



## Relaciones entre políticas de inclusión y tutoría en la Educación Superior: tendencias nacionales y latinoamericanas

Miriam Capelari<sup>1</sup>  
Fernando Nápoli<sup>2</sup>  
Patricia Tilli<sup>3</sup>

### Resumen

En este trabajo se presentan avances de una investigación que expande y profundiza resultados previos sobre los impactos de las políticas de tutoría en las universidades, con la finalidad de analizar la tutoría universitaria en sus relaciones con las políticas de inclusión educativa, identificando tendencias a nivel institucional, nacional y latinoamericano. El propósito es indagar sobre las configuraciones de estas políticas en sus mutuas relaciones, modalidades de concreción en la práctica y efectos generados en sujetos e instituciones en el período 2000-2017. La complejidad y multidimensionalidad del tema que se aborda incluye aportes de distintos campos disciplinares: las Políticas Educativas, los Enfoques Socioculturales, la Pedagogía y la Educación Comparada. Los avances que se presentan incluyen un análisis de enfoques teóricos sobre las relaciones entre tutoría y políticas de inclusión, y de las discusiones acerca de sus significados y efectos desde perspectivas críticas. También se desarrolla el enfoque metodológico y las categorías de análisis construidas para la investigación. La investigación es cualitativa y basada en enfoques comparados. Este estudio busca contribuir al desarrollo de conocimientos sobre la tutoría como parte de políticas inclusivas en la educación superior, en el marco de las interacciones entre contextos regionales, nacionales y locales.

Educación Superior - políticas educativas - tutoría - inclusión - configurations

<sup>1</sup> Facultad Regional Buenos Aires, Universidad Tecnológica Nacional. CE: mirian.capelari@gmail.com

<sup>2</sup> Facultad Regional Buenos Aires, Universidad Tecnológica Nacional. CE: fnap@yahoo.com.ar

<sup>3</sup> Facultad Regional Buenos Aires, Universidad Tecnológica Nacional. CE: patriciatilli@yahoo.com.ar

## Higher education inclusion policies and they relation with tutoring: national and latinamerican trends

### Abstract

This paper presents the advances in a research that expands and deepens previous results about the impacts of tutoring policies in universities, with the purpose of analyzing university tutoring in relation to educational inclusion policies, identifying trends at the institutional, national and Latin American levels. The purpose is to investigate the configurations of these policies in their mutual relations, modalities of concretion in practice and the effects generated in subjects and institutions in the period 2000-2017.

The complexity and multidimensionality of the issue being addressed includes contributions from different disciplinary fields: policies in education, sociocultural approaches, pedagogy and comparative education. The advances that are being presented include an analysis of theoretical approaches about the relationships between tutoring and inclusion policies, and the discussions about their meanings and effects from critical perspectives. Furthermore, this work develops the methodological approach and the categories of analysis constructed for research. The research is qualitative and also based on compared approaches. This study seeks to contribute to the development of knowledge about tutoring as part of inclusive policies in Higher Education, within the framework of interactions amongst regional, national and local contexts.

Higher Education - education policies- tutoring - inclusion - configurations

### Introducción

El rol del tutor emerge con muy diversos significados y prácticas en las universidades argentinas y otros países de Latinoamérica en el período 1999-2000. En el marco de políticas de inclusión, la tutoría adquiere fuerte presencia y proyección en políticas y programas institucionales, con la finalidad de favorecer la inclusión de los estudiantes y contribuir a la solución de problemas de ingreso, deserción y escaso número de graduados.

El desarrollo alcanzado en el plano de definiciones políticas regionales, nacionales e institucionales y en la implementación de programas en las universidades, no se acompaña aún de suficientes estudios abarcativos que aborden en su complejidad las configuraciones del rol del tutor y sus impactos.

El objetivo del estudio se justifica por la centralidad que han tomado las políticas de tutoría (a nivel latinoamericano, nacional e institucional) para resolver diversidad de problemas vinculados a la expansión y masividad en la educación superior, asociados a demandas de inclusión e igualdad que apelan a intervenciones tutoriales como respuesta a las mismas. En este sentido, estudios previos (Capelari, 2017) evidencian que más del 70% de

los programas actuales de tutoría que se implementan en Argentina, se institucionalizaron como consecuencia de los procesos de acreditación de carreras de grado reguladas por el Estado.

Las políticas de tutoría en el ámbito nacional, no se constituyeron como políticas públicas, sino que se direccionaron de modo implícito, a partir de: a) la inclusión de la tutoría como un estándar obligatorio para la acreditación de las carreras, b) de las recomendaciones de implementar sistemas tutoriales que realizan los evaluadores de la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU) a las universidades para responder al problema de la deserción, y c) de la inclusión de la tutoría como un componente financiable en los planes de mejora del Estado Nacional. Estas cuestiones operaron como un fuerte direccionamiento para el surgimiento de programas de tutoría en las instituciones.

En las universidades argentinas, los cambios promovidos dieron lugar a definiciones de políticas y programas con muy diversos sentidos, propósitos y experiencias. La tutoría ha sido una de las respuestas preferidas por las instituciones para promover mejoras en el ingreso, permanencia y mayor número de graduados. Sin embargo, el análisis de sus impactos en sentido amplio (cambios duraderos y significativos, problemas que han sido resueltos), más allá de resultados inmediatos, sigue siendo un desafío para las instituciones y ámbitos nacionales, así como las incidencias de las intervenciones en relación con los propósitos de la inclusión.

En este marco, los objetivos que se proponen en la investigación cuyos avances se presentan son: a) analizar la tutoría como política educativa e inclusiva en el ámbito latinoamericano, en su implementación e impactos, abordando políticas públicas de un conjunto de países con trayectoria en el tema, desde una perspectiva comparada y sociocultural; b) identificar las configuraciones del rol del tutor en un conjunto de Facultades de Ingeniería de la Argentina, teniendo en cuenta sus relaciones con la inclusión educativa y sus logros en el aprendizaje de los estudiantes; c) profundizar en el análisis de casos institucionales específicos, abordando enfoques disciplinares y didácticos, prácticas desarrolladas e innovaciones significativas para el aprendizaje; d) producir conocimientos y metodologías asociadas a perspectivas de enseñanza innovadoras y contribuciones a la didáctica universitaria, a partir del análisis de los contextos estudiados.

Los avances que se presentan en este trabajo incluyen un análisis de enfoques teóricos sobre las relaciones entre tutoría y políticas de inclusión, y discusiones acerca de sus significados y efectos desde perspectivas críticas. También se desarrolla el enfoque metodológico y las categorías de análisis construidas para la investigación.

## **Antecedentes**

La tutoría ha cobrado nuevos significados frente a las problemáticas que instala la masividad, consecuencia de la expansión de la educación superior, que se acompañan de debates sobre inclusión, equidad, igualdad y democratización. En el ámbito de las políticas

nacionales de distintos países de América Latina, tales como México, Perú, Colombia y Uruguay, las declaraciones de ministerios nacionales de educación y de asociaciones de universidades, refieren a la tutoría como una estrategia valiosa para resolver estos problemas. En estos contextos, la tutoría se configura como un dispositivo institucional como parte de políticas de apoyo y acompañamiento a los estudiantes y se desarrolla en escenarios donde confluyen políticas nacionales e institucionales, que inciden en su institucionalización (Capelari, 2014a; 2017).

El desarrollo alcanzado en el plano de definiciones políticas e implementación de programas, y en los avances observados en definiciones institucionales, documentos académicos sobre el rol del tutor, y numerosas presentaciones a congresos, no se acompaña de investigaciones asociadas a los impactos de la tutoría en sus relaciones con las políticas de inclusión en toda su complejidad y amplitud.

En Argentina, desarrollos previos realizados en investigaciones sobre tutoría universitaria (Capelari y Erausquin, 2009; Capelari, 2016), han permitido avances significativos en la conceptualización del rol del tutor a través del constructo teórico *configuración*, a los fines comprender las formas particulares que asumen los significados y prácticas del rol del tutor en Argentina. A partir de categorías construidas desde enfoques socioculturales, se identificaron configuraciones con núcleos comunes de significados y prácticas. En sus conclusiones, se advierte la incidencia de los problemas y motivos en las formas de intervención que se plantean en las universidades y su direccionamiento en el tipo de impactos alcanzados. Estos trabajos se han continuado recientemente con un estudio de impactos de políticas de tutoría en ámbitos nacionales y universidades de Argentina y México, aportando conocimientos en perspectiva comparada, política y sociocultural (Capelari, 2014a; 2017). Estos avances, que incluyen la dimensión política de la tutoría y una perspectiva mayor a la institucional (nacional y latinoamericana), se continúan en esta investigación, que expande y profundiza los desarrollos alcanzados hasta el momento.

A más de una década de implementación de programas tutoriales, se considera clave el análisis regional, nacional y local, revisitando las configuraciones que adquiere el rol del tutor en la actualidad, abordando como foco la *relación entre tutoría y políticas de inclusión*. Se advierte la potencialidad de extender la mirada en clave regional y latinoamericana, considerando la existencia de problemas educativos similares y de interés común, que surgen y se instalan en las universidades públicas.

### **Relaciones entre tutoría y políticas de inclusión: perspectivas críticas sobre su conceptualización y efectos**

La relación entre *inclusión educativa* y *los dispositivos de tutoría* como respuesta a la misma, suele presentarse de modo naturalizado en distintos discursos académicos y políticos. Para pensar en esta relación, resulta fértil el planteamiento de Steiner Khamsi (2010) cuando refiere a ciertas reformas educativas que se transfieren entre contextos, que instalan el

problema y la solución de modo anticipado a través de políticas y programas educativos, y en los que sus actores deben reinterpretar el problema y reconstruir las soluciones propuestas al interior de sus instituciones. Esto es lo que ha acontecido en gran parte de los programas de tutoría que se institucionalizaron en las últimas dos décadas, que han sido direccionados desde su génesis para responder a problemas académicos situados en los estudiantes, siendo éstos causa y objeto de intervención.

El análisis entre estas relaciones se considera importante de complejizar, indagando en profundidad la génesis de las políticas de inclusión, el entramado histórico con los dispositivos tutoriales y como se significan y concretan en los distintos ámbitos de análisis.

En particular, los significados atribuidos a la inclusión educativa en cada nivel de análisis –nacional e institucional– son necesarios de considerar por los impactos en la construcción de subjetividades y en la generación de condiciones y posibilidades para el aprendizaje. Se recuperan aportes de autores que reflexionan críticamente acerca de la inclusión educativa, así como las tensiones y debates que se generan a partir de los sentidos que se le atribuyen.

Como señala Sinisi (2010), los conceptos y categorías con los que se piensa la realidad son producto de una construcción histórica, resultan de un modo de interpretar la realidad en un momento determinado. En este sentido, el concepto o categoría de *inclusión* no supone una definición única u homogénea, sino que remite a un enfoque asociado a un contexto en el que se generan y direccionan sus sentidos.

En términos de Camilloni (2008), la inclusión se ha impuesto como un auténtico lema en discursos educativos, y es necesario revisar las perspectivas teóricas sobre su sentido y las concepciones que poseen los actores que definen políticas y prácticas. La autora realiza un planteamiento crítico ante diversas definiciones presentes en discursos y documentos que destacan la importancia de atender a quienes son parte de *grupos marginados o excluidos*. A partir de conceptualizaciones de autores como Elías, Derrida, Rioux, Graham y Slee, pone en cuestión los discursos sobre *marginalidad y exclusión social, o vulnerabilidad*, advirtiendo acerca de la reproducción de relaciones centro-periferia y normalidad-desviación o diferencia. En estos discursos, lo excluido y la exterioridad, se definen desde un centro. Su planteamiento central, que se recupera en nuestro enfoque, es advertir que se trata de una relación que construyen los actores de la intervención. Según Derrida (citado en Camilloni, 2008), la teoría acerca de la inclusión es una estrategia discursiva, un juego político que no solo construye posiciones, sino desde la cual se conciben límites y fronteras, se establece dónde está el centro, quienes son los que se consideran incluibles, y desde donde se categoriza a los excluidos que deben ser atendidos en función de programas especiales. Es necesario preguntar acerca de *quiénes definen y cómo definen* la alteridad, en qué se desea incluirlos y de qué forma.

Proponemos en nuestro enfoque teórico, en línea a lo que sostienen autores como Camilloni (2008), revisar los presupuestos de la inclusión, ya que se trataría fundamentalmente de desarrollar al máximo las posibilidades de todos los estudiantes y de reflexionar sobre las acciones inclusivas y sus consecuencias. En su referencia a Graham y Slee (2008), expresa

que la cuestión no es tanto ir hacia la inclusión sino deshacer el centro desde el cual se deriva la exclusión. En definitiva, la autora sostiene que más allá de pensar en cómo incluir, es necesario abrir nuevas perspectivas, caminos diferentes que no existen todavía y que puedan ser hallados y recorridos por los propios estudiantes, evitando extinguir diversidades que enriquecen a la humanidad.

Se destaca la importancia de advertir estos interrogantes al analizar acciones de intervención en tutorías que responden a la inclusión educativa. En el análisis de quienes son los incluidos y los excluidos, Booth y Ainscow (2000) señalan que la inclusión –como se concibió en sus orígenes– se asociaba a un movimiento que pretendía incorporar a las escuelas comunes a aquellos alumnos que estaban fuera de ellas. Y, para el caso de los alumnos con alguna discapacidad, se pensaba que estaban incluidos porque han ingresado a la escuela común. Lo mismo podría significarse respecto de quienes conciben que la inclusión en la educación superior se logra cuando los estudiantes logran ingresar a la universidad. Si bien este podría ser un primer paso, se recupera el concepto de los autores que enfatizan que la inclusión es *un conjunto de procesos que no tiene fin*, ya que se trata de comprometer un análisis crítico sobre lo que puede hacer la institución para mejorar los aprendizajes y la participación de todos los estudiantes. En este sentido, se adhiere al enfoque de inclusión que se asocia a identificar y minimizar las barreras para el aprendizaje y la participación, maximizando los recursos para apoyar ambos procesos (Booth y Ainscow, 2000). Booth (citado en UNESCO, 2003, p. 7), define la inclusión como un “proceso de dirección y respuesta a la diversidad de necesidades de todos los aprendices a través de la participación en el aprendizaje, las culturas y las comunidades”.

En línea a estos planteamientos, los supuestos sobre la educabilidad y el aprendizaje de los sujetos que plantean autores como Baquero desde perspectivas socioculturales (2006; 2008) contribuyen a estas reflexiones y a ampliar el enfoque sobre el tema. El autor señala que la inclusión educativa es un tema que preocupa en la actualidad porque, en muchos casos, su causa y su solución se vincula a la sospecha de que los sujetos que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad o pobreza puedan ser educables, es decir, posean los requisitos necesarios para aprender en las condiciones requeridas. Señala que podemos encontrar dos posiciones. Una de ellas es la concepción de educabilidad como capacidad de aprender que portan los sujetos. Estas posiciones, centradas en el déficit, tienen impactos políticos y consecuencias no siempre advertidas. Otra posición es la que focaliza *en el sujeto en situación*, y en la cual el aprendizaje se explica en función de los vínculos intersubjetivos que acontecen en las situaciones en las que participa. Se produce a través de la participación en prácticas culturales y puede definirse como los cambios que se producen en las formas de comprender y participar de los sujetos en una actividad conjunta. El aprendizaje es social, distribuido entre los sujetos, heterogéneo, múltiple y diverso en cuanto a producción de significados y conocimientos (Baquero, 2006).

En función de estos distintos supuestos –más allá de la diversidad de formas de intervención– pueden encontrarse programas tutoriales focalizados en determinadas

poblaciones pensadas desde el parámetro del déficit, con predominio de políticas compensatorias, que tienden a instalar fronteras entre sectores desiguales de alumnos. En otros casos, existen prácticas que conciben a la tutoría como un rol que enriquece y complementa el aprendizaje de todos los estudiantes, generando condiciones y posibilidades para aprender.

En síntesis, la inclusión puede ser vista como una acción destinada a los estudiantes portadores de déficits o carencias que deben ser compensadas, o bien, la misma puede ser concebida en el marco de situaciones educativas que enlazan sujetos e instituciones, y que son producto de interacciones entre tutores, docentes y alumnos, que pueden o no ser posibilitadoras de aprendizajes y desarrollo.

En este marco, los sentidos atribuidos por actores y gestores políticos a las políticas de inclusión son centrales, por los direccionamientos que imprimen a las modalidades de intervención en los diferentes programas nacionales e institucionales. Son productores de subjetividades y tienen efectos en las trayectorias y en la construcción de las posibilidades de aprender. Las prácticas siempre son expresión de principios políticos (Nicastro y Greco, 2012) y las tutorías, como políticas y como prácticas, pueden estar ancladas en muy diversos significados, por lo que deben ser analizadas en sus motivos, y en sus potenciales para abrir oportunidades y generar condiciones para aprendizajes genuinos y con sentido en la universidad.

### **Enfoque metodológico**

La investigación aborda preguntas complejas, relacionadas con impactos de políticas que se configuran en escenarios regionales, nacionales e institucionales que interactúan entre sí, que implican significados y prácticas, trayectorias y desarrollos en el tiempo, generadores de cambios y transformaciones diversas. Para ello, se ha optado por un marco referencial que ya ha sido trabajado en investigaciones previas (Capelari, 2014b), y que entrama e interrelaciona diversas perspectivas disciplinarias, desde el cual se fundamentan las categorías de análisis y se orienta el proceso de investigación. La perspectiva epistemológica se sustenta en la aproximación al objeto de conocimiento que propone Jaques Ardoino (1991) *del análisis multireferencial*, como marco para la reflexión y la construcción de conocimientos sobre las prácticas educativas. Como señala Ardoino (1991), el marco epistémico se sustenta en una perspectiva plural y compleja, comprensiva, que parte del reconocimiento de la singularidad, particularidad y especificidad de las prácticas educativas –en este caso la tutoría y las políticas de inclusión, que requiere o impone una lectura desde distintos ángulos y referencias.

Este marco se inscribe dentro de un campo amplio e interdisciplinario de conocimientos, en que confluyen las Políticas Educativas, los Enfoques Socioculturales, la Didáctica y la Educación Comparada. Es un enfoque multidisciplinar que ha sido fructífero en trabajos previos y en esta investigación se complejiza y da apertura a nuevas dimensiones de análisis.

La metodología utilizada en la investigación se sustenta en el marco señalado y su enfoque es cualitativo. El estudio se ha diseñado según distintos niveles y dimensiones de análisis. Este diseño se conceptualiza como de *multiniveles*, tomando aportes de la revisión y reconceptualización que realizan Bray, Adamson y Mason (2010) sobre el cubo de Bray y Tomas.

Los niveles de análisis se abordan desde una doble perspectiva: política y sociocultural. La perspectiva política e histórica permite recuperar la génesis, la trayectoria y la proyección a futuro de la tutoría, entendida como política inclusiva y como práctica de intervención en los ámbitos nacionales e institucionales en que se desarrolla.

La perspectiva sociocultural, permite profundizar en significados y prácticas en contextos situados.

En cuanto a los niveles, se consideran que son de unidades geográficas o localizaciones, ya que se han seleccionado países de Latinoamérica con definiciones de políticas inclusivas y dispositivos tutoriales asociados, a través de sus organismos nacionales de educación. En Argentina, se incluye además el nivel de análisis institucional, que comprende un conjunto de Facultades de Ingeniería de universidades públicas de gestión estatal, pioneras en la implementación de dispositivos de tutoría desde hace más de una década. Este estudio se abordará a través de un trabajo empírico, con experiencias directas en las instituciones seleccionadas. El punto de vista metodológico, fundamentado desde una perspectiva histórica y sociocultural, adquiere potencialidad por su posibilidad de poner en relación el estudio en el ámbito de las instituciones y analizar su articulación con las políticas nacionales y regionales en que se entranan y con las que interactúan.

Estos niveles se conciben como ámbitos o estructuras anidadas, permeables y mutuamente influidas, cuyas relaciones mutuas es importante comprender (Manzon, 2010). La metodología seleccionada permitirá la “posibilidad de recuperar lo particular y lo significativo desde lo local, pero, además, de situarlo en una escala social más amplia y en un marco conceptual más general” (Rockwell, 2009, p. 34). El tema sustantivo que nuclea atraviesa y articula las relaciones entre los niveles mencionados incluye a las *políticas y prácticas de tutoría en sus relaciones con la inclusión educativa*.

## Reflexiones finales

La investigación, con los primeros avances presentados en este trabajo, busca superar estudios fragmentados, ligados a casos específicos, y ampliar horizontes en relación con los significados y alcances logrados por los distintos modelos de intervención de la tutoría en sus vínculos con las políticas de inclusión. Se espera profundizar y expandir conocimientos y metodologías que contribuyan a reflexionar sobre la implementación de los dispositivos tutoriales en la universidad en sus relaciones con las políticas de inclusión, con contribuciones para los estudios de impacto de las políticas públicas en educación, y



con aportes a la enseñanza universitaria, a partir de las innovaciones identificadas en los contextos estudiados.

### Referencias bibliográficas

- Ardoino, J. (1991). El análisis multirreferencial. En J. Ardoino et al: *Sciences de l'éducation, sciences majeures. Actes de journées d'étude tenues a 'occasion des 21 ans des sciences de l'éducation*, p. 173-181. Colección Recherches et Sciences de l'éducation, Issy-les-Moulineaux.
- Baquero, R. (2006). *Sujetos y aprendizaje*. 1ª. ed. Buenos Aires: Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la Nación.
- Baquero, R. (2008). De las dificultades de predecir: educabilidad y fracaso escolar como categorías riesgosas. En R. Baquero R., V. Pérez y A. Toscano (Comps.). *Construyendo posibilidad. Apropiación y sentido de la experiencia escolar*. Rosario: Homo Sapiens.
- Booth, & Ainscow (2002). *Índice de inclusión. Desarrollando el aprendizaje y la participación en las escuelas*. UK: Centre for Studies on Inclusive Education (CSIE).
- Bray, M., Adamson, B. y Mason, M. (2010). Diferentes modelos, diferentes énfasis, diferentes insights. En M. Bray, B. Adamson y M. Mason: *Educación Comparada. Enfoques y Métodos*. Buenos Aires: Granica.
- Camilloni, A. W de (2008). El concepto de inclusión educativa: definición y redefiniciones. *Políticas Educativas*, 2, (1), 1-12.
- Capelari, M. (2009). Las configuraciones del rol del tutor en la universidad argentina: portes para reflexionar acerca de los significados que se construyen sobre el fracaso educativo en la educación superior. *Revista Iberoamericana de Educación*, 49(8), 1-10. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI). Julio de 2009.
- Capelari, M. (2014a). Las Políticas de Tutoría en la Educación Superior: Génesis, Trayectorias e Impactos en Argentina y México. *Revista Latinoamericana de Educación Comparada*, 5 (5), 41-54.
- Capelari, M. (2014b). Perspectivas epistemológicas para la investigación de impactos de políticas de tutorías en universidades de Argentina y México. *II Jornadas Latinoamericanas de Estudios Epistemológicos en Política Educativa*. Curitiba, Brasil. Disponible en <http://www.relepe.org/images/721.pdf>
- Capelari, M. (2016). *El rol del tutor. Significados, configuraciones y prácticas*. Buenos Aires: SB Editorial.
- Capelari, M. (2017). *La tutoría en la Educación Superior. Análisis de sus impactos en sujetos e instituciones*. Buenos Aires: SB Editorial (En edición).

- Erausquin, C. y Capelari, M. (2009). El rol del tutor en el Primer Ciclo de la Universidad Argentina desde la perspectiva de los enfoques socioculturales: experiencias situadas en contexto como tramas de significados y prácticas. *Investigaciones en Psicología*, 2, año 2009. Buenos Aires: Facultad de Psicología de la UBA.
- Manzon, M. (2010). La comparación de espacios. En M. Bray, B. Adamson y M. Mason (Comps.): *Educación Comparada. Enfoques y Métodos*. Buenos Aires: Granica.
- Nicastro, S. y Greco, M.B. (2012). *Entre trayectorias. Escenas y pensamientos en espacios de formación*. Rosario: Homo Sapiens.
- Sinisi, L. (2010). Integración o inclusión escolar: ¿un cambio de paradigma? *Boletín de Antropología y Educación*, 1, 11-14.
- UNESCO (2003). *Superar la exclusión mediante planteamientos integradores en la educación Documento conceptual. Un desafío & una visión*. París: UNESCO.

Copyright of Cuadernos de Educación is the property of Universidad Nacional de Córdoba, Facultad de Filosofía y Humanidades and its content may not be copied or emailed to multiple sites or posted to a listserv without the copyright holder's express written permission. However, users may print, download, or email articles for individual use.