

# La formación de usuarios y alfabetización informacional en la BPE de Salamanca “Casa de las conchas”

Para la BPE de Salamanca, el servicio de formación de usuarios ha sido siempre prioritario y forma parte del funcionamiento habitual de la misma desde sus inicios. Los primeros programas de formación –en nuestro caso hablamos siempre de adultos, ya que la biblioteca no dispone de Sala Infantil– comenzaron en los años 95/96. Desde entonces se han venido realizando de forma continuada, con los cambios y desarrollos necesarios para adaptarse a las nuevas demandas de la sociedad y a las situaciones concretas de los colectivos asistentes.

En la actualidad la BPE de Salamanca ofrece los siguientes programas de formación (1):

- Visitas guiadas para particulares: son visitas de una duración aproximada de 50 minutos en las que se muestra la organización general de la biblioteca, los distintos servicios, la consulta al catálogo automatizado (OPAC) y la ubicación de fondos. Estas visitas se ofrecen semanalmente los miércoles a las 17:30 horas, previa inscripción de forma individual.
- Visitas guiadas para grupos: de características similares a las anteriores. Se realizan a través de cita previa a la hora solicitada por cada grupo.
- Sesiones de formación con grupos especiales: son sesiones formativas a la carta con una adecuación a las necesidades concretas de cada grupo.
- Formación de usuarios en el manejo de Internet: se trata de sesiones introductorias de alfabetización digital para ayudar a combatir el analfabetismo y la brecha digitales.
- Visitas de profesionales: dirigidas a profesionales y estudiantes de Biblioteconomía y cursos afines. También se realizan estancias de bibliotecarios, principalmente latinoamericanos, que son otra de las facetas de la actividad formativa de la biblioteca.

## Objetivos generales de los programas de formación

- La formación con grupos especiales (a la carta):
  - . Potenciar un primer contacto positivo y de acercamiento a la biblioteca.
  - . Familiarizar a los ciudadanos con el concepto de “biblioteca pública para todos” y no sólo para estudiantes y eruditos (estudioteca).
  - . Dotar a los usuarios de autonomía y seguridad para el uso de la biblioteca y su movilidad por la misma.
  - . Capacitarlos en la búsqueda de recursos de información, concediendo una gran importancia a las tecnologías de la información y de la comunicación y a Internet.
  - . Combatir la exclusión social, desarrollando esta faceta especialmente entre los sectores más desfavorecidos o en alto riesgo de exclusión social.
  - . Subrayar el carácter multicultural de la biblioteca como uno de los fundamentos de una ciudadanía activa.
- La formación en Internet:
  - . Favorecer un primer contacto positivo con el mundo de Internet.
  - . Familiarizar a los usuarios con el uso de las tecnologías de la información.
  - . Capacitarlos en la búsqueda de recursos en la web.

- Dotarlos de autonomía y seguridad en el uso de las tecnologías de la información.

## Metodología de las sesiones

- Sesiones de formación con grupos especiales “a la carta”:

En este apartado es importante destacar la necesidad de trabajar con grupos no muy numerosos (de 12 a 15 personas) y, a ser posible, homogéneos. Algunos atributos que pueden ayudar a determinar su homogeneidad son: edad, niveles educativos, experiencias bibliotecarias previas, habilidades lingüísticas, grupos étnicos, grupos sociales, actitudes hacia la biblioteca (si ya son usuarios o no), etcétera.

Esta formación se compone de cinco fases de acuerdo a la siguiente metodología:

1ª) Realización de un estudio general de la comunidad para segmentar los colectivos con los que la biblioteca va a trabajar y establecimiento de un calendario de prioridades entre los grupos. A continuación se envía una invitación a los mismos a través de *e-mail* o correo postal. En esta circular se exponen los programas de formación que la biblioteca ofrece. La experiencia nos dice que el contacto personalizado con los monitores o tutores de los grupos por vía telefónica refuerza el interés en los programas ofertados.

2ª) Visita de los responsables de la formación de la biblioteca a los centros seleccionados para conocer más de cerca su realidad. Esta fase se realiza fundamentalmente cuando se empieza a trabajar con un grupo o colectivo nuevo y su finalidad es principalmente demostrar el interés de la biblioteca en la futura colaboración.

3ª) Visita del coordinador a la biblioteca. En este momento y a través de una entrevista con los monitores o tutores de los grupos se lleva a cabo un diagnóstico inicial de la situación. El coordinador del grupo es una figura clave en todo el proceso, tanto en la planificación de las actividades, como en el desarrollo y evaluación de las mismas. Su asesoramiento se considera imprescindible, ya que ellos son los “puentes” entre los destinatarios finales y la biblioteca. Con ellos se realizará el “estudio de usuarios” y la programación de las sesiones de formación “a la carta”, que estarán determinadas por las características de los grupos y, obviamente, por la disponibilidad del personal de la biblioteca que va a llevar a cabo la formación.

Los responsables de formación de la biblioteca diseñan, junto con los monitores, los programas adecuados, determinan los objetivos de las distintas actividades y la forma de llevarlas a cabo, identifican los recursos necesarios y la utilización de los mismos. La

biblioteca busca siempre adaptarse a las características y necesidades de cada grupo y por ello las acciones formativas pueden versar sobre los temas más variados, por ejemplo: educación ciudadana, información de prensa, aspectos relacionados con el desarrollo personal, la educación profesional, el ocio y tiempo libre, etcétera.

Nuestra idea es ofertar programas personalizados y adaptados a las necesidades de cada grupo. Hacer una formación única para todos los colectivos puede ser un error que nos lleve justamente a lo contrario de lo que pretendemos, es decir que nos haga perder a determinados grupos de usuarios.

4ª) La implantación y desarrollo del programa se compone, a su vez, de dos o más sesiones, en las que generalmente se subdivide al grupo inicial. Se forman así dos pequeños grupos de 6 ó 7 personas cada uno, con los que se trabaja de forma paralela y simultánea.

**1ª sesión:** *Déjame que te guíe y no te perderás:* se ofrece una visita guiada por la biblioteca en la que se da a conocer de forma general los servicios, secciones y políticas de préstamo. Esta sesión dura aproximadamente una hora y se desarrolla mediante una exposición directa por parte del personal de la biblioteca y un recorrido por sus instalaciones.

**2ª sesión:** *Déjame que te enseñe y no te perderás:* se enseña a los usuarios a manejar el OPAC y se les muestra la relación que existe entre el OPAC y la localización de los documentos en las estanterías. Esta 2ª sesión –que tiene una duración aproximada de 80 minutos– se desarrolla de forma semidirecta y participativa. En ella, cada uno de los asistentes busca un documento en el OPAC, anota la referencia y posteriormente lo localiza en las estanterías.

Estas dos sesiones se realizan en dos semanas seguidas. De esta forma se evita el cansancio que podría provocar en los grupos una sesión más larga, pero, por otro lado, la cercanía de las dos visitas impide que se olvide lo ya aprendido. No obstante, con el objetivo de relacionar las dos sesiones y de repasar en la segunda sesión lo que se vio en la primera –somos conscientes de que son muchas cosas para alguien que visita la biblioteca por primera vez–, al finalizar la 1ª visita se entrega a los participantes una hoja de actividad que tendrán que rellenar con el monitor o coordinador del grupo en sus respectivos centros. Esta hoja de actividad, que contiene afirmaciones acerca de la biblioteca en las que hay que señalar si es verdadero o falso, se llama *Vamos a contar mentiras acerca de la biblioteca... o no*. La corrección de la misma se hace de forma colectiva al principio de la 2ª sesión con el único fin, como se ha comentado, de repasar los aspectos más importantes vistos en la 1ª sesión.

Una vez realizadas estas dos sesiones que permiten conocer la biblioteca y su funcionamiento puede haber una tercera o cuarta sesión para cada uno de los grupos, de nuevo en función de sus intereses y necesidades: formación en Internet, manejo de las obras de referencia, manejo del fondo local, manejo de la hemeroteca... En este momento estamos trabajando con la Oficina de Orientación y Asesoramiento Laboral del Ayuntamiento de Salamanca y el Programa de Empleo de Cáritas, con el fin de diseñar sesiones de orientación laboral desde la biblioteca abiertas a cualquier interesado.

5ª) En cuanto a la evaluación de estos programas, se pueden distinguir dos tipos en función de quién la lleve a cabo:

Evaluación externa, que es la realizada por parte de los asistentes. En ella se someten a su consideración, por medio de un cuestionario, los contenidos, las actividades, la utilidad de lo aprendido y la adecuación del personal que ha realizado la formación. Como la contestación de este cuestionario acerca de la actividad puede requerir cierto tiempo y algunas aclaraciones, de nuevo pedimos a los coordinadores que los cumplimenten con ellos de forma conjunta y que nos los remitan posteriormente. Además, desde la biblioteca siempre tratamos de hacer una evaluación conjunta con los coordinadores de los grupos, para ver si se han cumplido los objetivos de ambas partes.

Por otro lado la biblioteca lleva a cabo una evaluación interna o autoevaluación por medio de lo que denominamos el “diario de a bordo”, que se escribe después de cada una de las sesiones con los diferentes grupos y en el que se anotan los datos básicos: nombre del grupo y su responsable, número de personas que lo componen, nombre del bibliotecario que ha realizado la sesión, así como una breve descripción de la actividad realizada y su desarrollo y las posibles propuestas de futuro. El conjunto de este diario de a bordo, nos permite elaborar las memorias anuales de los programas de formación a la carta, que son un instrumento de gran utilidad en las planificaciones posteriores.

Uno de los indicadores con los que trabajamos es el índice de continuidad. Si bien desde la biblioteca buscamos siempre nuevos colectivos con los que trabajar y estamos abiertos a nuevas posibilidades, buena parte de los colectivos con los que ya hemos colaborado siguen solicitando nuestras actividades de formación a lo largo de los años, lo que nos lleva a pensar que estamos en el buen camino.

Algunos de los grupos y colectivos con los que se ha trabajado de forma sistemática en los últimos años son los siguientes:

- Centro de Educación de Adultos Giner de Los Ríos.

- Centro de Día de Rehabilitación de Drogodependientes de Cáritas.
- Centro de Día de Mayores Juan de La Fuente del Ayuntamiento de Salamanca.
- Centro de Educación Especial Rural de Gomecello.
- Centro de Educación Especial La Besana.
- Curso de Garantía Social de Auxiliar de Peluquería del IES Rodríguez Fabrés.
- Curso de Garantía Social de Auxiliar de Peluquería, del Barrio San José de la Fundación ADSIS.
- Curso de Garantía Social de Informática y Electrónica, de la Fundación ADSIS.
- Casa Escuela Santiago 1.
- Grupo de Diversificación, 4º de la ESO del IES Martínez Uribarri.
- Programa de Garantía Social del Ayuntamiento de Salamanca.
- Universidad de La Experiencia de La Universidad Pontificia de Salamanca.
- Grupo de Inmigrantes de Cáritas.
- Programa Interuniversitario de la Experiencia de Castilla y León (de la Universidad de Salamanca).
- Grupo del Curso de Restauración de Cáritas.

Por otra parte, no se ha realizado hasta ahora ninguna valoración o evaluación de impacto o repercusión real de estos programas en la sociedad, a excepción de la observación directa por parte del personal de la biblioteca. Esta nos indica que muchos de los asistentes a los programas de formación son ahora usuarios habituales de la biblioteca y la utilizan de forma autónoma, cumpliendo de esta manera uno de los objetivos de partida.

Como se desprende del listado anterior de colectivos participantes, los programas se dirigen a todo tipo de ciudadanos. Desde la biblioteca se apoya el aprendizaje formal a través de la colaboración con los grupos de diversificación en las enseñanzas regladas y, de forma especialmente significativa el aprendizaje no formal (reciclaje y formación laboral) y el informal (asociaciones, colectivos y aquellos sectores más desfavorecidos o en alto riesgo de exclusión social), tal y como propone el Manifiesto de la Unesco (2).

- La formación en Internet

Se trata en este caso de una formación estandarizada, en la que se definen unos niveles y contenidos que se ofertan directamente al usuario. Es por tanto el usuario el que decide en qué grupo y a qué sesiones quiere asistir en función de sus habilidades y conocimientos.

Este programa, iniciado en el año 2000 se reorienta con periodicidad anual en función de los cambios en la utilización de los recursos tecnológicos que se van produciendo. En la actualidad se compone de tres sesiones semanales de dos horas de duración

cada una y está pensado para que los usuarios se apunten a él de forma individual.

Las sesiones atienden los siguientes temas:

- Internet I: iniciación, el navegador explorer.
- Internet II: correo electrónico. Messenger
- Internet III: buscadores.

Es un servicio muy demandado y que goza de muy buena acogida entre los usuarios. Para muchas de las personas que asisten a estas sesiones, se trata de su primer contacto con las tecnologías de la información. Por ello se trabaja con grupos muy reducidos de entre cuatro y ocho personas por sesión.

En el perfil de los asistentes se distingue un predominio de mujeres mayores de 35 años que quieren reiniciar su vida laboral tras un paréntesis de dedicación a la vida familiar. Asimismo, se observa otro segmento de participantes de entre 45 y 50 años, también mayoritariamente femenino, cuya motivación principal es un estímulo familiar para aprender a manejar las nuevas posibilidades de comunicación (e-mail, Messenger, etcétera.), que les permitan conectarse con sus allegados.

Por otro lado, se puede hablar de un tercer segmento de participantes compuesto por personas jubiladas o prejubiladas con ciertas inquietudes culturales y sociales. En este grupo el número de hombres es mayoritario. El aprendizaje del manejo de las tecnologías de la información viene motivado en este caso por el deseo de ampliar las posibilidades de ocio y de comunicación e integrarse en un mundo que conocen a través de las personas más jóvenes de su propio entorno.

Como en los programas anteriores, también aquí un cuestionario final nos permite conocer, no sólo los perfiles de los usuarios que se señalan más arriba, sino también su valoración del servicio. Y todo ello nos proporciona una valiosa fuente de información para la planificación futura.

## La formación y el aprendizaje desde la BPE de Salamanca

Además de la formación directa, a la que nos hemos referido anteriormente, la BPE de Salamanca mantiene una serie de actuaciones encaminadas a facilitar la formación indirecta de sus usuarios. Entre ellas podemos señalar las hojas informativas sobre cada servicio, la señalización detallada, la simplificación en la organización de fondos y la atención especial a las obras destinadas al autoaprendizaje. Dentro de ellas pueden destacarse fundamentalmente las dirigidas al autoaprendizaje de idiomas e informática, pero también en otros campos como los de formación profesional, oposiciones y habilidades artísticas, literarias o manuales.

Toda la línea de trabajo que se desarrolla a través de los programas de formación y alfabetización requiere una planificación continua para dar lugar al servicio de formación de usuarios y alfabetización informacional permanente dentro de la biblioteca. De esta forma se evita que se conviertan en actividades esporádicas y puntuales, supeditadas a los vaivenes presupuestarios o de falta de personal y en ocasiones a la falta de formación específica y motivación del mismo. Este servicio debe ser tan estable e irrenunciable como cualquiera de los que tradicionalmente conocemos dentro la biblioteca, como el de préstamo, hemeroteca o referencia. Tal y como afirma Félix Benito en su artículo de este monográfico, una de las diferencias básicas entre un buen profesor y un profesor mediocre, es la planificación. Esta idea sería perfectamente aplicable al ámbito que nos ocupa, y por tanto podría afirmarse que también la planificación es una de las diferencias básicas entre una buena formación de usuarios y una mediocre.

De forma general la teoría de la planificación describe cinco unidades que debemos tener en cuenta en dicho proceso: plan, programa, proyecto, actividad y tareas. Es la aplicación de estas cinco unidades la que nos permite hablar de servicios estables. En la tabla de la siguiente página podemos ver ilustrada como se traslada a la práctica la teoría de la planificación en la BPE de Salamanca.

Además de las unidades mencionadas, tal como se describen en la metodología anterior, se pueden establecer las diferentes fases de un plan de FU/ALFIN, en relación con el acrónimo DECIDE:

D: Diagnóstico inicial: externo e interno (recursos disponibles)

E: Establecimiento de un plan de acción: objetivos.

C: Clarificación. Es decir, cómo se va a hacer todo desde el análisis de necesidades a la toma de decisiones: contenidos, estrategias, métodos, modelos, recursos necesarios y propuestas de actuación.

I: Implantación y realización de las acciones.

D: Difusión y promoción.

E: Evaluación y comunicación de resultados.

Por último nos gustaría resaltar que la biblioteca de Salamanca ha pretendido siempre tratar los temas relacionados con la formación de una forma transversal, buscando la confluencia de los programas directamente formativos con otras muchas cuestiones de la biblioteca como por ejemplo:

- Las informaciones de tipo práctico aportadas desde el Servicio de Información a la Comunidad, tanto presencial como virtual, que se crea con el objetivo de ofertar recursos a toda la comunidad a través de apartados como: asistencia social, servicios culturales, trabajo y empleo, mujeres, extran-

- jeros, personas con discapacidad, tercera edad, salud...
- La realización de actividades en ciclos que incluyan aspectos formativos como los programas de *Acercamiento a la música*, *Con/ciertos encuentros*, *Desde la literatura*.
- El fomento de las habilidades de comprensión, expresión y capacidad crítica en los clubes de lectura.
- El fomento de la expresión escrita desde el taller de escritura, y otras actividades relacionadas.

- La realización de dossiers y exposiciones monográficas sobre autores y temas de interés.
- La realización de programas de educación artística como *Acerc-Arte*, dirigido a facilitar la comprensión de los lenguajes plásticos contemporáneos.

## Resultados y conclusiones

El trabajo de todos estos años nos ha puesto de manifiesto algunas cuestiones que sería necesario revisar para dotar a los programas de FU/ALFIN de una base más sólida en nuestras bibliotecas.

UNIDADES DE PLANIFICACIÓN		
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	EJEMPLO
<b>PLAN</b>	Marco de referencia para una actuación. Engloba varios programas con sus respectivos proyectos, que harán posibles la consecución de unos objetivos generales de acción.	Plan de FU /ALFIN de una Biblioteca Pública. Una estrategia destinada a fomentar las habilidades y destrezas de los usuarios en el manejo de la biblioteca y de las fuentes de información tendrá en cuenta lo siguiente: -Eliminación de los obstáculos y las dificultades que impiden su desarrollo. -Aplicación de las medidas que favorezcan su implantación, permanencia y promoción dentro del conjunto de servicios básicos que ya ofrece la Unidad de Información. -Consecución de autonomía en los usuarios. -Optimización de los recursos de la UI.
<b>PROGRAMA</b>	Compuesto por un conjunto de proyectos relacionados entre sí con el fin de alcanzar un mismo objetivo. Este objetivo debe pertenecer al plan.	-Visitas guiadas para particulares y para grupos -Formación “a la carta” para grupos especiales -Formación en Internet -Formación de profesionales
<b>PROYECTO</b>	Conjunto de actividades (o sesiones) organizadas adecuadamente para la consecución de un objetivo específico que previamente ha sido planteado	-La formación para grupos que incluye varias sesiones: 1. Visita guiada 2. Manejo del OPAC 3. Manejo de las obras de referencia 4. Manejo del Fondo Local 5. Manejo de Internet -La formación en Internet que incluye 3 sesiones: 1. Iniciación 2. Correo electrónico 3. Buscadores
<b>ACTIVIDAD</b>	Unidad mínima de acción que se programa dentro del proyecto para la consecución de resultados	Cada una de las actividades mencionadas en el grupo anterior: OPAC, Fondo Local, Internet ...
<b>TAREA</b>	Acción que se realiza en un breve periodo de tiempo y debe ser muy concreta	-Calendario de actuación -Contacto con los representantes de los grupos -Contacto y difusión en los medios de comunicación.

Algunas de estas cuestiones son:

- La enorme cantidad de tiempo y dedicación que requiere la planificación y ejecución de estos programas.
- La dificultad de la cooperación: mientras que los bibliotecarios somos conscientes de la necesidad de implicar a los colectivos a través de los tutores o responsables de los grupos en las actividades formativas, éstos no siempre son conscientes de las ventajas que reporta esta actividad ni de la necesidad de implicarse en la planificación, desarrollo y evaluación de la misma. En algunos casos adoptan una actitud pasiva esperando que desde la biblioteca se les ofrezca ya una propuesta cerrada.
- La formación y preparación del personal que los realiza. Aunque en nuestro caso habría que destacar como punto fuerte la motivación, implicación y disponibilidad del personal de la biblioteca que lleva a cabo las actividades de formación, somos conscientes de las exigencias y dificultades que esto plantea.
- Las controversias competenciales que a veces se originan dentro de la plantilla de la biblioteca.
- La necesidad de continuidad y constancia que exigen estos programas.
- La diversidad y cantidad de necesidades de ALFIN dentro de la biblioteca pública debido a la heterogeneidad de su público potencial.
- La identificación de la biblioteca pública por parte de la sociedad como centro de recursos de ALFIN.
- La dificultad que plantea el seguimiento y evaluación de estos programas.
- La necesidad de recontextualizar nuestros programas en la nueva línea de Alfabetización Informativa que la sociedad necesita. ☑

---

**M<sup>a</sup> Felicidad Campal García**

**Ayudante de Biblioteca de la BPE de Salamanca y Profesora Asociada de la Facultad de Documentación de la Universidad de Salamanca**

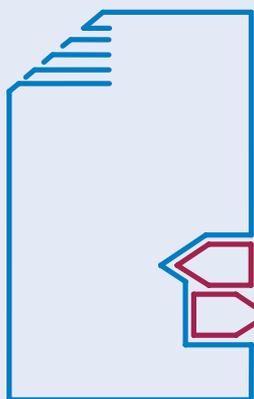
**Ramona Domínguez Sanjurjo**

**Directora de la BPE de Salamanca**

---

#### Notas

- (1) Nuestra sede web: <http://www.bibliotecaspublicas.es/salamanca/index.htm>.
- (2) Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública, 1994, Disponible en: <http://www.fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/mani94es.htm>.



# SIBADOC

## Soluciones integrales en informática documental y servicios de información

- ▶ Automatización de bibliotecas, archivos y centros de documentación
- ▶ Gestión de documentos electrónicos
- ▶ Externalización de servicios (catalogación, digitalización, organización de archivos, etc.)
- ▶ Formación en tecnologías de la información y la documentación
- ▶ Desarrollo y distribución de aplicaciones en tecnología .NET

**EMPRESA QUE HA REALIZADO LA EDICIÓN DIGITAL EN CD-ROM DE  
“EDUCACIÓN Y BIBLIOTECA”**

Preparada para todo aquello que tu centro de información quiera emprender

C/ Pedro Teixeira, 9, esc. dcha. 3ºD - 28020 Madrid - 915 983 584 / C/ Nicasio Gallego, 4 - 5º dcha. 28010 Madrid - 670 910 841

[sibadoc@sibadoc.com](mailto:sibadoc@sibadoc.com)  
[www.sibadoc.com](http://www.sibadoc.com)