GOODSON, Carol F. *Providing library services for distance education students: a how to do it manual*. New York: Neal Schuman Publishers, 2001. 227pP.

Reseñaelaborada por:
ROBERTO GARDUÑO VERA

Reseña

La educación en sus diversos niveles y modalidades es un área privilegiada para comprender y prever los procesos que se generan con la constante aparición de Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y los desafíos que deben ser enfrentados por las disciplinas en beneficio de la sociedad contemporánea. Así, la educación a distancia y las tecnologías convergen para aglutinar procesos educativos, contenidos, canales de comunicación y actores del aprendizaje. En consecuencia las TICs han puesto de manifiesto la necesidad de incidir en investigaciones que estudien las posibilidades que puede ofrecer la educación a distancia en el presente siglo.

Por ello es menester investigar la importancia que pueden tener para la bibliotecología las teorías que subyacen en el modelo de la educación a distancia; las repercusiones que ha propiciado Internet en la educación virtual, y los efectos que puede ocasionar este tipo de enseñanza con relación a los fenómenos emergentes que requieren ser atendidos por la disciplina bibliotecológica; como son las características y los requerimientos que exigen los servicios bibliotecarios dirigidos a los estudiantes a distancia.

La obra de Goodson es de interés en los medios bibliotecarios y aquí aborda en cuatro grandes partes diversos temas relacionados con los servicios bibliotecarios dirigidos a estudiantes a distancia. La primera explica diversas estrategias para unir la educación a distancia y los servicios de información; la segunda se ocupa de analizar diversas estrategias para crear e implantar programas de servicios bibliotecarios de apoyo a estudiantes a distancia; la tercera ejemplifica diversos programas bibliotecarios que ofrecen universidades prestigiosas (principalmente estadounidenses) sobre propuestas educativas a distancia, y la cuarta incursiona en el análisis y selección de recursos relevantes que debe ofrecer la educación a distancia, para lo cual analiza los lineamientos de la Association of College and Research Libraries orientados a los servicios bibliotecarios para la educación a distancia, así como los de otras asociaciones y universidades que se han ocupado de este asunto.

Me parece un análisis especial la segunda parte del libro que se reseña debido a que estudia las variables de mayor relevancia para sustentar la planificación e implantación de planes estratégicos sobre servicios bibliotecarios de apoyo para estudiantes a distancia. Goodson propone la planificación estratégica como sustento para instrumentar este tipo de planes, tomando en cuenta los siguientes aspectos.

Definir el estado actual de los servicios que se proporcionan, advertir las condiciones internas y externas que afectan el suministro de servicios bibliotecarios, y depurar los servicios que proporcionará la biblioteca a los estudiantes a distancia tomando en consideración el perfil de los posibles usuarios, el nivel o niveles de las propuestas educativas que ofrecerá la institución específica y el número posible de estudiantes. Asimismo se enfatiza que la proyección para el desarrollo de la educación a distancia exige que se realice el análisis interno y externo de la institución responsable para facilitar la formulación de la *visión* educativa que corresponda al ideal de dicha institución, su *misión* relacionada con los propósitos de la propuesta educativa, los *principios* que guíen al programa, las *metas* y los *objetivos* relacionados con los resultados en términos cuantificables, una vez que opere el programa.

La obra que se reseña enfatiza que para desarrollar un plan de acción que describa estrategias y pasos a seguir, recursos disponibles y requerimientos, conviene formularnos preguntas como la siguiente: ¿qué evaluar y cómo hacerlo para asegurar que realmente se está llevando a cabo lo planeado?. En consecuencia, los resultados de la planificación estratégica normalmente incluirían una declaración breve acerca de la *visión* futura de la entidad educativa de que se trate; una *valoración* de los factores internos y externos que puedan afectar positiva o negativamente el diseño, y el suministro de los servicios bibliotecarios que se diseñen para los estudiantes a distancia; las *metas* que se persiguen; un *calendario* para el control de las metas y la formulación de *planes* para evaluar el éxito. El autor sugiere que es de mucha utilidad presentar los resultados de la planificación estratégica en red con el propósito de que la información sea fácilmente accesible. Al respecto refiere algunos modelos disponibles de sistemas bibliotecarios universitarios de los Estados Unidos, Australia e Inglaterra.

Asimismo Goodson sugiere con formar un *comité bibliotecario*, invitar a participar a académicos, administradores, tutores de educación a distancia, y además prever los centros y equipos tecnológicos que se destinarán para apoyar los servicios bibliotecarios en línea. Se pone énfasis especial en los servicios de préstamo interbibliotecario, los servicios de consulta y los servicios de disseminación selectiva de la información. El autor argumenta el requerimiento de la participación de expertos en la disciplina bibliotecológica con el propósito de realizar una correcta selección y organización de los documentos digitales, dichos especialistas deberán tener experiencia en el modelo de educación a distancia. Por otro lado el autor recomienda incluir a representantes de otras instituciones académicas para fortalecer la cooperación bibliotecaria.

También será necesario evaluar los recursos humanos disponibles e impulsar el sentido de cooperación del personal para rediseñar y redistribuir tareas bibliotecarias, y atender las demandas de información especiales de los estudiantes a distancia. Una preocupación importante que manifiesta Goodson se refiere al equipo de cómputo, los recursos humanos especializados y los tipos de servicios que se pretendan ofrecer, aspectos que llevan a los administradores a pensar equivocadamente en la reducción de costos que trae consigo la educación a distancia.

Por ello es menester que los directivos comprendan que proyectar servicios bibliotecarios para la educación a distancia requiere de una inversión económica importante debido a que es necesario usar tecnologías de vanguardia y personales especializadas para seleccionar y organizar tanto los documentos tradicionales como los digitales, lo cual obliga a prever una partida presupuestal para esta tarea. No obstante, el autor señala que en el futuro la consolidación de los servicios bibliotecarios en esta modalidad dejará de ser un problema y se inclina a pensar que se percibe una tendencia a incidir en este tipo de servicios.

Con relación a los servicios de préstamo interbibliotecario, de consulta y de reserva en línea de documentos, el autor señala que pueden operar con base en sitios protegidos para los estudiantes inscritos, o bien ser accesibles a cualquier estudiante con la posibilidad de obtener gratuitamente los documentos. Asimismo en cuanto al uso de documentos digitales alerta al autor que las bibliotecas deben observar los requerimientos legales en vigor.

En el diseño de servicios bibliotecarios dirigidos a estudiantes a distancia, es conveniente relacionar estrechamente el programa educativo, el sustento bibliográfico que puedan tener las actividades de aprendizaje y la valoración de necesidades de información que puedan tener los actores del aprendizaje a distancia. Por ello el autor señala que se tomen en consideración los aspectos siguientes:

- ❖ Estudiar las fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas, tendencias, percepciones del consumidor y aquellos otros factores que deban tomarse en cuenta para la entrega y el uso de los servicios. El autor se refiere aquí a la necesidad de proporcionar servicios bibliotecarios que faciliten el desarrollo de las habilidades del pensamiento crítico y la habilidad de los estudiantes para diferenciar entre fuentes de información fiables y no fiables.
- ❖ Tomar en cuenta las condiciones que impactan la educación a distancia y en particular la propuesta educativa planteada, así como los rasgos externos y los cambios anticipados que tendrían un efecto significativo en el logro de los objetivos de esta propuesta. Cabe mencionar que cada vez proliferan más los cursos en línea.
- ❖ Considerar los objetivos que fluyen del análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y peligros. Para identificar estos aspectos, el autor sugiere cuatro acciones:
 1. Proporcionarle un servicio existente a un mercado existente
 2. Ampliar los servicios existentes hacia mercados nuevos
 3. Desarrollar los nuevos servicios para los mercados existentes
 4. Desarrollar los nuevos servicios para mercados nuevos

Con relación a la instrucción del usuario a distancia en el uso de la biblioteca, Goodson señala que es difícil hacer generalizaciones sobre cómo aproximarse al problema, toda vez que éste depende de varios factores como la proximidad de los estudiantes a esta entidad. Por eso el autor recomienda emplear presentaciones en

red por lo que toca al acceso a fuentes de información o utilizar el correo electrónico para establecer la comunicación síncrona entre bibliotecarios y alumnos para fines de instrucción. Asimismo recomienda utilizar las facilidades que otorgan los foros de discusión para recibir preguntas y darles respuesta oportuna.

Sin duda la obra de Goodson es de sumo valor para los medios bibliotecarios porque en la actualidad es escasa la bibliografía relacionada con servicios bibliotecarios dirigidos a propuestas educativas a distancia que utilizan tecnologías de información y comunicación. Pero es éste un fenómeno que empieza a mostrarse como necesario en la educación a distancia del presente siglo.

Tomando en cuenta lo esencial de la obra de Goodson, conviene enfatizar que los diseñadores de servicios bibliotecarios para la educación a distancia tengan además en consideración la orientación actual en cuanto al uso de Internet respecto al almacenamiento; la recuperación de recursos informativos digitales; la condición de lejanía de los alumnos; el nivel de la propuesta educativa planeada; el perfil de los alumnos, y los materiales fundamentales de instrucción que se rán utilizados. Al mismo tiempo habrá que considerar que la biblioteca tradicional se está alejando de un proceso que tradicionalmente se ha dado en forma lineal: la escritura, la edición, la publicación, la colección bibliotecaria. La comunicación en red integra los procesos de escribir, editar, publicar y generar documentos y acervos digitales en forma simultánea. Esta situación adquiere con la educación a distancia un nuevo sentido, aspecto que genera la necesidad de revisar la función de la biblioteca en esta modalidad, sus servicios y el perfil del profesional que la debe atender. Por ello desde finales del siglo XX se ha incrementado el interés por la investigación relacionada con los servicios que debe otorgar la biblioteca digital a la educación a distancia; sin embargo, hasta nuestros días es muy poco lo que se ha avanzado en propuestas teóricas y aplicadas de vanguardia que sustenten modelos de servicios bibliotecarios para una educación de esta naturaleza.

La ausencia de un modelo generalizado y validado de servicios bibliotecarios de biblioteca digital para la educación a distancia, ha dado lugar a la generación de servicios digitales dispersos y con escaso fundamento teórico. Por lo tanto, en toda propuesta de servicios de esta naturaleza se precisa tomar muy en cuenta a los actores del proceso educativo, así como el uso de tecnologías que faciliten la interactividad a distancia con el alumno para que él mismo desarrolle sus estrategias de búsqueda y estructure servicios personalizados de disseminación selectiva de información, y seleccione el contenido y el continente de la información que le sea de utilidad para desarrollar actividades de aprendizaje específicas. En este sentido, los tutores, los alumnos, los bibliotecarios y la biblioteca digital tendrán mucho que aportar en beneficio de la educación a distancia del presente siglo.