarios a distancia a través de métodos simultáneos y no simultáneos incluyendo personal bibliotecario en los cursos de formación en línea. Asimismo, hemos llevado a cabo proyectos integrados en clases presenciales, a nivel curricular, así como en los distintos departamentos de la universidad y en los servicios estudiantiles. Los bibliotecarios formadores están presentes en comités de evaluación y en el proceso de elaboración de los planes de estudio, trabajan estrechamente con los docentes en el desarrollo de los programas y participan en un proyecto de articulación educativa a nivel estatal. Los bibliotecarios especializados en materias concretas participan en el desarrollo del plan de estudios con sus respectivos departamentos. Este cambio hacia modelos integrados de formación ha influido también en los métodos de evaluación de las bibliotecas de la UW.

No satisfechos con el viejo modelo de evaluación, que obtenía los datos de una sesión de formación puntual, los bibliotecarios están utilizando nuevas herramientas de evaluación del aprendizaje de los alumnos y están evaluando también las necesidades de los elementos integrantes de las bibliotecas.

Todos estos esfuerzos tienen como objetivo integrar verdaderamente la formación bibliotecaria de usuarios en los planes de estudios, y a los bibliotecarios en prácticamente todos los niveles de formación y aprendizaje

La biblioteconomía integrada es un concepto bastante nuevo y de plena actualidad que sin embargo está basado en una larga tradición de servicios bibliotecarios innovadores, especialmente en el área de referencia y de la formación de usuarios. Existen varias definiciones de biblioteconomía integrada. Shumaker y Tyler señalaron en 2007 que la biblioteconomía integrada no consistía en una interacción puntual, sino que dependía de la situación del bibliotecario dentro del grupo al que iban dirigidos los servicios: “Ya sea presencial o virtual, resolver las necesidades de los usuarios en el momento preciso, sea cual sea, es algo fundamental para el modelo de servicio bibliotecario integrado”. En las bibliotecas de la Universidad de Wyoming nos hemos atendido a esta definición y basamos muchos de nuestros servicios en esos conceptos de ubicación del bibliotecario y de atender las necesidades cuando estas surgen. Nos esforzamos por lograr estar presentes en todo el campus y nos preocupamos también por atender las necesidades de los alumnos virtuales. Para lograrlo, integramos los servicios donde sea posible: allí donde pueda surgir la necesidad, en puntos de formación de usuarios, y también en la planificación de los planes de estudio y en la educación a nivel global. Nos tomamos muy en serio lo que Bárbara Dewey, una precursora de la biblioteconomía integrada, llamó “la obligación de los bibliotecarios de las universidades de integrarse en áreas prioritarias de la educación, el aprendizaje y la investigación de manera verdaderamente relevante”(Dewey, 2004). Esta ponencia mostrará los antecedentes de las iniciativas integradoras de la Universidad de Wyoming y una descripción de nuestras iniciativas en el campo de la referencia, la formación de usuarios y el desarrollo de los planes de estudio.

Antecedentes

Las bibliotecas de la Universidad de Wyoming forman un sistema bibliotecario relativamente pequeño que alberga en sus colecciones cerca de dos millones y medio de volúmenes. Las bibliotecas sirven mayoritariamente a los estudiantes universitarios, el cuerpo docente y al personal interno, pero hay otros grupos más pequeños de usuarios también importantes. La Universidad de Wyoming es el único centro que ofrece educación superior y el único centro de investigación y que dispone de servicios de extensión bibliotecaria en el estado de Wyoming (UW, 2010). Como tal constituye la única biblioteca de investigación del estado, la cual debe servir a una amplia variedad de usuarios con necesidades informativas diferentes. Los estudiantes forman el grupo de usuarios más grande, de los cuales una parte significativa corre el riesgo de abandonar los estudios o de no aprobar las asignaturas. La biblioteca no sigue una política de ingreso libre, pero normalmente se admite a todos aquellos que lo solicitan por primera vez o que están en su primer año en la Universidad (95,9% en 2009). De manera similar a la media nacional, los resultados obtenidos de los tests estandarizados ACT muestran que los estudiantes de primer año que se incorporan a la UW en muchos casos no tienen un nivel de lectura adecuado a la Universidad; el 40-45% de los nuevos alumnos de Wyoming no alcanzan la puntuación estándar de 21 establecida por el ATC en la parte del examen correspondiente a lectura. Los bibliotecarios de la UW han adaptado sus servicios de formación y referencia para ayudar a los estudiantes que puedan estar poco preparados para el nivel de investigación que requiere la formación universitaria.

Otro aspecto fundamental en la UW es la distribución geográfica del alumnado. De un total de 12.427 estudiantes matriculados en la Universidad en Otoño del 2009, 2.084 (cerca del 17%) eran alumnos a distancia a través de la *University Outreach School* (Servicio de extensión educativa de la Universidad) (OIA 2010). La *Outreach School* ofrece una amplia variedad de programas para la obtención del título en diversos formatos que incluyen videoconferencia, sistemas de asignaturas en línea y asignaturas presenciales en centros de educación regionales. El aumento de las matriculaciones a distancia en la Universidad a través de la *Outreach School* excede en estos momentos a la matriculación tradicional en la Universidad, siguiendo la tendencia nacional hacia un aumento de la educación superior en línea. La base para crear estos servicios para estudiantes a distancia en las bibliotecas de la UW la constituyen los *Standards for Serving Distance Learners* (Normas para ofrecer servicios a estudiantes a distancia) de la ACRL (*Association of College and Research Libraries*), en concreto el Principio de Derecho al Acceso, que sostiene que todos los usuarios, al margen de su ubicación, tienen derecho a los mismos servicios bibliotecarios (ACRL 2008). La Universidad de Wyoming ha ofrecido durante décadas educación a distancia a todo el estado, y durante ese tiempo la biblioteca ha mantenido una positiva colaboración con la *Outreach School*. Hace cerca de 20 años las bibliotecas establecieron un vínculo de colaboración con la *Outreach School*, y los servicios bibliotecarios ofrecidos han ido aumentando en número y utilidad con el tiempo.

La biblioteconomía integrada requiere una intensa colaboración con aquellas unidades del campus que no son la biblioteca. Las bibliotecas de la Universidad de Wyoming, además de su larga colaboración con la *Outreach School*, cuentan con nuevos colaboradores en el *Center for Teaching and Learning* (Centro para la educación y el aprendizaje), la *Learning Resource Network* (LeaRn, Red de recursos para el aprendizaje) y el *Writing Center*¹. Los

¹ N. del T.: En EE.UU. muchas instituciones, generalmente de educación superior, aunque también se han creado servicios similares para institutos y otras escuelas, suelen disponer de un "Writing center". Se trata de un

bibliotecarios tienen capacidad de acción dentro de la Universidad y participan en varios comités del campus. Además, se están integrando en la programación de los planes de estudio y en programas de apoyo a la formación, más allá de los límites físicos de la Universidad, como parte de un proyecto de ámbito nacional. La colaboración más allá de los muros de las bibliotecas genera una percepción de lo que Bárbara Dewey llamó el “bibliotecario global del campus”, al que nunca se pierde de vista y siempre se tiene en mente (Dewey 2008). Sin la colaboración del resto del campus, y sin la disposición a colaborar transversalmente por parte de todos los departamentos, las iniciativas integradoras de las bibliotecas de la UW no podrían funcionar. Nuestros colaboradores nos aseguran que podemos llegar a los estudiantes y la posibilidad de compartir eficazmente los recursos, tanto dentro del campus como a nivel estatal.

El mantenimiento de un programa de biblioteconomía integrada de largo alcance puede llegar a ser como hacer malabarismos. Al añadir ciertos servicios que suponen invertir gran cantidad de tiempo y recursos, como sucede con la integración de formación bibliotecaria, a un programa de servicios ya de por sí completo, la ampliación de los servicios puede convertirse en un problema. Hemos mantenido un enfoque de cuidadosa experimentación, con una filosofía consistente en mantener lo que funciona y cambiar lo que no funciona. Nuestros proyectos integrados incluyen una mezcla de intervención humana y tecnológica, y todo nuestro trabajo aspira a encontrarse con nuestro usuario en el momento justo en el que lo necesita, con un nivel de desarrollo y de tecnología adecuados a esas necesidades.

Revisión de los principales documentos publicados sobre el tema

Los proyectos de biblioteconomía integrada pueden adoptar muchas formas. La más visible de todas ellas consistiría en que un bibliotecario se incorporara físicamente a las clases, bien para impartir determinadas sesiones de formación o para impartir toda una asignatura en colaboración con un miembro facultativo. En la mayoría de los casos, los bibliotecarios trabajan en colaboración con los docentes para crear actividades, trabajos para hacer en casa y modelos de evaluación que incluyan conceptos de alfabetización informacional. Estos pueden variar en cuanto al diseño e incluir trabajos basados en casos concretos (Bowler & Street, 2008), trabajos de redacción consistentes en un modelo conversacional (Deitering & Jameson, 2008), o debates asistidos por bibliotecarios acompañados de consultas individuales (Hall, 2008), entre muchos otros. En algunos casos los bibliotecarios han redactado lecturas para los cursos y otros materiales, como un capítulo sobre técnicas de investigación y ejercicios prácticos para un manual del laboratorio de biología (Ferrer-Vinent & Carello, 2008)

La biblioteconomía integrada se está generalizando también para las asignaturas en línea. En el año 2009, cerca de 150 bibliotecarios respondieron a una encuesta acerca de la biblioteconomía integrada, refiriendo distintos niveles de integración, desde la existencia de un sencillo vínculo entre la biblioteca y la gestión de las asignaturas hasta la impartición conjunta de las mismas (York & Vance, 2009). Los bibliotecarios han comenzado también a evaluar la eficacia relativa de la formación en línea frente a la presencial. Silver & Nickel se encontraron con que los tutoriales en línea eran igual de eficaces que la formación presencial equivalente, y no encontraron ninguna diferencia significativa en cuanto a las preferencias de los estudiantes por uno u otro formato (2007).

servicio de apoyo a los estudiantes a la hora de presentar informes, trabajos o tesis. Se les ayuda a organizar el trabajo, redactarlo bien, citar correctamente la bibliografía, etc.

Algunas iniciativas surgen a partir de prácticas bibliotecarias en empresas y en el ámbito de las ciencias de la salud, en concreto a partir del trabajo elaborado por David Schumaker en bibliotecas de empresa. Los bibliotecarios de bibliotecas universitarias han adaptado las experiencias de sus colegas de las bibliotecas especializadas y están uniendo servicios de referencia con la participación activa de los usuarios en la evaluación de las necesidades de la biblioteca en cuanto a colección y servicios, y creando un modelo de integración departamental personalizado (Kesselam & Watstein, 2009). Los bibliotecarios especializados en una materia concreta imparten formación y dan servicios de referencia dentro de los departamentos, en lugar de esperar a que los usuarios o grupos de alumnos visiten la biblioteca.

La integración bibliotecaria a nivel curricular ha surgido como un modelo más flexible y tal vez más idóneo que la formación puntual en la biblioteca. La “formación integrada en las asignaturas” (Simmons, Young & Gibson, 2001) inculca conceptos de alfabetización informacional dentro del contenido de una asignatura, o de grupos de asignaturas en el marco de un plan de estudios global. Este modelo puede incluir en algún momento la formación directa por parte de un bibliotecario o recaer íntegramente sobre el profesorado. La clave para tener éxito con la integración a nivel curricular pasa por una constante colaboración por parte de los facultativos docentes y otros participantes en el programa. Para lograr una verdadera integración curricular, los bibliotecarios deben participar en las iniciativas del campus y procurar adoptar papeles de liderazgo en la planificación estratégica, dirección del campus, investigación institucional y evaluación (Dewey, 2004).

Existen estudios sobre la eficacia de bibliotecarios integrados en la formación a nivel curricular o en el aprendizaje de los estudiantes que han empezado a identificar cuáles son los mejores procedimientos a seguir. Bowler & Street (2008) descubrieron que integrar perfectamente la alfabetización informacional en las clases era menos eficaz que un acercamiento más evidente, en el que los bibliotecarios se introducían de manera más explícita como formadores con un conocimiento especializado. York & Vance (2009) han desarrollado un conjunto de recomendaciones para la integración en las asignaturas en línea; de aquellas, la búsqueda de ayuda, la selección estratégica de las asignaturas, la participación activa y los servicios de marketing son comunes a todos los proyectos integrados. Mientras que algunos bibliotecarios se han centrado en ofrecer asignaturas integradas en el currículo académico explícitamente impartidas por bibliotecarios como un medio para “legitimizar la contribución educativa de la biblioteca” (Owusu-Ansah, 2007), otros son defensores de la sólida colaboración entre bibliotecarios y los facultativos de cada disciplina.

Mientras que el término “integrado” se utiliza más frecuentemente para referirse a proyectos de alfabetización informacional, los servicios de referencia se describen a menudo también como “integrados”, especialmente refiriéndose a servicios ofrecidos en entornos web. A la hora de atender las necesidades de referencia de los estudiantes de asignaturas en línea no simultáneas, la línea que separa la formación y los servicios de referencia es muy borrosa. Las preguntas de contenido referencial se responden a menudo desde un sistema de gestión del curso en cuestión (Kvelnid & Calkins, 2009).

Servicios de referencia

En las bibliotecas universitarias, los servicios de referencia suelen estar normalmente disponibles de manera presencial en un mostrador de información, así como por vía telefónica o por correo electrónico. Como complemento a ese modelo tradicional de servicio,

en las bibliotecas de la UW tratamos de facilitar servicios de referencia allí donde se necesitan, de un modo innovador e integrado.

Un punto de servicio habitual es el sitio web de la biblioteca, donde muchos de nuestros servicios de referencia se adecuan a la normativa actual referente a bibliotecas universitarias. Disponemos de un botón de “Pregúntenos” en todas las páginas de la web, el cual lleva a un menú de opciones diversas: ayuda presencial, por correo-e, teléfono, mensajería instantánea, mensaje de texto y un formulario de solicitud “Reserve un bibliotecario” para programar una entrevista personalizada. Todos estos puntos de consulta, incluyendo el número de teléfono gratuito que se facilita a los estudiantes a distancia, se responden desde el mostrador principal de referencia por personal bibliotecario. Todos los bibliotecarios de referencia y formación en la UW trabajan en el mostrador de referencia y están cualificados para responder consultas relativas al acceso a los recursos de la biblioteca, tanto dentro como fuera del campus. Nuestra filosofía sobre los servicios de referencia está centrada en el estudiante, y estas interacciones con ellos nos guían a la hora de diseñar la formación y el desarrollo de las colecciones.

De entre los distintos formatos en los que los usuarios hacen sus consultas, la mensajería instantánea ha demostrado ser un punto de acceso muy satisfactorio y versátil. Utilizamos *Meebo*, una plataforma gratuita de mensajería instantánea que ofrece la posibilidad de integrar *widgets*. Debido a la posibilidad de crear varios *widgets* con un solo nombre, podemos rastrear con facilidad cuál es el camino que siguen los usuarios para acceder a la ayuda por mensajería instantánea. Integramos el *widget* tanto en la página de “Pregúntenos” como en todas las bases de datos de EBSCO a las que estamos suscritos, así como en nuestras guías bibliotecarias de la “Biblioteca a la carta”. Además hemos aprovechado nuestra cuenta AOL Instant Messenger para direccionar los mensajes de texto sms a nuestra cuenta de mensajería instantánea de referencia. De este modo los estudiantes pueden enviar un mensaje de texto desde sus teléfonos móviles y los bibliotecarios pueden teclear la respuesta en *Meebo*.

Más importante que nuestra propia página web, sin embargo, es la manera en la que hemos repartido los servicios de referencia por sitios web al margen del dominio propio de la biblioteca. El de referencia es, en muchos aspectos, el que más fácilmente se ha podido integrar en el entorno del usuario. Manteniendo la filosofía de que los bibliotecarios referencistas deberían estar disponibles para el usuario en el momento en el que este lo necesite, y con la certeza de que la investigación se lleva a cabo más allá de las paredes de la biblioteca física y de nuestros sitios y páginas web, los bibliotecarios referencistas de la UW han identificado qué espacios virtuales pueden utilizarse para ofrecer un servicio de referencia integrado.

Como muchas otras universidades, la de Wyoming compatibiliza varios portales en línea que manejan diferentes aspectos de la vida de los estudiantes, del personal y de la facultad. Los bibliotecarios han aprovechado estos entornos virtuales para integrar los servicios bibliotecarios allí donde se encuentren trabajando los estudiantes. El portal principal del campus, llamado *WyoWeb*, es donde los estudiantes y los docentes gestionan las asignaturas, las titulaciones, etc., de manera que tenía sentido que la biblioteca estuviera presente en él. El portal utiliza pestañas de navegación, y la biblioteca se ha asegurado de tener su propia pestaña con el texto “Biblioteca/Archivos”. Desde allí, la biblioteca colabora con los archivos de la Universidad para ofrecer un acceso al catálogo colectivo, las bases de

datos de la biblioteca, así como las revistas electrónicas, otros recursos de información y, más importante aún, un enlace a la página de “Pregúntenos”.

La universidad utiliza varios sistemas de gestión de cursos y los docentes de las clases presenciales o híbridas eligen la que prefieren. La *Outreach School*, sin embargo, utiliza únicamente una plataforma para sus cursos a distancia, la *Pearson LearningStudio* (anteriormente *e-College*), conocida como “UW Online”. La larga relación entre las bibliotecas y la *Outreach* permitió a los bibliotecarios dedicados a la formación a distancia solicitar que hubiera un enlace a los recursos de la biblioteca que apareciera en la página introductoria de UW Online, así como un enlace a los mismos en todas las asignaturas en línea. En un primer momento el enlace dirigía a una página que ofrecía el número de teléfono de atención bibliotecaria gratuito, el correo electrónico, además de enlaces a recursos básicos de la biblioteca e instrucciones para acceder a ellos a distancia. Actualmente la página dirige a una guía bibliotecaria para alumnos a distancia que incluye tutoriales, podcasts, un enlace al servidor Proxy y el *widget* de mensajería instantánea. Esta guía para utilizar la biblioteca a distancia es una página muy consultada, y nos consta que muchos alumnos a distancia utilizan los servicios de referencia a través de mensajería instantánea desde allí.

Además de en los portales del campus, las bibliotecas de la UW procuran llegar a los alumnos en sitios web no afiliados a la universidad. Estamos presentes en las redes sociales más populares entre los estudiantes de la UW, Facebook, Twitter, una fuente de contenidos RSS y un blog de nuestro sitio web. Todos ellos informan acerca de los horarios y ofrecen servicios bibliotecarios y de referencia además de noticias y novedades. Conforme aumenta el tiempo que los alumnos y los distintos departamentos de la universidad pasan en estas redes sociales, también aumentan los enlaces a la biblioteca desde estos sitios. Los bibliotecarios participan en comités del campus dedicados al *E-learning* (aprendizaje electrónico), donde se sigue la pista de las tendencias y se desarrollan planes pedagógicos con otros participantes docentes, estando siempre alerta acerca de nuevos métodos de proporcionar servicios de referencia.

En muchas de las facultades y universidades los bibliotecarios se integran en los departamentos académicos manteniendo un horario de atención y atendiendo consultas bibliotecarias presenciales, no sólo en los locales propios de la biblioteca. Los bibliotecarios de la UW quisieron probar el modelo de referencia de integración departamental, llevando a cabo tutorías en las facultades de Inglés, Bellas Artes y Arte dramático, y en las de Ciencias de la salud y Educación. Estos proyectos obtuvieron como resultado una baja asistencia, y los estudiantes del campus mostraron una clara preferencia por visitar la biblioteca para trabajar con bibliotecarios, o contactar directamente con bibliotecarios para obtener ayuda. Puesto que ya no ofrecemos este servicio de referencia departamental, basándonos en las estadísticas de los proyectos piloto, hemos establecido una colaboración con el *Writing Center* de la UW para ofrecer servicios de referencia dentro del mismo centro una vez por semana durante las horas de tutoría. Al integrarnos en el *Writing Center* (que se encuentra localizado en el edificio principal de la biblioteca, dentro del campus) se resolvió un problema que venía de largo: los alumnos hacían consultas relativas a la escritura a los bibliotecarios, y al personal del *Writing Center* le hacían consultas bibliotecarias. Al combinar los servicios de ayuda a la escritura y a la investigación, los alumnos obtienen el doble de ayuda para la realización de sus investigaciones e informes cada vez que visitan el *Writing Center*. Además, después de estos primeros encuentros, los estudiantes tienden a buscar ayuda bibliotecaria adicional. Bibliotecarios y personal del *Writing Center* continúan investigando otras posibles vías de colaboración.

Las necesidades especiales de los alumnos a distancia en Wyoming nos han dado la oportunidad de crear formas de colaboración a nivel inter-departamental para proporcionar servicios de referencia interconectados y servicios de acceso al documento. Cuando se discuten las necesidades de los alumnos a distancia dentro de nuestra profesión, los bibliotecarios suelen centrarse en los servicios de referencia y la formación, pero cada departamento de la biblioteca tiene la misma responsabilidad a la hora de atender las necesidades de los usuarios, en la misma medida en que esos servicios se ofrecen a los alumnos del campus. El departamento de servicios de acceso al documento (*Access Services*) en las bibliotecas de la UW incluye servicios de circulación, préstamo interbibliotecario y el servicio de almacenamiento compacto. En el año 2008 el servicio de acceso al documento amplió sus servicios para incluir el escaneado y la entrega y recogida del documento, integrándolos todos en el sistema de petición de préstamo interbibliotecario, que recibe el nombre de “Solicítelo” (*Request It*). Ahora, cuando un usuario desea un artículo que no está disponible a texto completo en la red, puede solicitarlo a través de “Solicítelo”, independientemente de si la biblioteca dispone de un ejemplar impreso del mismo o no. Si la biblioteca dispone de la versión en papel, el personal del servicio de préstamo interbibliotecario escanea el artículo y se lo envía al usuario electrónicamente en 48 horas. Si la biblioteca no dispone del artículo en papel, la petición se tramita a través del sistema de préstamo interbibliotecario y la demanda se satisface en cuanto es posible desde otra biblioteca. El servicio “Solicítelo” se enlaza desde el gestor de enlaces Open url de la biblioteca, desde el OPAC, el localizador de citas y otros recursos electrónicos de la biblioteca.

La evolución de nuestro servicio de envío de documentos ha favorecido un aumento en el acceso a las colecciones por parte de los alumnos y formadores a distancia, además de dar servicio a usuarios del campus. La expansión de los servicios de préstamo interbibliotecario repercute positivamente en la calidad del servicio de referencia que los bibliotecarios pueden ofrecer a la hora de ayudar a los usuarios a localizar eficazmente los documentos. Al facilitar los materiales a todos los tipos de usuarios, sin importar la distancia a la que se encuentre el alumno, se cumple el Principio de Derecho al Acceso (*Access Entitlement Principle*) formulado por la ACRL.

Curriculum y formación

Como en la mayoría de las bibliotecas universitarias, en la Universidad de Wyoming las estadísticas relativas a los servicios de referencia tradicionales muestran una tendencia a la baja. Las consultas individuales a bibliotecarios especializados, en cambio, están experimentando una subida, y lo mismo sucede con otro tipo de interacciones no tradicionales. Las peticiones relativas a formación bibliotecaria han ido aumentando de forma constante en los últimos años: los bibliotecarios impartieron 325 sesiones en el año académico 2009-2010, lo que representa un 58'5% más con respecto a hace 5 años. El número de sesiones de la Tabla 1 representa únicamente la formación simultánea para alumnos a distancia o presenciales; hay que hacer constar que la formación no simultánea en línea también ha experimentado un rápido aumento en las bibliotecas.

Tabla 1: Cambios en el número de consultas atendidas en servicios de referencia y sesiones de formación en las bibliotecas de la UW

Consultas Referencia	16.433	16.604	20.746	15.229	14.556	N/A
Sesiones de formación	205	211	266	287	319	325
Año académico	2004-05	2005-06	2006-07	2007-08	2008-09	2009-10

Un factor clave en el aumento de la demanda de formación es el requisito relativo a alfabetización informacional necesario para la graduación. El plan de estudios principal de la universidad, denominado Programa de Estudios Universitarios (*University Studies Program, USP*) se rediseñó en el año 2003. Uno de los nuevos requisitos era la alfabetización informacional, denominada en el sistema “asignaturas L”. El comité del USP siempre incluye bibliotecarios entre sus miembros, ayudando a los departamentos de referencia y formación a mantenerse al corriente de los cambios en los planes y nuevas asignaturas, y dando a la biblioteca la oportunidad de defender el requisito de alfabetización informacional durante el rediseño del plan. Las asignaturas “L” están pensadas para impartirse durante el primer año y como parte de una carrera universitaria. Muchos departamentos han desarrollado asignaturas L con ayuda de bibliotecarios especializados del departamento, que a su vez han sido los encargados de impartir la parte relativa a la alfabetización informacional. Ahora que las asignaturas L también requieren de sesiones de formación bibliotecaria, además de las clases de composición y para aprender a hablar en público dirigidas a alumnos de primer curso y de los módulos de investigación superior, que nos suponen un mayor volumen de esfuerzo, la demanda de formación continúa aumentando en la biblioteca.

El rediseño del plan de estudios del USP trajo consigo un desafío inesperado: los bibliotecarios empezaban a ofertar asignaturas con créditos, además de las sesiones de formación tradicionales. El requisito de alfabetización informacional debe ser satisfecho antes de que el alumno se gradúe, por lo que muchos departamentos han optado por dejar de ofertar asignaturas L a estudiantes no graduados con el fin de asegurar la existencia de plazas para sus propios alumnos. Como consecuencia de esto, algunos alumnos tienen que esforzarse por encontrar una asignatura L antes de graduarse. Los alumnos a distancia, especialmente los trasferidos desde otros colegios universitarios, encuentran particularmente difícil matricularse en la asignatura L apropiada. Los bibliotecarios han contribuido a las iniciativas para incrementar el acceso a las clases L de dos maneras. En primer lugar, en colaboración con el Centro para la Educación y el Aprendizaje (*Center for Teaching and Learning*), los bibliotecarios ofrecieron un taller para el profesorado interesado en diseñar una nueva asignatura o adaptar una ya existente; los bibliotecarios especializados continúan esta labor con los docentes de sus respectivas materias. En segundo lugar, las bibliotecas colaboran con la *Outreach School* para diseñar y ofrecer un curso L en línea de un crédito, impartido por bibliotecarios. En muchos aspectos esto supone un desarrollo positivo, permitiendo a más bibliotecarios aprender más cosas acerca de la pedagogía en línea e interactuar más profundamente con los alumnos. La incorporación de un curso con créditos a la ya creciente oferta de formación supone un incremento de la demanda de atención bibliotecaria.

Otra área en la que se ha incrementado la actividad es la formación integrada en línea para alumnos a distancia. Ya en el año 2004 los bibliotecarios de la Universidad de Wyoming se referían a su trabajo relativo a los cursos en línea como “integrado” (Kearly & Phillips 2004). En el 2006, se invitó al Bibliotecario de Formación a Distancia a participar durante una semana en los tableros de discusión de una asignatura a través de la *Outreach School*. Este experimento dio a los bibliotecarios la oportunidad de participar en debates no simultáneos con los alumnos según se iniciaban en el proceso de investigación para sus proyectos finales de la asignatura. Tras el éxito de este proyecto piloto, el Bibliotecario de Formación a Distancia participó en la misma asignatura al semestre siguiente, esta vez durante una semana más e incorporando un videopodcast personalizado que daba información sobre los recursos de la biblioteca. Cuando otros formadores encargados de impartir los cursos a distancia se enteraron de esta posibilidad para sus cursos en línea, la demanda fue aumentando cada año después de llevarse a cabo el proyecto piloto. Desde el proyecto original, el Bibliotecario de Formación a Distancia se ha integrado en la sección de asignaturas a distancia en departamentos que van desde Enfermería y Educación a Botánica y Estudios religiosos, hasta un total de 19 asignaturas durante el año académico 2009-2010. Los bibliotecarios también estuvieron presentes en sesiones de formación suplementarias a través de la UW Online, tanto mediante foros de debate no simultáneos como a través de webcast simultáneos utilizando Elluminate. A raíz de esta colaboración con la *Outreach School*, al Bibliotecario de Formación a Distancia se le dio un login permanente para acceder a la UW Online, permitiéndole el acceso a todas las asignaturas ofertadas en línea. La mayoría de los docentes de la UW consideran un beneficio este nivel de acceso a sus asignaturas, puesto que los bibliotecarios pueden participar en los foros de discusión sin que esto suponga ningún esfuerzo añadido por parte de los docentes.

Puesto que siempre es motivo de preocupación aumentar la cantidad de tiempo destinada a una asignatura, el Bibliotecario de Formación a Distancia ha desarrollado dos estrategias para gestionar el tiempo empleado en las clases en línea. En primer lugar, tras experimentar con diferentes repartos de tiempo en distintas asignaturas, desde emplear una semana en foros de debate hasta estar presentes durante todo el semestre, se determinó, a partir del feedback tanto de los estudiantes como de los formadores, que lo más eficaz para la mayoría de las asignaturas era destinar dos semanas para ese propósito. Esto refleja las impresiones de otros bibliotecarios habituados a integrar la formación en línea, como por ejemplo los del Community College de Vermont, donde los bibliotecarios descubrieron que integrarse en una asignatura en línea únicamente cuando la presencia del bibliotecario estaba ligada a una tarea determinada resultaba más eficaz que estar presentes en ella de forma permanente. Un periodo de dos semanas proporciona a los alumnos tiempo suficiente para desarrollar un plan de investigación y revisarlo en función de los conocimientos adquiridos. Además, en la Universidad de Wyoming la integración en foros de debate ha resultado ser más beneficiosa cuando a los alumnos se les pide que interactúen con los bibliotecarios en una asignatura con créditos, así como para pedir ayuda para completar una tarea de investigación de más envergadura.

En segundo lugar, es importante detectar cuidadosamente qué asignaturas son las mejores candidatas para la integración. Esta estrategia refleja el mejor modo de proceder señalado por una encuesta del 2009 a bibliotecarios de bibliotecas universitarias: que hay que tener cuidado a la hora de elegir las asignaturas y el tiempo que se destina a la formación bibliotecaria en ellas (York & Vance 2009). Actualmente, en la Universidad de Wyoming, el Bibliotecario de Formación a Distancia se integra en toda asignatura en línea que cumpla con el requisito universitario de alfabetización informacional necesario para obtener el título.

Puesto que la alfabetización informacional constituye una parte integral de estas asignaturas, la formación bibliotecaria es vital. El plan de estudio de cualquier asignatura L debe desarrollarse teniendo en cuenta los recursos bibliotecarios, creando un marco natural para que el bibliotecario se integre en la discusión. El otro grupo de asignaturas, posibles candidatas para la formación integrada, son aquellas en las que la investigación tenga mucho peso, y que por tanto necesiten un alto porcentaje de investigación bibliográfica de contenido específico. Los alumnos de estas asignaturas de ciclo superior suelen responder con entusiasmo a la presencia de bibliotecarios y acuden a ellos para otras cuestiones, incluso cuando no es necesario para obtener los créditos. Muchos de estos estudiantes continúan acudiendo al Bibliotecario de Formación a Distancia o a los bibliotecarios especializados en su materia dos semanas después de haber finalizado la formación. En la Universidad de Wyoming, el aumento de la formación integrada en línea se corresponde con un aumento en las consultas de alumnos recién iniciados en la investigación a bibliotecarios a distancia o a especialistas en Ciencias de la Salud y Educación, dos departamentos con presencia bibliotecaria integrada en asignaturas que implican un alto grado de investigación.

En estos momentos, un bibliotecario es el principal responsable de los servicios integrados en asignaturas a distancia. Las próximas metas para gestionar la carga de trabajo incluyen el desarrollo de una base de datos de respuestas comunes a cuestiones planteadas en los foros de debate y la creación de videopodcasts reutilizables. El Bibliotecario de Formación a Distancia está trabajando en colaboración con los bibliotecarios especializados para crear guías bibliotecarias a través de la Biblioteca a la carta (Library ala Carte) para las asignaturas que requieren de un bibliotecario integrado cada semestre. Es probable que en un futuro próximo los bibliotecarios especializados se involucren más en el diseño de la formación para asignaturas en línea en las materias de su competencia.

Además de la integración en asignaturas en línea, los bibliotecarios de la UW están experimentando con la integración a largo plazo en asignaturas impartidas presencialmente al modo tradicional y en el diseño de los planes de estudio. El programa de Redacción en lengua inglesa colaboró con un socio cooperativo en el ámbito de las iniciativas de integración dentro del campus. Tras un proyecto piloto de integración en una sección durante el primer año de la asignatura de redacción, la bibliotecaria especialista en lengua inglesa (English librarian) descubrió que el plan de estudios iba a ser revisado completamente. Tras darse cuenta de que el proyecto piloto no podría repetirse, el bibliotecario decidió involucrarse en el rediseño de ese plan con la esperanza de una mayor compatibilidad con la formación bibliotecaria en las siguientes convocatorias de la asignatura. El director del programa incluyó con entusiasmo a la bibliotecaria en el comité para crear un perfil de lector habitual para la asignatura. La bibliotecaria también trabajó muy de cerca con el profesor titular, quien reescribió el plan, ayudando a revisar la descripción de las tareas y a organizar el ritmo de la asignatura. Ambos trabajaron juntos para diseñar un plan de sesiones de formación bibliotecaria completamente nuevo, adecuándolo tanto a los objetivos educativos del curso como a las Normas de Alfabetización Informacional (Information Literacy Standards) de la ACRL. Esto facilita que los muchos bibliotecarios que imparten sesiones en las más de 50 clases ofrecidas cada año puedan adecuar su formación a los objetivos educativos específicos de ese plan de estudios.

Ha habido otra aproximación a la integración en las asignaturas híbridas. La Bibliotecaria especialista en lengua inglesa ha trabajado con docentes de redacción de textos divulgativos de temas científicos (Technical Writing) para combinar las sesiones habituales de alfabetización informacional, que se imparten una o dos veces, con una interacción más

permanente mediante la utilización del sistema de gestión de asignaturas. Dependiendo de los objetivos del curso, los bibliotecarios pueden participar en los foros de debate o interactuar en espacios preparados para proyectos de grupo. En una asignatura que se impartió durante el año 2000, la bibliotecaria trabajó de cerca con el docente en el diseño de las preguntas de discusión de la unidad, además de participar en los foros generales de discusión. En este caso la tarea asignada estaba relacionada con los medios de comunicación social y no necesitaba investigación bibliotecaria. Gracias a una colaboración previa, los miembros del cuerpo docente reconocieron el interés y la experiencia profesional de los bibliotecarios en materia de medios de comunicación social y les pidieron ayuda. El proyecto tuvo como resultado una mayor disposición del docente a incorporar la alfabetización informacional en asignaturas de nivel superior que se imparten totalmente en línea. Ambos tienen planes de revisar los trabajos de clase para las próximas convocatorias de esa asignatura.

La integración bibliotecaria en los planes de estudio y en la formación en la universidad ha elevado el perfil de los bibliotecarios en el campus, dando como resultado que se los invite a formar parte de proyectos educativos a gran escala. Uno de estos proyectos trata de la articulación a nivel estatal. Debido a que la UW es la única universidad pública de Wyoming, la mayoría de estudiantes preuniversitarios del estado tratan de matricularse aquí, tanto directamente desde los institutos como transferidos desde los seis colegios universitarios del estado. La articulación entre el instituto y la enseñanza universitaria siempre ha supuesto una preocupación para las universidades; un estado como Wyoming, con relativamente pocas opciones de educación superior, supone una gran oportunidad para facilitar a los alumnos el paso de un nivel educativo a otro. Debido a que sus proyectos de integración llamaron la atención de varios docentes y personal del campus, se invitó a la Bibliotecaria especialista en lengua inglesa a participar en distintos proyectos del consorcio Escuela-Universidad de Wyoming (Wyoming School-University Partnership), en particular en los grupos que trabajan en la enseñanza de la escritura y la lectura, tanto en escuelas e institutos como en la universidad. Este proyecto se ha llevado a cabo en varias localidades del estado, e incluía presentaciones sobre las investigaciones de la bibliotecaria obtenidas en su primer año con los estudiantes, así como un taller de técnicas para redactar ensayos de modo efectivo y otro sobre comunicación social. El trabajo llevado a cabo con profesores de distintos niveles académicos acerca de estrategias de enseñanza y aprendizaje ha integrado totalmente a la Bibliotecaria especialista en lengua inglesa en proyectos a nivel estatal, yendo más allá de los límites de la universidad y su biblioteca, y entrando en contacto con colegas de bibliotecas escolares.

Evaluación

La evaluación es un punto fundamental de cualquier proyecto de formación, y la integración no es una excepción. Hernon y Dugan ofrecen una breve explicación para el aumento del interés en la evaluación de las bibliotecas: “todos los implicados en la enseñanza – ya sean profesores o bibliotecarios- necesitan ponerse de acuerdo en cuáles son los objetivos que se persiguen con la enseñanza, en cómo reunir pruebas relevantes del nivel de aprendizaje, y aplicarlas a cualquier parte del programa que necesite mejoras” (2009). Los bibliotecarios de la Universidad de Wyoming han utilizado desde hace mucho tiempo las evaluaciones en sesiones de formación individuales, pero no hace mucho que han comenzado a poner en práctica una evaluación más sistemática. La evaluación a su vez ha generado nuevas oportunidades para la integración de los bibliotecarios.

Cada facultad realiza la evaluación de manera individual, pero existen otras iniciativas subyacentes a nivel central. Una de estas iniciativas es el Comité de evaluación universitaria (*University Assessment Committee*), que incluye un Coordinador de Evaluación (*Assessment Coordinator*) de cada facultad. Hasta el año 2009, las bibliotecas no estaban representadas en este comité. Ese año las bibliotecas crearon una nueva figura y contrataron un Bibliotecario de Formación y Evaluación (*Instruction and Assessment Librarian*); este bibliotecario realiza las funciones del Coordinador de Evaluación de las Bibliotecas (*Libraries' Assessment Coordinator*). Anteriormente, un grupo de bibliotecarios de referencia y de formación había ayudado a dar forma al tema de la evaluación a nivel universitario para todas las asignaturas L, pero la incorporación de un bibliotecario de evaluación dedicado en exclusiva a este asunto y que forme parte del Comité de evaluación, ayudará a la biblioteca a establecer sus proyectos de evaluación junto con proyectos generales de evaluación en todas las disciplinas y cumpliendo todos los requisitos de los estudios universitarios.

El Bibliotecario de Evaluación también colaboró con la Bibliotecaria especialista en lengua inglesa para dirigir un proyecto de análisis de citas a pequeña escala de los informes de investigación presentados por los alumnos del primer año de la asignatura de redacción. Se les concedió una subvención del Centro de Enseñanza y Aprendizaje (*Center for Teaching and Learning*) para financiar el proyecto; un requisito de esa financiación consistía en realizar una presentación de los resultados a la comunidad del campus durante el otoño del 2010. Los bibliotecarios recibieron la subvención como una oportunidad para presentar la evaluación como una parte de la integración a nuevos colaboradores potenciales. Este proyecto de análisis de las citas bibliográficas se diseñó para poder comenzar a evaluar la eficacia de la integración curricular y de la formación bibliotecaria dentro del programa de la asignatura de redacción. El estudio encontró diferencias cualitativas en los trabajos de los alumnos, en el apartado de bibliografía, de las secciones que no disponían de formación bibliotecaria previa de las que sí. Un resultado adicional mostró que los alumnos en general utilizaban fuentes de una sola base de datos para realizar su bibliografía, sugiriendo a los bibliotecarios la importancia de hacer énfasis en la importancia de la utilización de fuentes diversas. Estos y otros descubrimientos influyeron en la actualización del plan de formación para las clases.

Con el cambio hacia la formación integrada ha llegado también un cambio en la perspectiva sobre la evaluación. Al pasar más tiempo en el entorno de los alumnos, los bibliotecarios se centran menos en qué tipo de módulo de formación de 50 minutos hay que crear y están más centrados en el aprendizaje del alumno y en cumplir sus objetivos. Los sistemas de evaluación tradicionales “evalúan el rendimiento de los docentes en términos de enseñanza, no en términos del aprendizaje adquirido” (Barr & Taggs 2005). Ahora necesitamos realizar una auténtica evaluación del aprendizaje de los alumnos a partir de la formación bibliotecaria integrada. La utilización de estos análisis de citas, y de medidas previas y posteriores a la realización de los tests, que ya están teniendo lugar a pequeña escala, se ampliará una vez que nuestros programas de formación vayan más allá de sesiones de formación puntuales de 50 minutos.

Conclusión

La formación de usuarios tradicional todavía tiene cabida en las bibliotecas de la Universidad de Wyoming, pero se ha visto ampliada debido a que ha habido un aumento de interés en la alfabetización informacional dentro de los planes de estudio. Mientras que la integración en asignaturas individuales parece ser una estrategia educativa eficaz con el

potencial de adecuarse mejor a los objetivos educativos, reconocemos las limitaciones en términos de tiempo y energía. El crecimiento en esta área debe emprenderse con cautela. El riesgo potencial de un crecimiento demasiado rápido incluye el desgaste de la formación bibliotecaria y que los servicios hagan promesas que después no se puedan cumplir con eficacia. La integración a nivel curricular ofrece la posibilidad de mejorar la alfabetización informacional al tiempo que permite que se amplíe en el futuro y siga siendo sostenible dada la cantidad de personal bibliotecario del que se dispone actualmente.

La integración funciona en la UW porque los bibliotecarios valoran la interacción continua con docentes y alumnos, tanto en entornos presenciales como a distancia. Nuestra intención de ofrecer los mismos servicios a todos nuestros usuarios también nos obliga a integrarnos en entornos no simultáneos donde la formación tradicional no es posible. Los bibliotecarios de referencia y formación han generado una dinámica de perfeccionamiento y de planificación estratégica a nivel departamental. Los bibliotecarios de la UW se mantienen activos a la hora de crear actividades educativas nuevas, en mantenerse al corriente del desarrollo de la pedagogía y teorías del aprendizaje para ayudar tanto a nuestra práctica como al aprendizaje de nuestros alumnos. A pesar de que retrocede la formación puntual que se imparte dos veces al año, los bibliotecarios comparten estrategias formativas y de evaluación, planes de formación y proyectos de evaluación. Es este ciclo de planificación y mejora el que mantiene al departamento ágil y diestro, mejorando los servicios que tienen éxito y sustituyendo aquellos que no son bien recibidos.

Para las bibliotecas universitarias que aplican iniciativas de integración, es importante recordar la importancia de la concienciación a nivel del campus acerca de la alfabetización informacional y de los servicios bibliotecarios. La colaboración y la cooperación son la piedra angular de todo proyecto de integración. Todo éxito obtenido con la integración de los servicios de referencia y formación se verá reforzado si la participación a nivel curricular ocupa un lugar destacado y la alfabetización informacional representa un valor integral de la universidad. Para lograr este propósito, los bibliotecarios deben estar dispuestos a abandonar las cuatro paredes de la biblioteca y participar activamente en el aprendizaje de los alumnos y en los planes de la Universidad.

Bibliografía

- Association of College and Research Libraries (ACRL) (2008). *Standards for distance learning library services*.
<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/guidelinesdistancelearning.cfm>
- Barr, R.B. and Tagg, J. (1995). From teaching to learning: A new paradigm for undergraduate education. *Change*, 27(6), 12-25.
- Bowler, M. & Street, K. (2008). Investigating the efficacy of embedment: experiments in information literacy integration. *Reference Services Review* 36(4), 438-449.
- Deitering, A., & Jameson, S. (2008). Step by step through the scholarly conversation: A collaborative library/writing faculty project to embed information literacy and promote critical thinking in first year composition at Oregon State University. *College & Undergraduate Libraries*, 15(1).
- Dewey, B.I. (2004) The embedded librarian: strategic campus collaborations. *Resource Sharing & Information Networks*, 17(1/2), 5-17.

- Ferrer-Vinent, I., & Carello, C. (2008, December). Embedded library instruction in a first-year biology laboratory course. *Science & Technology Libraries*, 28(4), 325-351.
- Hall, R. (2008, January). The embedded librarian in a freshman speech class. *College & Research Libraries News*, 69(1), 28-30.
- Herson, P. & Dugan, R.E. (2009). Assessment and evaluation: What do the terms really mean? *College & Research Libraries News*, 70(3), 146-149.
- Kearley, J., & Phillips, L. (2004). Embedding library reference services in online courses. *Internet Reference Services Quarterly*, 9, 65-76.
- Kesselman, M. A., & Watstein, S. B. (2009). Creating opportunities: Embedded librarians. *Journal of Library Administration*, 49(4), 383-400.
- Kvenild, C.M. & Calkins, K.J. (2009) Reference without borders: Serving patrons at a distance. *Colorado Libraries*, 35(1).
- Matthew, V. & Schroeder, A.(2006). The embedded librarian program: Faculty and librarians partner to provide personalized library assistance in online courses. *Education Quarterly*, 29(4).
- Owusu-Ansah, E.K. (2007). Beyond collaboration: Seeking greater scope and centrality for library instruction. *portal: Libraries and the Academy*, 7(4), 415-429.
- Shumaker, D., & Talley, M. (Jan-Feb 2010). Models of embedded librarianship: A research summary. *Information Outlook*, 14,(1) 26-35.
- Shumaker, D., & Tyler, L. (2007). Embedded library services: Initial inquiry into practices for their development, management, and delivery. Contributed paper, Special Libraries Association Annual Conference.
- Silver, S.L. & Nickel, L.T. (2007). Are online tutorials effective? A comparison of online and classroom library instruction methods. *Research Strategies* 20, 389 – 396.
- Simons, K., Young, J., & Gibson, C. (2000). The learning library in context: community, integration, and influence. *Research Strategies* 17, 123-132.
- University of Wyoming. (2010). Office of Institutional Analysis. Web. <http://oia.uwyo.edu/>
- Common data set.
- Headcounts by site.
- University of Wyoming. (2010). About UW. Web. <http://www.uwyo.edu/UW/aboutuw/>
- York, A. C., & Vance, J. M. (2009). Taking library instruction into the online classroom: Best practices for embedded librarians. *Journal of Library Administration*, 49(1/2), 197-209.

Nota biográfica:

Kaijsa Calkins es bibliotecaria de referencia y formación y Cass Kvenild es la bibliotecaria encargada de la formación a distancia en la Universidad de Wyoming. En la actualidad son editoras de una obra publicada por la ACRL titulada *Embedded librarians: Moving beyond one-shot instruction*, que se publicará en otoño del 2010.