

# *Formación de Usuarios y Alfabetización informativa: dinámicas de trabajo en bibliotecas públicas*

**AUTORES:** Fco.Javier García Gómez y Antonio Díaz Grau

**CENTRO DE TRABAJO:** Biblioteca Pública Municipal. Ayuntamiento de San Javier (Murcia)

**CONTACTO:** [javi.garcia@sanjavier.es](mailto:javi.garcia@sanjavier.es), [antonio.diaz@sanjavier.es](mailto:antonio.diaz@sanjavier.es)

## **RESUMEN**

*Este texto trata sobre la importancia de la función educativa, formativa e informativa de la biblioteca pública en el marco de acción estratégica de instituciones sociales y culturales. Se analizan los aspectos más característicos de la formación de usuarios en el seno de las bibliotecas, se presentan dinámicas de trabajo generales y específicas para grupos de la comunidad, se destaca el rol a desarrollar en el ámbito de las nuevas tecnologías y se comentan ejemplos de buenas prácticas en bibliotecas públicas españolas.*

## **PALABRAS CLAVE**

*Bibliotecas Públicas / Formación de Usuarios / Alfabetización Informativa / Habilidades en Información / Usuarios de Bibliotecas / Internet / Formación virtual / Formación presencial*

## **0. INTRODUCCIÓN**

Si existe una institución pública cuyo papel sea difundir las manifestaciones culturales de la comunidad a la que atiende, esa es la biblioteca pública. Pero no sólo las manifestaciones culturales de su comunidad sino que también es difusora de la cultura universal y transporta hasta sus usuarios la memoria de la humanidad. Son palabras mayores, pero en ellas no hay vanidad sino un simple reflejo de su misión. Sobre ésta, el *Manifiesto sobre la Biblioteca Pública* de la UNESCO (1994) dice que, entre otras, será misión de la biblioteca:

- *“Fomentar el conocimiento del patrimonio cultural, la valoración de las artes, de los logros e innovaciones científicos;*
- *Facilitar el acceso a las expresiones culturales de todas las manifestaciones artísticas y*
- *Fomentar el diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural”.*

No obstante, la biblioteca pública es un sistema de información que se ofrece al usuario, al ciudadano, sistema que tiene una dinámica de uso en la que se ha de adiestrar. Para ese adiestramiento existe un servicio, el de Formación de Usuarios. En este capítulo comenzaremos explicando los fundamentos teóricos de la formación de usuarios, en qué consiste, su evolución conceptual y funcional, sus objetivos generales y específicos y su carácter transversal. Seguidamente, analizaremos la evolución actual de la formación de usuarios hacia la alfabetización informativa.

Una vez abordada la formación de usuarios desde su vertiente más teórica, avanzaremos hacia su praxis, su aplicación directa en nuestros centros bibliotecarios. Explicaremos cómo poner en marcha programas y actividades de formación de usuarios, qué modelos de trabajo son aplicables, y con qué métodos de instrucción contamos. Haremos hincapié en la necesidad de planificar concienzudamente este trabajo, el análisis de

necesidades y la evaluación del mismo para valorar los resultados obtenidos. Una vez mostradas las líneas generales que deben marcar la puesta en marcha de programas y actividades de formación de usuarios, aplicaremos esta metodología a casos concretos de grupos de usuarios. Pero la formación de usuarios no se acaba en nuestros centros bibliotecarios, sino que va más allá de sus límites físicos gracias a las redes de telecomunicaciones. Nos detendremos, pues, en la formación de usuarios que es posible aplicar en entornos de redes, concretamente en Internet, a partir de la sede web de nuestra biblioteca, analizando recursos y procedimientos de actuación específicos en entornos digitales.

Por último, mostraremos casos concretos de trabajo llevados a cabo en bibliotecas públicas que pueden ser considerados ejemplos de buenas prácticas, la prueba de que la formación de usuarios repercute en beneficio de la sociedad y repercute en la utilidad de estas instituciones.

## 1. LA FORMACIÓN DE USUARIOS: CONCEPTO, DEFINICIÓN Y EVOLUCIÓN

La formación de usuarios forma parte de la misión educativa, alfabetizadora, promocional e informativa de la biblioteca pública y, como tal, no podemos considerarla como una función nueva, ya que las bibliotecas públicas surgidas durante el siglo XIX, ya la practicaban. Hoy en día esta labor se mantiene presente, pero las formas de proporcionar ese conocimiento sobre cómo acceder *a la información y conocimientos humanos* han variado como consecuencia de la evolución de los servicios bibliotecarios y de las técnicas de trabajo aplicadas.

Pero, ¿qué es exactamente la formación de usuarios?, ¿en qué consiste?. La formación de usuarios se ha convertido en los últimos años en una de las áreas de estudio e investigación dentro de la Biblioteconomía española que más publicaciones ha generado<sup>1</sup>. De ahí también que muchas sean las propuestas que han ido apareciendo para definirla. En el siguiente cuadro (tomado de Peñalver Martínez. 2000: 242-243), se recogen algunas definiciones más o menos recientes de lo que se entiende por formación de usuarios.

·1977. Milagros del Corral "Cualquier tipo de esfuerzo tendente a facilitar la orientación al usuario, individual o colectivamente, a fin de lograr una utilización más eficaz de los recursos y servicios que la biblioteca ofrece."  
·1990. Díez y Peñalver. "Conjunto de actividades pedagógicas encaminadas a la utilización óptima de los recursos y mecanismos informativos".  
·1995. Hilario Hernández. "Conjunto de actuaciones encaminadas a optimizar el aprovechamiento que los usuarios obtienen de los recursos informativos que les ofrece la biblioteca".  
·1996. Leticia Sánchez-Paus. "Es un servicio de la propia biblioteca sobre sí misma y sobre sus recursos, cuyo objetivo principal es conseguir la máxima utilización por parte de los usuarios". Esta misma autora ha completado en 1997 su definición de formación de usuarios, englobando en ella "las técnicas bibliotecarias, bibliográficas y documentales enseñadas a los usuarios para que encuentren y recuperen la información pertinente para ellos."

<sup>1</sup> Valga como ejemplo la consulta realizada a la base de datos *Datatheke* de la Facultad de Traducción y Documentación de la Universidad de Salamanca (<http://milano.usal.es/dtt.htm>). Interrogamos al sistema con la expresión *formación de usuarios*, en el periodo de tiempo 1995-2001 (esta base de datos recoge trabajos, hasta el momento, hasta el año 2001), y en lengua española. El resultado fue de 630 registros recuperados. También ilustrativa es la consulta realizada en la base datos *Bibliografía sobre Bibliotecas Públicas*, de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez (<http://www.bibliotecaspublicas.info/biabp.lasso>), en la que el sistema recuperó 202 registros. Las consultas fueron realizadas el 13 de julio de 2006.

No obstante, bajo nuestro punto de vista, una de las definiciones más clarificadoras de esta cuestión es la que aportó Cencerrado Malmierca (1997:31):

*“Una actitud permanente, con la que la biblioteca busca crear situaciones de comunicación con el usuario, con el objeto de informar y educar en el uso óptimo de los recursos que ofrece y conseguir así un mayor aprovechamiento de sus servicios y unos usuarios informados y críticos”.*

Esta definición nos sirve perfectamente como guión para presentar y explicar los principales fundamentos teóricos sobre los que se asienta la formación de usuarios en bibliotecas públicas.

Podemos destacar de esta definición los siguientes elementos relevantes:

- Actitud permanente
- La biblioteca busca crear situaciones de comunicación con el usuario
- Se pretende informar y educar en el uso óptimo de los recursos bibliotecarios
- Se proyecta conseguir un mayor aprovechamiento de los servicios bibliotecarios
- Se procura obtener usuarios informados y críticos en información

### **1.1. La formación de usuarios como actitud permanente**

La formación de usuarios es una *actitud permanente*, en el sentido de que es una labor que se aborda constantemente en el proceder del profesional bibliotecario. En cualquier momento algún usuario puede plantear una demanda de cómo acceder a la información, y el profesional bibliotecario ha de estar presto y dispuesto a solventar la misma. En la resolución de esa demanda de cómo acceder a la información, desde la formación de usuarios se practicará un ejercicio de orientación y/o educación y/o instrucción para que el usuario adquiera determinadas habilidades para buscar, localizar, analizar, evaluar y recuperar aquella información de su interés. Sin embargo, la formación de usuarios todavía debe desarrollarse plenamente en el contexto bibliotecario español pues, de hecho, tradicionalmente se la ha considerado como algo esporádico, realizado en ocasiones y situaciones excepcionales y especiales y según determinadas fechas o celebraciones, como si de una tarea secundaria, pobre e improvisada se tratara tanto en su forma como en su contenido y procedimientos.

Dicho esto, es preciso justificar la importancia de la formación de usuarios en las bibliotecas públicas y, por tanto, la necesidad de convertirla en *algo* habitual y permanente en nuestros centros de trabajo. En un trabajo anterior, la justificábamos como imprescindible en los siguientes términos (García y Díaz. 2001: 28):

*“Mejorar la formación de usuarios y hacerla más habitual y familiar en las bibliotecas públicas, grandes y pequeñas, urbanas y rurales, es una cuestión de interés supremo más aún cuando sabemos que las bibliotecas públicas, las más cercanas a todos los ciudadanos, no ocupan ese lugar que, desde un punto de vista social, habrían de ocupar y, como consecuencia de ello, no son utilizadas con la asiduidad que sería deseable (...). Mejorar la formación de usuarios y hacerla más habitual en las bibliotecas es necesaria también porque, en muchas ocasiones, las mismas se convierten en auténticos laberintos donde el usuario se encuentra desorientado y desconcertado (...) por lo que no puede sacar el máximo provecho del arsenal de información que posee, información que, sobretudo a raíz de la incorporación de las modernas tecnologías de la información, se ha vuelto cada vez más compleja y abundante”.*

Por otra parte, y si nos acogemos a la experiencia de nuestro día a día, podemos observar como no son pocos los usuarios que presentan determinadas dificultades para hacer uso de nuestros recursos de información, o bien no saben cómo localizar la información de su interés en las fuentes puestas a su disposición. Esas dificultades en el proceso de búsqueda, localización, identificación y recuperación de información pueden agruparse de la siguiente forma (Gómez Hernández. 2002: 197, tomado y adaptado de Baró y Mañá. 1995<sup>2</sup>):

<i>Dificultades de los usuarios en la búsqueda documental (Baró y Mañá. 1995)</i>	
<i>Etapas</i>	<i>Dificultades</i>
<i>1. Objetivo de la búsqueda</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentan los temas sin delimitar</li> <li>- Presentan demandas excesivamente precisas</li> <li>- No son conscientes del trabajo que conlleva la búsqueda documental</li> <li>- No parten de sus conocimientos previos</li> <li>- No plantean la búsqueda en función del tipo de trabajo</li> </ul>
<i>2. Búsqueda de los documentos</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se orientan en el espacio de la biblioteca</li> <li>- No conocen los instrumentos de búsqueda: catálogos y clasificaciones</li> <li>- Tienen dificultades para utilizar el orden alfabético como sistema de búsqueda</li> <li>- Buscan sistemáticamente en los estantes</li> <li>- No tiene en cuenta la existencia de fuentes de información complementarias al libro</li> <li>- Esperan que el bibliotecario solucione la consulta</li> </ul>
<i>3. Localización de los documentos</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esperan dar con un título que responda exactamente a su consulta</li> <li>- No utilizan los instrumentos que facilitan la consulta de los documentos: sumarios e índices</li> <li>- No comprenden las distintas formas de presentación de la información: imágenes, esquemas, textos, tipografía</li> <li>- No saben leer textos documentales: leen de principio a final, no seleccionan</li> </ul>
<i>4. Obtención de la información</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acumulan los documentos sin ningún método selectivo</li> <li>- No consideran necesaria la consulta de distintas fuentes</li> <li>- No distinguen los niveles informativos de las diversas fuentes</li> </ul>
<i>5. Reelaboración de la información</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Copian mensajes completos de libros y enciclopedias</li> <li>- No elaboran síntesis personales a partir de las distintas fuentes</li> <li>- Tienen dificultades para reformular los contenidos en un lenguaje claro y personal</li> <li>- No tienen en cuenta las características del sistema de presentación determinado</li> <li>- No consideran necesario citar las fuentes de información</li> <li>- No se plantean los circuitos de la comunicación: no detectan si sus mensajes presentan problemas de legibilidad o de recepción.</li> </ul>

<sup>2</sup> Baró, M. y Mañá, T.: "Formarse para informarse. La formación de usuarios infantiles en la búsqueda documental". *AULA*, nº43 (1995)

La mejor forma, pues, de reforzar el carácter permanente de la formación de usuarios en nuestras bibliotecas es contemplándola desde la perspectiva propia de los servicios que debe ofrecer una biblioteca pública a sus usuarios. En esta línea se expresan las recientes *Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas* (2002: 14-15). En dichas pautas, se reconoce que las bibliotecas públicas españolas deben ofrecer a sus usuarios una serie de servicios considerados esenciales. Uno de esos servicios *esenciales* sería el de formación de usuarios. Según estas pautas, el servicio de formación de usuarios debería formar e instruir al ciudadano en dos direcciones fundamentales: *en el uso de la información* (que incluiría, entre otros, la formación en el uso y aprovechamiento de la biblioteca y de las distintas fuentes de información) y *en la técnica* (centrada en la formación en el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información en sus distintas manifestaciones).

<b>El Servicio de Formación de Usuarios, según las <i>Pautas sobre los servicios de bibliotecas públicas</i> del Ministerio de Cultura (2002)</b>	
<p><b>2.4.5. Formación de usuarios</b>  <i>La biblioteca pública deberá organizar de manera regular y para el conjunto de los ciudadanos, con especial incidencia en los sectores menos favorecidos, actividades de formación en el uso de la información y en el de las tecnologías de la información y la comunicación.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Formar en el uso de la información</b>  <i>Para formar en el uso y funcionamiento de las bibliotecas y de las fuentes de información, la biblioteca pública deberá organizar visitas guiadas a las instalaciones y sesiones de aprendizaje que aborden los siguientes aspectos:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Consultas de catálogos.</li> <li>· Consulta de documentos electrónico-digitales.</li> <li>· Análisis de las fuentes de información.</li> <li>· Búsquedas informativas generales o sobre temas concretos.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <i>Nociones generales sobre técnicas documentales.</i></li> <li>· <i>Consulta de bases de datos.</i></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Formar en la técnica</b>  <i>La formación en las tecnologías de la información se organizará de acuerdo con las características y recursos de cada biblioteca.</i></li> </ul> <p><i>Podrá llevarse a cabo organizando sesiones, cursos y actividades que permitan capacitar a los ciudadanos en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, lo que contribuye a mejorar sus conocimientos de Internet, correo electrónico, ofimática básica y otras aplicaciones informáticas.</i></p> <p><i>Las actividades relativas a la formación de usuarios deberán organizarse de acuerdo con sus diferentes características, y habrá de considerarse asimismo sus niveles formativos y edades.</i></p>

## **1.2. Formación de usuarios: informar y educar en el uso óptimo de los recursos bibliotecarios**

Un cometido esencial en la formación de usuarios es la de, por un lado, informar a nuestros usuarios de los recursos informativos existentes en nuestro centro de trabajo y, por otro lado, *enseñarles* a utilizarlos y a sacarle el máximo provecho de tal forma que consigamos como fin último *usuarios autónomos en información*. Este informar y educar en el uso óptimo de nuestros recursos informativos puede llevarse a cabo *de forma directa* (sesiones de introducción a la biblioteca, visitas guiadas, cursos de formación, sesiones de grupos o individuales sobre la organización de la biblioteca, etc.) o bien *de forma indirecta* mediante documentos. Esta *formación indirecta* viene propiciada por la acumulación de trabajo en nuestras bibliotecas y la escasez de personal. Así lo constata Salaberría (2001):

*“Es en este sentido que algunos bibliotecarios han acentuado su acción, más que en la organización de la formación directa de los usuarios, en dedicarse a mejorar las herramientas de acceso a la información, crear programas informáticos educativos, elaborar productos audiovisuales y multimedias de presentación de bibliotecas, de su*

*modo de organización y de las diferentes fuentes de información para, al menos, así poder responder a la información más básica”*

### **1.3. Formación de usuarios: usuarios informados y críticos en información**

Sin lugar a dudas, uno de los fines principales de la formación de usuarios -si no el principal- es el de conseguir usuarios autónomos y expertos en información en el sentido de que puedan realizar por sí mismos sus tareas de búsqueda, localización, identificación, recuperación, análisis y reelaboración de información, y de esta forma consigan ser en primer lugar usuarios informados (al facilitarles el acceso y consulta de información) y en segundo lugar usuarios críticos en información (al proporcionarles las habilidades y destrezas necesarias que les permiten extraer la información precisa a sus necesidades, analizarla en función de sus intereses y propósitos de investigación, y extraer sus propias conclusiones a raíz de los datos recopilados). Desde esta perspectiva, la formación de usuarios evoluciona hacia la denominada *alfabetización informacional* pues se asemeja más a un proceso de enseñanza/aprendizaje en el que el ciudadano adquiere las competencias necesarias para convertirse en un ciudadano con la suficiente capacidad de analizar y evaluar la información que consulta. Dice a tal respecto Gómez Hernández (2002: 196):

*“Lo que necesitan los individuos no es sólo saber usar las bibliotecas, sino dominar las habilidades y estrategias para informarse y usar la información, lo que implica conocer las fuentes y saber aplicar de modo inteligente los procedimientos para obtener información de fuentes y saber aplicar de modo inteligente los procedimientos para obtener información de ellas”*

Procede ahora abordar otras cuestiones también implicadas en la base teórica de la formación de usuarios: sus objetivos generales y específicos, y su carácter transversal.

### **1.4. Objetivos generales y específicos de la formación de usuarios**

Ya hemos comentado que la formación de usuarios sirve de reclamo publicitario para la biblioteca pública, al tiempo que sirve para mostrarla útil y eficaz a su comunidad. En nuestra opinión, la formación de usuarios sirve en general a dos objetivos de la biblioteca pública (García y Díaz. 2001: 30):

- “• Al marketing bibliotecario, que persigue que la biblioteca sea conocida y usada para rentabilizar las inversiones en ella realizada y dar salida a sus servicios y productos.*
- A la misión bibliotecaria como adalid de la cultura y de la información, que persigue que sus usuarios estén informados y tengan posibilidad de acceder al contexto cultural que les rodea.”*

Los objetivos generales y específicos (Sánchez-Paus. 2002: 400-401) que persigue cualquier programa o dinámica de trabajo de formación de usuarios vendrán determinados por las características propias del proceso formativo e instruccional y de la finalidad perseguida en la aplicación del mismo. Los primeros serían objetivos relacionados con la psicología del comportamiento, mientras que los segundos serían objetivos más de corte técnico y práctico:

<b>Objetivos generales</b>	<b>Objetivos específicos</b>
<i>Que los usuarios conozcan qué es una biblioteca y para qué sirve</i>	<i>Adquirir soltura en el uso de la biblioteca</i>
<i>Familiarizarlo con la biblioteca y las</i>	<i>Conocimiento de los distintos servicios y normas</i>

<i>diferentes clases o tipos que hay</i>	<i>de uso</i>
<i>Dotar al usuario de la base para una autoeducación y formación</i>	<i>Conocimiento sobre la colección, las secciones y disposición del fondo, su sistema de ordenación, sobre todo si es de libre acceso</i>
<i>Desarrollar en él la capacidad de iniciativa e independencia</i>	<i>Enseñarles a usar los distintos tipos de catálogos, sobre todo OPAC, tanto propios como de otros centros, a través de Internet</i>
<i>Establecer el enlace entre sus necesidades y las fuentes bibliotecarias</i>	<i>Asegurar la información específica y los datos que permiten encontrar y localizar un documento</i>
<i>Insertar a la biblioteca en el ámbito social que le corresponde</i>	<i>Ahorro de tiempo</i>

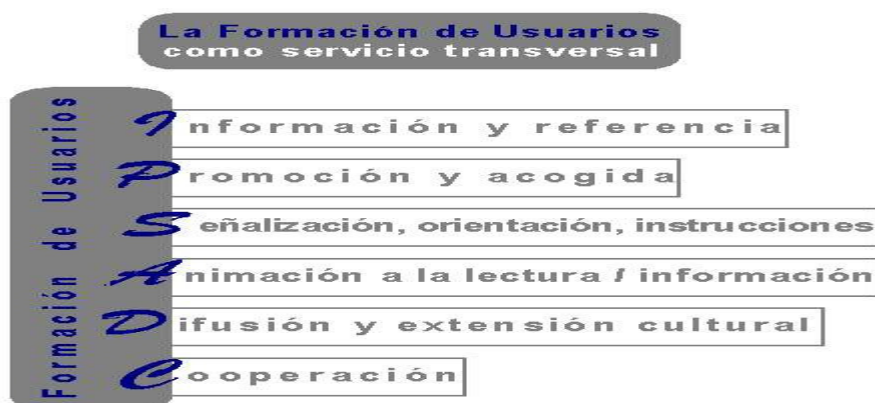
Tabla 1. Objetivos generales y específicos de la formación de usuarios, según Sánchez Paus

### 1.6. El carácter transversal de la formación de usuarios

Comentábamos en párrafos anteriores, que la formación de usuarios debe concebirse como un servicio transversal de la biblioteca pública en la línea pronunciada por Hernández Sánchez (1995). Coincidimos con este autor cuando afirma que:

*“Desde la perspectiva de las bibliotecas públicas, la FU adquiere una doble dimensión: el diseño y desarrollo de programas y actuaciones específicos de FU y la redefinición o reajuste de determinados servicios y sistemas de organización bibliotecarios. De hecho, al igual que la educación documental, la FU puede considerarse como una actividad transversal que afecta, incide o readapta servicios, equipamientos y recursos informativos de la biblioteca”*

La influencia o incidencia de la formación de usuarios en la gama de servicios que oferta una biblioteca pública queda plasmada gráficamente de la siguiente forma (Hernández Sánchez. 1995):



Como podemos observar, la naturaleza polivalente de la formación de usuarios proporciona a ésta una capacidad única de influjo en variados y determinados servicios bibliotecarios hasta el punto que podemos afirmar que la formación de usuarios, en tanto que servicio bibliotecario, se encuentra incardinada en la esencia misma de la misión bibliotecaria y de la actividad propia de esta institución hacia su comunidad. Hernández Sánchez (1995) opina al respecto:

*“Especialmente relacionados o «afectados» por la FU se encuentran, en primer lugar, los servicios de información y referencia y cualquier proceso de búsqueda documental*



*que implique formulación de una demanda, localización, obtención y uso de información; los servicios de promoción y acogida de nuevos usuarios; los sistemas de ordenación y acceso al documento; los elementos de señalización y orientación y las instrucciones de uso; los programas de animación a la lectura, que quizás debiera reformularse, al menos conceptualmente, como «animación a la información»; servicios de difusión y extensión cultural; y, de forma especial, los programas de cooperación con centros educativos y otras entidades... En todo ello, la FU debe estar presente como una orientación y una actividad permanente que busca la mayor rentabilidad para el usuario”*

## **2. DE LA INSTRUCCIÓN BIBLIOGRÁFICA A LA ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL: NUEVAS COMPETENCIAS Y HABILIDADES EN EL USO DE LA INFORMACIÓN**

La formación de usuarios, como tal, es una función bibliotecaria que comenzó a implantarse plenamente en las bibliotecas anglosajonas en la década de los 60, especialmente en bibliotecas de enseñanzas académicas superiores. En sus inicios, la formación de usuarios fue vista desde el prisma de la tradicional instrucción bibliográfico-documental<sup>3</sup>, esto es, en enseñar a los usuarios a usar y manejar fuentes bibliográficas y saber localizar en las mismas la información.

En España, la formación de usuarios aterriza en nuestras bibliotecas algo más tarde. Es, a mediados de la década de los 80, cuando en las bibliotecas españolas se deja entrever la necesidad de educar e instruir convenientemente a los usuarios en el manejo y búsqueda de información en fuentes bibliográficas.

No obstante, la irrupción de las nuevas tecnologías en el entorno bibliotecario hizo la tarea de búsqueda, localización e identificación de información más compleja. También supuso avances importantes en materia de gestión bibliotecaria, pero al mismo tiempo las necesidades de los usuarios se volvían más exigentes y el profesional bibliotecario tuvo que afrontar la situación proporcionando nuevas habilidades a los usuarios en materia de búsqueda de información. Al mismo tiempo, los bibliotecarios tenían que actualizar sus conocimientos, ya que los procesos de búsqueda y recuperación de información cada vez eran más sofisticados por la aplicación de las tecnologías de la información.

En consecuencia, la formación de usuarios tradicional entendida como una instrucción bibliográfica daba paso a una nueva forma de aprendizaje/enseñanza basada en la adquisición de nuevas competencias y habilidades a la hora de adquirir información y conocimientos. La formación de usuarios evolucionaba –evoluciona- hacia la *alfabetización informacional*, cuestión sobre la que debatiremos en este apartado.

### **2.1. Alfabetización informacional: concepto y significado**

El término alfabetización en información o más concretamente, alfabetización informacional corresponde a la traducción del término *information literacy*<sup>4</sup> propuesta

---

<sup>3</sup> En la Biblioteconomía anglosajona la expresión *formación de usuarios* se reconoce con los términos *bibliographic instruction* o *library instruction*. Una breve historia de la práctica de la formación de usuarios en bibliotecas estadounidenses puede consultarse en <<http://www.libraryreference.org/lihistory.html>> [Consulta: 11/07/2006]

<sup>4</sup> Un completo estudio sobre la formación y evolución del término *information literacy*, y sobre las distintas teorías formuladas en torno a él, se presenta en Owusu-Ansah (2003). Este autor expone las definiciones más significativas del concepto y sus características fundamentales



hacia 1998 por José A. Gómez Hernández, profesor de la Facultad de Documentación de la Universidad de Murcia. Como tal, es considerado junto a Félix Benito Morales los precursores de esta nueva disciplina científica/servicio bibliotecario en nuestro país y es procedente remitirse a sus textos en lo concerniente a la alfabetización informacional (en adelante, ALFIN)<sup>5</sup>.

En un trabajo que firman ambos en 2001, destacaban ya la tendencia en la evolución de una formación de usuarios basada en la instrucción bibliográfica hacia una alfabetización informacional. Lo atestiguaban así (Gómez Hernández y Benito Morales. 2001: 54):

*“Lo que necesitan los individuos no es sólo saber usar las BUI, sino dominar las habilidades y estrategias para informarse y usar la información, lo que implica conocer la fuentes, saber aplicar de modo inteligente los procedimientos para obtener información de ellas. En esta concepción lo que se abarca va más allá de la tradicional formación de usuarios, porque no nos preocupa sólo la información documental accesible en o desde las BUI, y nos implicamos no solo en enseñar las habilidades de buscar y localizar, sino también las de comprender, usar y comunicar la información y lograr conocimiento. A la enseñanza-aprendizaje de estas habilidades la denominamos alfabetización informacional”.*

Concebida, pues, como un proceso de aprendizaje continuo y permanente, la ALFIN tiene una finalidad fundamental que no es otra que convertir a los ciudadanos en individuos independientes y autónomos en sus actividades de búsqueda, recuperación y utilización de información.

La idoneidad o no del término acuñado por Gómez Hernández y Benito Morales ha sido también tema de discusión en círculos profesionales, en especial desde la perspectiva de *desconocimiento* del término para una inmensa mayoría de personas que consideran al mismo como "un bicho raro". De hecho, para el ciudadano medio, alfabetización sigue significando fundamentalmente “saber leer y escribir”. Nosotros somos de la opinión de Gómez Hernández (2005)<sup>6</sup> en cuanto al uso del término solamente en ámbitos profesionales, mientras que *de cara a la galería* abogamos por el uso de otros términos más concretos que tengan que ver con los conceptos, procedimientos o habilidades a enseñar.

Uno de los más habituales y que cuenta con una mayor tradición es, por supuesto, el de formación de usuarios. No obstante, hemos de tener bien claro que la formación de usuarios no es ALFIN en sentido estricto, sino más bien un componente más de ésta última cuyos objetivos, procedimientos y metas son mucho más ambiciosos que la primera. En este sentido, coincidimos plenamente con Gómez Hernández (2005):

*“(…) la ALFIN no se limita a preparar para usar una institución o sus servicios, ni pretende que el usuario se adapte a nuestros criterios técnicos u organizativos, ni se queda meramente en la instrucción bibliográfica, en las habilidades de búsqueda y*

---

<sup>5</sup> ALFIN es el acrónimo elegido para referirse a la Alfabetización Informacional. La decisión de adoptar este acrónimo se tomó en el Seminario de Trabajo celebrado en Toledo en febrero de 2006 <[http://travesia.mcu.es/S\\_ALFIN/index.html](http://travesia.mcu.es/S_ALFIN/index.html)> [Consulta: 17/07/2006]

<sup>6</sup> Gómez Hernández, J.A.: “Alfabetización informacional: cuestiones básicas” [En línea]. Nota informativa enviada a *Thinkepi* (6 de junio de 2005) <<http://thinkepi.net/repositorio/alfabetizacion-informacional-cuestiones-basicas/>> [Consulta: 17/07/2006]

*localización de la información. La ALFIN pretende o aspira a incluir competencias no trabajadas usualmente en la formación de usuarios: evaluación de los recursos, comprensión, utilización y comunicación de la información. Es decir, para usar la información en la toma de decisiones o generar conocimiento hay que entrar en habilidades cognitivas, e incluso en aspectos éticos. Muchas actividades de formación de usuarios serían aspectos parciales de la ALFIN, pero en función de las necesidades de los individuos, de las posibilidades del contexto o de la colaboración con otros mediadores en procesos de aprendizaje, deberemos ir más allá para incluir el uso reflexivo e intencional de la información para la creación de conocimiento”*

## **2.2. Alfabetización informacional: habilidades y estrategias en información**

La necesidad de recabar nuevas competencias y habilidades a la hora de buscar, encontrar, localizar, identificar, evaluar, reelaborar y utilizar la información que es de nuestro interés viene motivada por el complejo ambiente en el que se genera hoy en día la misma especialmente influenciada por las nuevas tecnologías. Si hasta hace pocas décadas la información se presentaba de forma escrita fundamentalmente, ahora es necesario habituarse a encontrarla en medios audiovisuales, electrónicos y digitales. La tarea de búsqueda, localización y recuperación de información a través de medios electrónicos y digitales permite pues muchas variantes, pero al mismo tiempo se ha vuelto más compleja. En esta nueva era es necesario adquirir nuevas habilidades en este sentido. Barry (1999, 239) lo explica así:

*“La identificación y localización de recursos individuales era una tarea finita, dentro de los límites fijados por los fondos existentes, y considerada sobre todo como la habilidad de navegar por los catálogos de la biblioteca y los sistemas de clasificación de las estanterías. Identificar y localizar recursos en un mundo electrónico, por otro lado, puede que sea una tarea casi infinita. A medida que continuamos haciendo la transición de una era tradicional a una electrónica, se intensifica la necesidad de habilidades de información”*

En opinión de la asociación británica CILIP (Chartered Institute of Library and Information Professionals), la ALFIN podría definirse así: *“es saber cuándo y por qué necesitas información, dónde encontrarla, y cómo evaluarla, utilizarla y comunicarla de manera ética”*

Así las cosas, las habilidades y/o competencias necesarias para considerar que una persona está alfabetizada en información serían las siguientes (Abell et al.2004: 80 y siguientes<sup>7</sup>):

- **La necesidad de información:** *Comprender que se necesita información; comprender por qué se necesita la información; qué (y cuánta; qué tipo de) información se requiere, así como cualesquiera limitaciones asociadas (por ej.: tiempo, formato, actualidad, acceso); reconocer que la información está disponible en una amplia gama de formatos en varias localizaciones geográficas y virtuales (...)*
- **Los recursos disponibles:** *Ser capaz de identificar qué recursos están disponibles para su explotación, dónde están disponibles, cómo acceder a ellos, los méritos de cada tipo concreto de recursos, y cuándo resulta apropiado utilizarlos (...)*

<sup>7</sup> Abell, A.; Armstrong, C.; Boden, D.; Town, J.S.; Webber, S.; y Woolley, M.: “Alfabetización en información: la definición de CILIP (UK)” [En línea]. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº77 (2004), 79-84 <<http://www.aab.es/pdfs/baab77/77a4.pdf>> [Consulta: 15/07/2006]

- **Cómo encontrar la información:** Una habilidad para buscar los recursos apropiados con eficacia e identificar la información relevante (...)
- **La necesidad de evaluar los resultados:** Ser capaz de evaluar la información por su autenticidad, corrección, actualidad, valor y sesgo. También, ser capaz de evaluar los medios por los cuales se obtuvieron los resultados para poder asegurar que tu planteamiento no produce resultados equívocos o incompletos (...)
- **Cómo trabajar con los resultados y explotarlos:** Analizar y trabajar con la información para ofrecer resultados de investigación correctos y presentables, o para desarrollar nuevo conocimiento y comprensión (...)
- **Ética y responsabilidad en la utilización:** Saber por qué la información debe ser utilizada de forma responsable, culturalmente sensible y ética (ética profesional, económica y personal). Respetar la confidencialidad y reconocer siempre el trabajo de otras personas. Comprender la naturaleza y usos del sesgo, para informar con propiedad. Donde resulte apropiado, ofrecer un informe equilibrado (no sesgado) (...)
- **Cómo comunicar y compartir tus resultados:** La habilidad para comunicar/compartir la información de una manera o en un formato adecuados a la propia información, al público al que te diriges y a la situación concreta (...)
- **Cómo gestionar lo que has encontrado:** Saber cómo almacenar y gestionar la información que has adquirido aplicando los métodos más eficaces disponibles. Reflexionando críticamente sobre el proceso y los logros así como sobre las fuentes encontradas para aprender de la experiencia de encontrar y utilizar la información (...)

## 2.2. ALFIN: usuarios críticos y competentes en información

Tal y como hemos podido apreciar, las competencias que engloba la ALFIN sirven para dirigir al ciudadano en su camino hacia la plena integración en la sociedad de la información. Un usuario autónomo y capacitado en el uso de la información debe caracterizarse por (ASSL/AECT. 1998, tomado y adaptado de Gómez Hernández y Benito Morales. 2001)<sup>8</sup>:

- *Acceder a la información con eficiencia y efectividad*
- *Evaluar la información de forma crítica y competente*
- *Usar la información de forma correcta y creativa*
- *Buscar información relevante a intereses personales*
- *Apreciar y disfrutar la literatura y otras expresiones creativas de información*
- *Esforzarse por la excelencia en la búsqueda de información y generación de conocimiento*
- *Reconocer la importancia de la información en una sociedad democrática*
- *Practicar un comportamiento ético respecto a la información y la tecnología de la información*
- *Participar efectivamente en grupos para perseguir y generar información*

<sup>8</sup> American Association for School Librarian/Association for Educational Communications and Technology (AASL/AECT): *Information Literacy Standards for student learning. Standards and indicators* (1998) [En línea] <[http://www.ala.org/ala/aasl/aaslproftools/informationpower/InformationLiteracyStandards\\_final.pdf](http://www.ala.org/ala/aasl/aaslproftools/informationpower/InformationLiteracyStandards_final.pdf)> [Consulta: 11/07/2006]

### 3. PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN, Y EVALUACIÓN DE UN SERVICIO DE FORMACIÓN DE USUARIOS

Cualquier actividad a desarrollar en cualquier institución precisa de una planificación, es decir desarrollar un proyecto; precisa de una organización, es decir coordinar a las personas y a los medios necesarios que puedan cumplir lo proyectado; y precisa de una evaluación, es decir aplicar métodos para cerciorarnos de que lo proyectado se cumple; además precisa de una retroalimentación, es decir, modificar lo planificado o no según los datos salidos de la evaluación dependiendo de si los objetivos se cumplen o no. En este apartado vamos a aplicar estos rudimentos generales necesarios para el desarrollo de una actividad al caso de la Formación de Usuarios.

#### 3.1. Planificación.

Para planificar cualquier actividad de formación tendremos que perfilar esta planificación según los objetivos que persigamos. El objetivo fundamental que se persigue con la formación de usuarios es conseguir que el ciudadano sea autónomo en la búsqueda, hallazgo e interpretación de la información que necesita. Para ello la biblioteca, dependiendo de las necesidades precisas de su comunidad, podrá desarrollar tres tipos de programas de formación de usuarios que se corresponden con los tres niveles de formación:

<b>Planificación para la localización de información</b>	Persigue que el ciudadano se oriente dentro de la biblioteca, sepa dónde se encuentra físicamente los documentos que pueden tener la información que precisa.
<b>Planificación para la obtención de información</b>	Persigue educar a los ciudadanos en encontrar la información dentro de los documentos u otras fuentes distintas a la biblioteca.
<b>Planificación para la interpretación eficaz de la información</b>	Persigue que el ciudadano sepa discriminar el tipo de información que le es más pertinente para sus intereses.

Como hemos dicho al principio, elegir un tipo de planificación a aplicar en una biblioteca para desarrollar uno de los programas de formación de usuarios depende de los objetivos que queramos cumplir. Y los objetivos a cumplir deben obedecer a las necesidades reales y potenciales de nuestra comunidad. En el proceso de planificación habrá un inicio general de análisis de la situación que devendrá en alguno de los tres tipos de planificación que apuntamos en el cuadro de arriba. Vamos ahora a desarrollar cómo se ha de planificar un servicio de formación de usuarios:

- *Concienciación*: Para cada servicio de biblioteca a ofrecer, lo más importante y lo primero es que toda la plantilla, desde el personal subalterno al director, sepan qué se va a ofrecer, siendo que habrá una información genérica para el personal que menos va intervenir en el desarrollo del servicio y una amplia para el personal técnico involucrado en su desarrollo y puesta en marcha. El encargado de decidir que se va a poner en marcha el servicio es en una primera

instancia el/la directora/a de la biblioteca, pero puede ser a petición de cualquier empleado y no significa que haya de desarrollar él la planificación, sino que la llevará la persona que por currículum esté más capacitada. En este primer paso se decidirá que se va a realizar un programa de formación de usuarios por dos razones no excluyentes, la primera razón es por que es cosas de bibliotecas públicas (es una de sus actividades) llevar a cabo estos programas, la segunda, que enlaza con el siguiente apartado, es por qué se detecta en la comunidad la necesidad de que sea formada en materia bibliotecaria.

- *Análisis de la comunidad*: Este punto está enlazado con el anterior. Antes de determinar qué programa de formación de usuarios realizar se ha de analizar a la comunidad para conocer sus necesidades reales y potenciales. El estudio ha de determinar a qué comunidad servimos y cuáles son sus necesidades. La característica de la comunidad: edades, población estudiantil, actividad laboral, tasa de población inmigrante, tasa de población flotante,...; puede señalarnos el tipo de formación más adecuada. Un estudio más pormenorizado, ya sea el resultado de una encuesta en la propia biblioteca, de una encuesta encargada a una empresa para aplicarla a nuestra comunidad, ya sea por comparación con otras bibliotecas que sirven a comunidades similares, o bien por simple intuición de los bibliotecarios que viven el día a día del rendimiento del servicio, un estudio más pormenorizado, nos dará el tipo de formación prioritario que le hace falta a nuestra comunidad. Hemos de decir que la comunidad está compuesta por varios sectores distintos en cuanto a sus necesidades de formación, por lo que si se da la circunstancia, la biblioteca deberá desarrollar -que es lo más normal- los tres tipos de niveles de formación correspondientes a la existencia real de los tres tipos de necesidades de ser formados. Lo importante en este análisis es ubicar al sector de población para cada tipo de formación. En todo este apartado descrito arriba, a la vez que pensamos en nuestra comunidad tal como es ahora y seleccionamos por pertinencia los programas de formación que necesitan, debemos hacer una prospección de cómo será nuestra comunidad a corto y medio plazo, si acaso hay un motivo que pueda provocar ese cambio<sup>9</sup>, para dar el servicio de forma adecuada en tiempo y forma.
- *Formulación de una estrategia*: Una vez que hemos decidido desarrollar programas de formación de usuarios y que sabemos cuáles son los más adecuados a las necesidades reales y potenciales de nuestra comunidad, tenemos que redactar una estrategia centrada en la viabilidad, es decir, un programa de formación de usuarios que pueda ser llevado a cabo por la biblioteca. Esta viabilidad se mide teniendo en cuenta tres factores: presupuesto, personal y eficacia de los programas. Según el tipo de formación que vayamos a practicar habrá que dedicar más o menos presupuesto y más o menos personal, pero todo ello depende del tipo de programa que hace falta y no del tipo de programa que por presupuesto y personal sea posible desarrollar, esto último se ha de tener muy en cuenta. Primero se ha de describir el tipo de programa idóneo desglosándolo en sus partes básicas y adjudicándole un presupuesto. Segundo se ha de determinar qué personal es necesario para desarrollar el programa de

---

<sup>9</sup> Estos motivos pueden ser la explosión de urbanizaciones o la instalación de nuevas industrias por ejemplo, lo que traerá a nuevos vecinos, y también puede ser la puesta en marcha de una universidad o un gran centro de investigación, lo que añadirá a un nuevo público para la biblioteca... También puede ser la reorientación económica de la actividad en la comunidad hacia otros sectores como el de servicios... Cada biblioteca ha de prever estas variables si las consecuencias se suponen a corto y medio plazo.

formación idóneo y cuáles serán sus funciones. Tercero se ha de aplicar un método de recogida de datos sobre la efectividad de los programas para poder evaluarlos. Todo esto ha de ser redactado en una memoria clara y concisa sobre la que se trabajará.

Antes de tratar el punto de la organización, de las opciones de enseñanza, de la valoración y de la retroalimentación, nos vamos a detener un poco más en los tipos de programas de formación de usuarios a desarrollar, es decir hablamos de los tres niveles de formación: orientación, educación e instrucción. En el siguiente cuadro conjugaremos los tipos de formación y una breve explicación, el sector de población a la que está ligada cada una, el personal necesario para llevar a cabo cada formación y una valoración del presupuesto de su puesta en marcha. Se tratará de un cuadro meramente informativo, ya que en materia de bibliotecas públicas es un error aplicar normas rígidas, pues como es sabido sus servicios se han de adaptar como un guante a las necesidades de los usuarios y cada comunidad, cada pueblo, es distinto.

<b>FORMACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>COMUNIDAD</b>	<b>PERSONAL</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
<b>FU Básica, para la localización de Información.</b> <i>Orientación</i>	Se trata de señalar qué servicios y secciones tiene la biblioteca. Se puede hacer de forma pasiva construyendo un <i>mapa</i> de señales que el usuario pueda seguir sin perderse, o de forma activa mediante visitas guiadas.	Formación idónea para quienes no han ido nunca a la biblioteca. Es la respuesta a un problema evidente de desorientación de los usuarios en la biblioteca.	Intervienen el director o delegado en temas de formación y el personal subalterno	Dependiendo del tamaño de la biblioteca y de su presupuesto, así como de los materiales usados, puede resultar un presupuesto algo elevado.
<b>FU Media, para la obtención de Información.</b> <i>Educación</i>	Se trata de formar en encontrar la información dentro de los documentos u otras fuentes de información. Formación en el uso de obras de referencia, textos científicos, búsqueda en Internet..., y aproximación a otras fuentes de información como archivo, museo, oficinas turismo...	Es el tipo de formación dada a estudiantes y a ciudadanos en general que tengan que bregar con documentos. No obstante se aplica a cualquier sector de la población: ancianos, parados, inmigrantes...	Interviene el director o la persona a quien delega la materia de formación y técnicos bibliotecarios preparados para la atención al público	Para desarrollar esta formación se contará el personal de la biblioteca y si surgiera el caso con colaboradores, voluntarios, etc. Se trataría de "gastar" recursos humanos y no económicos.
<b>FU Avanzada, para La interpretación de información.</b> <i>Instrucción</i>	Se trata de proporcionar las habilidades y destrezas necesarias que permitan extraer la información precisa a las necesidades de cada usuario, analizarla y extraer las propias	Se da a los miembros de la comunidad del cuadro de arriba, no obstante los niveles de profundidad de la formación	Interviene el director o la persona a quien delega la materia de formación y técnicos	Para desarrollar esta formación se contará el personal de la biblioteca y si surgiera el caso con colaboradores, voluntarios, etc. Se trataría de "gastar"

	conclusiones a raíz de los datos recopilados. Formación en la discriminación de información no útil, recopilación de datos pertinentes a la búsqueda, selección de fuentes...	dependen de los niveles de necesidades del ciudadano a formar.	bibliotecarios preparados para la atención al público	recursos humanos y no económicos.
--	--	--	---	-----------------------------------

En cualquier caso, y en sintonía con lo apuntado al principio de este texto cuando defendíamos la idea de contemplar la formación de usuarios como una *actitud bibliotecaria permanente*, la formación de usuarios siempre estará presente en cualquier actuación bibliotecaria hacia su comunidad.

### 3.2 Organización del personal.

Mediante la organización del personal implementamos la formulación estratégica con la construcción de un organigrama funcional del personal a cargo de la Formación de Usuarios. El organigrama sería el siguiente:

- *El director de la biblioteca*. En bibliotecas pequeñas será el encargado de llevar la planificación del programa de formación, en medianas y grandes lo más normal es que delegue esta función a personal técnico a quien haga responsables de la Formación. La función del director será en cualquier caso supervisar y mediar en la planificación, designar una partida económica anual para los programas a desarrollar y dar el visto bueno de las actividades a desarrollar.
- *El/los responsable/s de la Formación*. En bibliotecas medianas y grandes lo aconsejable es que haya un o unos profesionales dedicados a este menester casi en exclusiva<sup>10</sup>. Su función será:
  - a. Planificar la formación, discutirla con el director y ponerla en marcha
  - b. Elaborar el calendario anual de formación de usuarios
  - c. En su caso visitar a los distintos colectivos a los quienes se desee formar para involucrarlos en los programas previstos.
  - d. Evaluar la formación
  - e. Comprar, supervisar el mantenimiento y renovar los medios materiales necesarios para la formación, previo acuerdo con el director
  - f. Discutir, ajustar y justificar ante el director el presupuesto que se le designe
  - g. Realizar una memoria anual con el desarrollo y resultado de todas las actividades de formación
- *Jefes o encargados de secciones y servicios*. Son el equipo con el que cuenta el/los responsable/s de la Formación y serán adiestrados por el/ellos en el desempeño de su función. Cada responsable de sección o servicio será el encargado de enseñar el uso y funcionamiento de su respectiva sección o servicio.
- *Personal auxiliar*. Podrán desarrollar tareas de formación que deleguen los jefes de servicio y sección.

<sup>10</sup> Decimos casi exclusivamente porque se puede compartir esta responsabilidad con la de extensión bibliotecaria, relaciones públicas u otras funciones. Claro que en el caso de bibliotecas pequeñas por necesidad las cosas no pueden funcionar así.



- *Personal subalterno*. Colaborarán en materia de logística.

En bibliotecas pequeñas, todos este organigrama se resumirá en *el/la superbibliotecario/a* que muchas veces en solitario lleva toda la gestión, porque no hay otra, sólo está él/ella. No obstante y más en este caso, aunque también en el caso de bibliotecas con personal, es útil y recomendable contar con la colaboración desinteresada de usuarios fidelizados.

### 3.3. Metodología de la enseñanza/aprendizaje

Una vez concretado el capítulo concerniente al análisis de la comunidad, al tipo de formación que se puede aplicar y al personal responsable de la misma, debemos referirnos a la metodología didáctica a aplicar. Tenemos que decidir, en primer lugar, si nuestra formación se aplicará a grupos de usuarios o a usuarios individuales. Uno u otro modelo de formación –individual vs. colectiva- tiene sus ventajas e inconvenientes, con la posibilidad cuando sea el caso de complementarlos; la elección se realizará siempre en función de los objetivos a conseguir:

- *Formación colectiva*: supone un ahorro de tiempo, personal y dinero; resulta eficaz cuantitativamente; ideal en visitas guiadas, conferencias, charlas explicativas, sesiones de videos informativos, cartelería, señalizaciones,...
- *Formación individual*: eficaz desde un punto de vista cualitativo ya que se adecua a las características y necesidades específicas de cada usuario; coste elevado (más personal, más tiempo, más dinero); ideal con guías impresas o monográficas, instrucción asistida por ordenador, casetes-guía,...

En cuanto al método de instrucción que se puede aplicar, nos quedamos con la propuesta de Svinicki y Schwartz (1991) que distinguen entre instrucción directa, indirecta y semidirecta:

- *Instrucción directa*: la información se controla y transmite en una sola dirección (del formador al usuario); mediante conferencias, charlas, clases teóricas, demostraciones, películas, guías impresas, etc. Es un procedimiento económico en términos de tiempo y personal, pero resulta poco activo y participativo
- *Instrucción indirecta*: cada usuario controla su propio ritmo de aprendizaje y asimilación de conocimientos; mediante tormenta de ideas, investigación, discusión, simulaciones por ordenador,...
- *Instrucción semidirecta (mixta)*: predeterminada por el formador, cuenta con la colaboración activa del usuario; mediante estudio de casos, demostraciones con actuación del usuario,...

### 3.4. Valoración

La valoración, el examen continuo del programa de formación de usuarios, es imprescindible para asegurar la efectividad del sistema. Para poder evaluar el programa debemos controlar los flujos de información, éstos son:

- *Del formador a los usuarios*. Este flujo de información, según el método de instrucción directa, es difícil de evaluar pues no existe respuesta posible por parte del usuario, ya que la comunicación es unidireccional. En este caso la evaluación se hará por observación directa, cerciorándonos si el uso de servicios o de documentos sobre los que se formaba es más eficiente o no. Las

herramientas de evaluación pueden ser estadísticas de uso de servicios o la mera observación. La recogida de datos ha de ser tras varios días de haberse efectuado la formación y en cualquier caso constante.

- *Del usuario al sistema*. En las bibliotecas se ha establecido métodos para que los usuarios evalúen el valor que para ellos tienen los servicios y secciones. Estos métodos básicamente son dos, uno consistente en el típico buzón de sugerencias donde caben todas las observaciones que los usuarios hagan, y otro, la oferta voluntaria de relleno de unas encuestas que la biblioteca haga sobre servicios y secciones específicas. En este caso, con la recogida de estos datos tenemos una información específica del nivel de pertinencia y eficiencia de los servicios y secciones sobre cuyo buen uso se forma o se debe formar.
- *Del formador al usuario y del usuario al formador*. Este tipo de comunicación, donde se da reciprocidad de mensajes e interacción entre el emisor y el receptor, formador y usuario, es donde más claramente se puede evaluar la eficacia del método elegido de formación, pues las circunstancias permiten ir en tiempo real midiendo el sistema de manera que se da la posibilidad de ir cambiando las formas didácticas del aprendizaje hasta que sea eficaz. La experiencia con programas de formación donde se da reciprocidad, permiten, entrando ya en el punto siguiente, hacer parte de la retroalimentación del sistema en el momento y cuando haga falta.

### **3.5. Retroalimentación**

La retroalimentación del programa de formación que hayamos puesto en práctica consiste en la incorporación al sistema de formación de las soluciones a defectos que hayamos detectado en la evaluación del sistema. Esta revisión del sistema se hará de urgencia, cuando el programa de formación no cumpla con los fines con los que nació, reorientándolo para ello; se hará de forma periódica, -una vez al año es adecuado-, como norma general, refrescando los métodos de trabajo según los nuevos tiempos. El sistema se retroalimenta sólo cuando hay algo que cambiar. La evaluación es constante pero la retroalimentación no tiene porque serlo. No obstante, dada la materia de la formación, en particular la formación en el buen uso de las nuevas tecnologías, periódicamente, a la fuerza, ha de variar la materia de la formación.

La retroalimentación del sistema de formación puede afectar al mismo en cuatro sentidos, pudiéndose dar esas cuatro variables a la vez o de forma aislada:

- Puede afectar al método de instrucción si se observa que cambiándolo mejorará el sistema
- Puede afectar al equipo humano involucrado en la formación si se observa que cambiándolo mejorará el sistema
- Puede afectar a los destinatarios de la formación cuando se detecten nuevos sectores de la ciudadanía a formar
- Puede afectar a la materia sobre la que se forma cuando se deba hacer una actualización de la misma o surja la conveniencia de formar en materias nuevas.

## **4. DINÁMICAS DE TRABAJO EN FORMACIÓN DE USUARIOS: LA BIBLIOTECA PÚBLICA SE ADAPTA A SU COMUNIDAD**

El mensaje del título del epígrafe es genérico pero es acertado, en cada servicio la biblioteca se ha de adaptar a las necesidades de la comunidad y no funcionar de manera automática, desprendiéndose de cualquier personalidad específica, y asimilando un rol

bibliotecario aséptico. Desde este punto de vista, los programas de formación de usuarios han de ser perfilados desde el primer momento para sectores reales de la comunidad que tengan necesidades reales o potenciales. En este sentido vamos a imaginarnos unos destinatarios tipo de cualquier comunidad aplicando la planificación general de un programa de Formación de Usuarios a estos sectores. La lista de posibles grupos a formar o de posibles formaciones es, como es lógico, sólo orientativa.

Una biblioteca pública que desarrolle su labor en una ciudad con colegios, universidades, una población mayor importante, una tasa creciente de inmigración y que haya abierto nuevas bibliotecas sucursales en varios barrios, podría realizar los siguientes programas de formación destinados a:

- GRUPO 1: Estudiantes de enseñanza básica y media, a los que se formaría en el uso de las fuentes de información y en sacar partido a los recursos de información de la biblioteca y de otros sistemas de información.
- GRUPO 2: Estudiantes universitarios, a los que se formaría en la selección de fuentes sobre temas científicos y técnicos y a la asimilación racional de información.
- GRUPO 3: Personas mayores (que no estén incluidas en ninguno de los demás grupos), se les orientaría sobre los servicios que la biblioteca ofrece y en su caso se les iniciaría en el uso de herramientas tecnológicas de recuperación de información.
- GRUPO 4: Inmigrantes (que no estén incluidos en ninguno de los demás grupos), se les orientaría sobre los servicios que la biblioteca ofrece.
- GRUPO 5: Vecinos con biblioteca nueva, se les orientaría sobre los servicios que la biblioteca ofrece.

Vamos a continuación a planificar un programa de formación para cada grupo.

#### **4.1. Programa de Formación para el Grupo 1:**

Se trata de formar a estudiantes de enseñanza básica y media. Sus necesidades de formación en este momento de sus vidas en materia bibliotecaria son principalmente conocer las fuentes de información y cómo usarlas. Este tipo de formación es concertada con los centros escolares. El programa de formación se desarrollaría de la siguiente forma:

a) *Analizar las necesidades del grupo a formar y describir los objetivos que la formación ha de cumplir como respuesta a estas necesidades.* El programa de formación ha de:

- Dar a conocer los servicios bibliotecarios y las secciones de la biblioteca, enseñando cómo usar cada servicio y la lógica del orden documental en las secciones.
- Enseñar el uso de los catálogos para que saquen todo el partido posible tanto de los sistemas de búsqueda como del análisis del registro catalográfico.
- Dar a conocer otras instituciones documentales del entorno explicando qué se puede encontrar en ellas.
- Dar a conocer los rudimentos de búsqueda de información de fuentes impresas: índices, resúmenes, abreviaturas, portadas, anexos, búsqueda en obras de referencias alfabéticas y temáticas...

- Dar a conocer los rudimentos de búsqueda de información de fuentes no impresas.

b) *Realizar un diseño de programa de formación de usuarios mediante dos sesiones por grupo*, teniendo en cuenta que: cada grupo es un aula de 25 a 30 alumnos máximo; las sesiones no durarían, por conveniencia pedagógica, más de hora y media; la primera sesión respondería a los tres primeros objetivos planteados arriba, y la segunda a los dos siguientes; entre sesión y sesión no debe pasar más de siete días; para llevar a cabo la formación se necesitaría a un formador y a cuatro ayudantes, que pueden ser los propios profesores, colaboradores de la biblioteca, auxiliares... Las prácticas de formación pueden ser:

En la primera sesión:

1. Visita guiada de unos veinte minutos de duración
2. Explicación de cómo funciona el catálogo de unos diez minutos de duración con grupo de unas seis personas por formador.
3. Prácticas asistidas de búsqueda en el catálogo de unos veinte minutos de duración.
4. Charla, de unos diez minutos de duración, sobre qué información hay en las instituciones documentales de la comunidad: archivo, otras bibliotecas, museos, oficinas diversas de información...
5. Despedida cordial con resumen de lo visto y entrega de algún material informativo, (trípticos, cuartillas de información sobre servicios...)

En la segunda sesión:

1. Durante media hora, en un “taller de búsqueda de información de fuentes impresas”, hacer prácticas sobre varios tipos de documentos, ver tipos formales de materiales impresos y su funcionalidad, las partes de una monografía, uso de obras de referencia, etcétera.
2. Durante tres cuartos de hora hacer prácticas de búsqueda en Internet.
3. Despedida cordial con resumen de lo visto y entrega de algún material informativo, (trípticos, cuartillas de información sobre servicios...)

c) *Presentar ese programa en los centros educativos y en su caso concertar citas para las sesiones.*

d) *Realizar las sesiones y evaluarlas.*

e) *Sacar conclusiones y retroalimentar en su caso el sistema.*

El nivel de profundidad de la formación será distinto según las edades de los grupos a formar como es lógico.

#### **4.2. Programa de Formación para el Grupo 2:**

Se trata de formar a estudiantes de las universidades de la comunidad. Sus necesidades de formación en este momento de sus vidas en materia bibliotecaria son principalmente saber seleccionar fuentes sobre temas científicos y técnicos y poder asimilar de forma

racional la información conseguida. Este tipo de formación puede concertarse con las universidades o bien puede ofertarse en las universidades y realizarse una vez se tenga un cupo de participantes, que se irían apuntando por teléfono, correo electrónico o en la propia biblioteca. El programa de formación se desarrollaría de la siguiente forma:

a) *Analizar las necesidades del grupo a formar y describir los objetivos que la formación ha de cumplir como respuesta a estas necesidades.* El programa de formación ha de:

- Enseñar el valor de las distintas fuentes de información en relación con la información que se pretenda conseguir: enciclopedias, diccionarios, manuales, monografías, catálogos, bases de datos, documentos electrónicos...
- Conocer cómo se presenta y se organiza la información y el sentido de cada presentación y organización. Hablamos de gráficos, notas a pie de página, esquemas, bibliografía recomendada, anexos...

b) *Realizar un diseño de programa de formación de usuarios mediante una sesión por grupo*, estimando por conveniencia pedagógica que cada grupo es de veinte personas y que las sesiones no durarán más de hora y media. Para llevar a cabo la formación se necesitaría a un formador y a dos ayudantes, que pueden ser los propios profesores, colaboradores de la biblioteca, auxiliares... Las prácticas de formación pueden ser:

1. Realización de un taller en donde para cada necesidad potencial de información que los estudiantes tengan se de cómo respuesta el uso de una fuente de información. El taller puede durar una hora.
2. En ese mismo taller, una vez superado el tema de la formación de arriba, se tratará de explicar durante media hora el valor de los tipos de organización y presentación del texto, tanto para que los estudiantes sepan discernir el valor de la información por cómo es presentada, como para que aprendan a elaborar documentos informativos.
3. Despedida cordial con resumen de lo visto y entrega de algún material informativo, (trípticos, cuartillas de información sobre servicios...)

c) *Presentar ese programa en los centros educativos y en su caso concertar citas para las sesiones.*

d) *Realizar las sesiones y evaluarlas.*

e) *Sacar conclusiones y retroalimentar en su caso el sistema.*

El nivel de profundidad de la formación será corresponden con el nivel académico de los grupos a formar como es lógico.

### **4.3. Programa de Formación para el Grupo 3:**

Se trata de formar a personas mayores. Sus necesidades de formación en este momento de sus vidas en materia bibliotecaria son muy variadas, pues pueden haber tenido una vida intelectual que les haya llevado a mantener relaciones habituales con las bibliotecas, o al contrario, es ahora que tienen tiempo cuando pueden empezar una relación con las bibliotecas, que antes, por la razón que sea no tenían. Hemos entonces, para ser pertinentes con la formación, hacer una tipología de personas mayores a formar (García Gómez y Díaz Grau. 1999):

- Usuario real, sería el mayor que acude habitualmente a la biblioteca.
- Usuario potencial, sería aquel mayor que, pudiendo ir a la biblioteca, no lo hace.
- Pre-usuario, sería aquel que no puede acudir a la biblioteca. Este tipo de usuario sería el que se encuentra en asilos, residencias, etc.

Para los tres tipos de usuarios la formación ha de perseguir:

- a) Dar a conocer los servicios bibliotecarios y las secciones de la biblioteca, enseñando cómo usar cada servicio y la lógica del orden documental en las secciones.
- b) Formar a los mayores en el uso de las nuevas tecnologías de información (consulta de periódicos electrónicos y bases de datos, manejo del OPAC, navegación por Internet, consulta de obras de referencia en formato CD-ROM, lectura de documentos en formato de microficha, etc.)

Para dar con este tipo de usuario en principio difícil de ubicar acudiremos al Ayuntamiento a consultar el censo, y a centros de información donde conozcan a los posibles colectivos de la tercera edad en los que puedan estar integrados, (hogares del pensionista, asilos, residencias, centros sociales para mayores, etc.), además de contar con los mayores que habitualmente hacen uso de algún servicio de la biblioteca. Una vez conocido cuántos son y dónde están, se elaborarán programas sobre los tres tipos de usuarios mayores que a priori hemos establecido. Con estos programas acudiremos a donde estén para invitarles a participar, así como dispondremos en la biblioteca de una lista abierta e información para que se apunten a las actividades los usuarios mayores que ya lo son de la biblioteca, realizándose cuando los cupos estén cubiertos. Como en los casos anteriores, una vez realizadas las sesiones estas serán evaluadas y según los resultados se retroalimentará o no el programa de formación.

#### **4.3.1 Programa de formación para usuarios potenciales de la tercera edad:**

Podemos desarrollar para ellos un programa en tres sesiones

*1ª Sesión: Presentación y visita guiada* de una media hora de duración explicando servicios, secciones y áreas de trabajo. Se realizará con grupo de un máximo de veinticinco personas. Despedida cordial y entrega de material donde se explica todo lo que hayan visto.

*2ª Sesión: El formador recibe a un grupo de no más de 20 personas* a la entrada de la Biblioteca y en un recorrido más detallado les muestra las secciones de Información y referencia, Préstamo, Hemeroteca y Opacs, instruyéndoles en su uso. La segunda sesión puede durar hasta una hora.

*3ª Sesión: El formador dedica esta sesión de una media hora a mostrar a los mayores el funcionamiento de las salas de audiovisuales y de Internet.* Para el uso de internet, a los mayores que lo deseen, se les propondrá participar en *talleres de formación en el uso de*

*Internet* que la biblioteca ha de desarrollar, para en su zona de influencia, intentar paliar la manida brecha digital. Estos talleres de formación, en los que no vamos a entrar en este capítulo, son o deben ser servicios bibliotecarios más que programas de formación.

Evidentemente, habrá algún grupo de personas mayores que no querrá acudir a la biblioteca o que no formará parte de ningún colectivo desde los tomamos contacto. A este o estos grupos de usuarios potenciales será muy difícil hacerles llegar nuestra propuesta.

#### **4.3.2. Programación de formación para usuarios reales de la tercera edad:**

A esta tipología de personas mayores se les podría ofertar dos tipos de formación:

- A) *Una formación general*: la prevista para los usuarios potenciales, quedando con los usuarios reales en la misma fecha y hora que con algún grupo de usuarios potenciales y dándoles la misma formación que a ellos.
- B) *Una formación especializada*: formación sobre aquellos servicios y recursos bibliotecarios que precisen, (utilización y resolución de búsquedas en el Opac, navegación y localización de información a través de Internet, localización física de las secciones y áreas de la Biblioteca y de los documentos que las componen...). Para dar esta formación la predisposición del equipo formador ha de ser manifiesta y clara, aunque sea mediante la exposición de carteles en cada uno de los servicios donde se ofrezca la resolución de cuantas dudas haya. Este tipo de formación no ha de ser sólo para los usuarios de la tercera edad sino para cualquier usuario.

#### **4.3.3. Programación de actividades para los pre-usuarios de la tercera edad:**

La formación a estos mayores, dada su incapacidad o imposibilidad para ir a la biblioteca, se la daremos en el propio lugar donde residan o se reúnan. A este respecto, hemos de decir que en este tipo de formación ha de entrar también la llamada extensión bibliotecaria.

A estos usuarios se les ha de instalar allí donde residan o se reúnan, un depósito documental que se vaya renovando periódicamente, se les habrá de adiestrar en su uso, y si el lugar tiene posibilidad de acceso a Internet se les podrá ofrecer la formación acerca del uso del Opac de la Biblioteca para que mediante algún sistema puedan, además de consultar el fondo existente en la Biblioteca, reservar documentos para incorporarlos temporalmente en el depósito y que puedan ser consultados. El formador dedicará a estos usuarios una o dos sesiones y luego serán los responsables de la extensión bibliotecaria quienes continuarán el servicio.

#### **4.4. Programa de Formación para el Grupo 4:**

Se trata de formar en materia bibliotecaria a los inmigrantes que vienen a trabajar y a vivir en nuestra comunidad. Estos inmigrantes serán estudiantes, serán personas mayores, serán trabajadores o parados... Por eso como grupo se les preparará un programa de formación pero individualmente podrán participar en el que más le convenga. El programa de formación se desarrollaría de la siguiente forma:

- a) *Analizar las necesidades del grupo a formar y describir los objetivos que la formación ha de cumplir como respuesta a estas necesidades*. El programa de formación ha de:



- Dar a conocer los servicios bibliotecarios y las secciones de la biblioteca, enseñando cómo usar cada servicio y la lógica del orden documental en las secciones.
- Dar a conocer otras instituciones documentales del entorno explicando qué se puede encontrar en ellas.

b) *Realizar un diseño de programa de formación de usuarios mediante una sesión por grupo*, teniendo en cuenta que cada grupo lo ha de formar de 25 a 30 personas; la sesión no duraría, por conveniencia pedagógica, más de 45 minutos. Las prácticas de formación pueden ser:

1. Visita guiada de unos treinta minutos de duración
2. Charla, de unos diez minutos de duración, sobre qué información hay en las instituciones documentales de la comunidad: archivo, otras bibliotecas, museos, oficinas diversas de información...
3. Despedida cordial con resumen de lo visto y entrega de algún material informativo, (trípticos, cuartillas de información sobre servicios...)

c) *Presentar este programa en los centros donde puedan reunirse*, asociaciones que los acojan, o en los lugares a donde tengan que ir, en el registro para el empadronamiento del ayuntamiento. La participación en el será mediante petición para sumarse a una lista, y cuando cada cupo de formación esté completo, estas personas serán avisadas para realizar el programa.

d) *Realizar las sesiones y evaluarlas*.

e) *Sacar conclusiones y retroalimentar en su caso el sistema*.

#### **4.5. Programa de Formación para el Grupo 5:**

Se trata de formar en materia bibliotecaria a los vecinos que cuentan con una biblioteca nueva. Estos serán inmigrantes, estudiantes, personas mayores, trabajadores o parados... Por eso como grupo se les preparará un programa de formación pero individualmente podrán participar en el que más le convenga. El programa de formación se desarrollaría de la siguiente forma:

a) *Analizar las necesidades del grupo a formar y describir los objetivos que la formación ha de cumplir como respuesta a estas necesidades*. El programa de formación ha de:

- Dar a conocer los servicios bibliotecarios y las secciones de la biblioteca, enseñando cómo usar cada servicio y la lógica del orden documental en las secciones.

b) *Realizar un diseño de programa de formación de usuarios mediante una sesión por grupo*, teniendo en cuenta que cada grupo lo ha de formar de 25 a 30 personas; la sesión no duraría, por conveniencia pedagógica, más de 45 minutos. Las prácticas de formación pueden ser:

1. Visita guiada de unos treinta minutos de duración

2. Charla, de unos diez minutos de duración, sobre qué información hay en las instituciones documentales de la comunidad: archivo, otras bibliotecas, museos, oficinas diversas de información...
3. Despedida cordial con resumen de lo visto y entrega de algún material informativo, (trípticos, cuartillas de información sobre servicios...)

c) *Presentar este programa en los centros donde puedan reunirse*, asociaciones que los acojan, lugares a donde tengan que ir, como supermercados, farmacias... La participación en el será mediante petición para sumarse a una lista, y cuando cada cupo de formación esté completo, estas personas serán avisadas para realizar el programa. El programa se presentará como una invitación para conocer la nueva biblioteca.

d) *Realizar las sesiones y evaluarlas*.

e) *Sacar conclusiones y retroalimentar en su caso el sistema*.

En general, para realizar cualquier programa de formación a aplicar en nuestra comunidad, lo primero que hemos de hacer es analizar ésta para discernir los grupos con características similares que puedan caber en un mismo programa. Luego tendremos que, contando con los medios bibliotecarios reales, desarrollar por escrito programas viables. El siguiente paso es localizar a los grupos a formar y proponerles los programas que podemos desarrollar, concretando fechas. Para acabar se desarrollan los programas, se evalúa y con los resultados se retroalimenta el sistema de formación. En este apartado hemos desarrollado un caso de una comunidad, pero hay más sectores: parados, turistas, extranjeros... y para cada grupo ha de haber una formación.

## **5. LA FORMACIÓN DE USUARIOS Y LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN: RECURSOS Y PROCEDIMIENTOS DE FORMACIÓN DE USUARIOS EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA VIRTUAL**

La relación formación de usuarios y tecnologías de la información y comunicación (TIC) puede estudiarse pues desde dos perspectivas: formación de usuarios en tecnologías de la información, esto es, proporcionar destrezas y habilidades en el manejo de estas herramientas para localizar y consultar información, y formación de usuarios en entornos web, posibilidad que brindan las tecnologías basadas en Internet.

### **5.1. Formación de usuarios en el uso de las TIC**

En este particular, seguiremos las recomendaciones propuestas por Monge Rodríguez y García Gómez (1998). Estos autores proponen una metodología de formación de usuarios en tecnologías de la información basada en los fundamentos propios de la planificación. Esta metodología de trabajo no es pura, ya que debe adaptarse a los cambios continuos que se producen en el ámbito de las TIC, en las necesidades de información de cada tipo de usuario, en las posibilidades materiales y de equipamiento existente en el centro bibliotecario y demás situaciones que puedan producirse en el futuro. En el siguiente cuadro explicativo, se indican propuestas de trabajo en formación de usuarios en TIC en el que se distingue el tipo de usuario, la necesidad de información, los objetivos (generales y específicos) perseguidos, y las actividades propuestas para conseguirlos.

Grupo	Necesidad de Información	Objetivo General	Objetivo Específico	Actividades
Otros	A) Búsqueda de trabajo <i>Concurso Oposición para la Administración Pública</i> B) Ocio : - literatura - juegos - arte C) Prensa	· Familiarizarse con el uso de la Tecnologías de la Información para fines cotidianos. · Valorar sus ventajas (tiempo, esfuerzo...) frente a las herramientas tradicionales.	· <u>OPAC</u> . Localizar el textos legales · <u>INTERNET</u> : - Búsqueda simple en los principales buscadores (Altavista, Yahoo, Ole...). - Consultar directamente el sumario de los diferentes boletines; más practico que la consulta en formato papel. Boletín Map: <a href="http://www.igsap.map.es/docs/ci/ oferta/boletin.htm">http://www.igsap.map.es/docs/ci/ oferta/boletin.htm</a> D.O.G.V.: <a href="http://www.gva.es/servic/predocas.htm">http://www.gva.es/servic/predocas.htm</a> Inem: <a href="http://www.inem.es/">http://www.inem.es/</a> BOE: <a href="http://www.boe.es">http://www.boe.es</a>	1. Búsqueda sencilla y demostración de un caso concreto. 2. Búsquedas sencillas en los buscadores Internet. · - Demostración de la utilidad de las páginas web de los boletines oficiales. · Comparar herramientas tradicionales con los recursos que ofrecen las Tecnologías de la información.
Preuniversitario	A) Trabajos de clase. <i>Area Científico-Técnica</i>	· Conocer y usar herramientas básicas generales de Recuperación de Información. · Diferenciar las herramientas utilizadas	· <u>OPAC</u> . Localizar monografías por materias y enciclopedias · <u>INTERNET</u> : - Obras de Referencia (Enciclopedias y diccionarios) - Buscadores de carácter general (Altavista búsqueda simple)	1. Búsqueda sencilla en OPAC, Buscadores y Enciclopedias en Internet. 2. Caso sencillo; "juego de los detectives" . Se trata de un juego en el que el usuario ha de demostrar los conocimientos aprendidos para desvelar un determinado "misterio" o "caso" que han de resolver a partir de una pistas iniciales.
Universitario	A) Completar apuntes de clase. <i>Economía - Economía de la Empresa - Tema: Gestión de Recursos Humanos</i>	· <b>Diferenciar, evaluar</b> y utilizar indistintamente herramientas específicas en soporte electrónico. · <b>Referenciar recursos electrónicos</b> (metodología de trabajo científico).	· <u>OPAC</u> . Localizar monografías <b>concretas</b> y por materias usando <b>restricciones por campos</b> (año de edición, editorial, etc) · <u>INTERNET</u> : - Búsqueda simple general de los buscadores. - Buscadores principales (Altavista + Yahoo + Ole); búsqueda simple - Obras de referencia. <b>-Bases de datos gratuitas</b> <b>BASES DE DATOS:</b> - Especializadas en el área de conocimiento. - Las disponibles en el centro - Lenguaje de interrogación de esas bases de datos. -dkj	Caso concreto planteado ( <i>completar apuntes "Gestión de Recursos Humanos"</i> ) 1. OPAC. - Monografías recomendadas por el profesor. - Monografías sobre ese tema (afine de búsquedas y redefinición de consultas, etc). 2. INTERNET: 2.1. Búsqueda Altavista + Yahoo + Ole - Nivel de especificidad asignatura " <i>Economía de la Empresa</i> " - Nivel Tema. " <i>Recursos humanos</i> " - Nivel Partes de tema " <i>selección de personal</i> ", etc. 2.2. Recursos sobre el área. Buscar: - Buscadores jerárquicos. <i>Economía-Finanzas</i> - Facultades <i>Económicas</i> - Búsqueda directa " <i>Recursos economía de la empresa</i> " 2.3. Bases de datos del área en Internet. - <i>CINDOC</i> - <i>COMPLUDOC</i> <a href="http://www.ucm.es/BUCEM/cee/econdoc">http://www.ucm.es/BUCEM/cee/econdoc</a> 3. BASES DE DATOS. - <i>CINDOC</i> <a href="http://www.cindoc.csic.es/prod/bases.htm">http://www.cindoc.csic.es/prod/bases.htm</a>
Investigador	A) Investigación en un tema muy especializado para trabajo en curso. - Documentación actualizable periódicamente. - Información exhaustiva y especializada en un área muy concreta. <i>Tesis: Restauración en Material pétreo</i>	· Diferenciar, evaluar y utilizar indistintamente las herramientas específicas en soporte electrónico. · Referenciar recursos electrónicos (metodología de trabajo científico). · <b>Herramientas de R.I. personalizada.</b> · <b>Utilización de tesauros.</b> · <b>Conocimiento</b>	- <u>OPAC</u> . Recuperación exacta y/o exhaustiva de monografías sobre un tema. <b>- BASES DE DATOS:</b> (del area de conocimiento del centro y <b>otras bases de datos externas al centro</b> , lenguaje de interrogación general -Boole- y específico de esa base de datos.) - <b>Tesauros: utilización adecuada de las características de los mismos; multilingües o monolingües, relaciones y campos semánticos...</b> <b>-INTERNET:</b> - Búsqueda simple y avanzada. Buscadores generales y <b>especializados.</b> <b>-Utilización de SPIDERS.</b> - Bases de datos gratuitas y <b>comerciales.</b> - Tecnología de <b>información personalizada (push)</b>	1. Creación de un repertorio bibliográfico especializado para el tema en cuestión ( <i>restauración en material pétreo</i> ). 1. Localización de las monografías especializadas en un centro concreto. 2. Utilización de tesauros pertinentes para la búsqueda en las bases de datos especializadas. 3. Definir un patrón de búsqueda adecuado y remitirlo desde un <i>SPIDER</i> o <i>agente</i> para ejecutar una búsqueda múltiple en diferentes buscadores 4. Búsquedas en Bases de Datos comerciales. 5. Utilización de servicios de DSI y <i>Tecnologías push</i> .

		de bases de datos especializadas. · Conocimiento de los diferentes Centros de Documentación especializados.		
--	--	--	--	--

## 5.2. Formación de usuarios a través de Internet

La otra cara de la moneda en la relación formación de usuarios y TIC es la que se presenta en los nuevos entornos de aprendizaje facilitados por las redes de telecomunicaciones y más concretamente Internet. Es lo que se conoce como formación de usuarios virtuales, es decir, formación de usuarios a través de entornos Web. Nos basaremos fundamentalmente en dos trabajos publicados por Mano González y Moro Cabero (1998) y García Gómez (2004) que tratan la relación biblioteca pública, tecnologías de la información, y formación de usuarios.

Por un lado, Mano González y Moro Cabero (1998) presentan los requisitos –formales y de contenido- indispensables que las webs bibliotecarias tienen que presentar para poder ofrecer una formación de usuarios virtual eficaz y eficiente. Los presentamos en la siguiente tabla:

<b>Requisitos</b>	<b>Formales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Presentación atractiva</i></li> <li>➤ <i>Mapa de "sitio" que permita en una lectura dominar el contenido de la página</i></li> <li>➤ <i>Iconos señalizadores que agilizan visualmente las consultas</i></li> <li>➤ <i>Retornos y cambios directos a otros epígrafes de la página, permitiendo una rapidez en consulta y facilitando la orientación en la misma</i></li> <li>➤ <i>Accesibilidad en varios idiomas</i></li> <li>➤ <i>Actualización periódica. Si bien, somos conscientes que el grado de actualización de las páginas Webs es muy elevado no siempre se cumple esta norma, manteniendo páginas con contenidos informativos poco operativos y obsoletos.</i></li> <li>➤ <i>Estructura sencilla y clara de contenidos informativos, evitando, en todo momento caer en exposiciones de información demasiado farragosas tanto en su redacción como en su contenido.</i></li> </ul>
-------------------	-----------------	---

<b>De contenido</b>	<b>A nivel de orientación</b>	<p><i>Información general sobre:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Ubicación de la unidad informativa: dirección, plano, etc. Modo de acceso (medios de transporte, paradas de metro, autobús, etc.)</i></li> <li>➤ <i>Horario</i></li> <li>➤ <i>Condiciones de acceso</i></li> <li>➤ <i>Historia de la institución</i></li> <li>➤ <i>Cursos de formación impartidos en la unidad (se debería incluir bajo este epígrafe el formulario interactivo de inscripción a los mismos).</i></li> <li>➤ <i>Normativa</i></li> <li>➤ <i>Colección o fondos que posee</i></li> <li>➤ <i>Servicios que presta y detalle de las condiciones de los mismos.</i></li> <li>➤ <i>Visitas virtuales a la unidad</i></li> <li>➤ <i>Guías</i></li> <li>➤ <i>"Más allá de la unidad...": recursos sobre los que informa o a los que permite acceder ajenos a la propia unidad.</i></li> </ul>
	<b>A nivel de instrucción</b>	<p><i>En lo que se refiere a los recursos bibliográficos y documentales no accesibles en línea:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Información completa y bien estructurada sobre la dinámica del proceso de búsqueda para localizar una información concreta en las distintas secciones de la colección.</i></li> <li>➤ <i>Ejemplos interactivos de búsquedas que dirijan y requieran la participación del usuario.</i></li> <li>➤ <i>Ejercicios prácticos de búsqueda que permitan al usuario aplicar los conocimientos adquiridos.</i></li> <li>➤ <i>Formulario de evaluación para que el usuario valore la eficacia del programa de instrucción virtual.</i></li> </ul> <p><i>En relación a los recursos bibliográficos y documentales disponibles en línea (bases de datos):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Información exhaustiva y detallada sobre el proceso de búsqueda en aquellas bases de datos que posea la unidad, con especial hincapié en el empleo de operadores booleanos, elaboración de estrategias de búsqueda y uso de índices y tesauros</i></li> <li>➤ <i>Ejemplos interactivos de búsquedas que guíen y exijan la colaboración del usuario.</i></li> <li>➤ <i>Búsqueda en las propias bases de datos con ayuda contextualizada que permita solventar problemas o dudas coyunturales</i></li> <li>➤ <i>Formularios de evaluación para que el usuario pueda valorar además de la efectividad del resultado de la búsqueda, el nivel de conocimiento adquirido en el manejo de la base, así como la eficacia del propio programa de instrucción virtual.</i></li> </ul>

Por otro lado, en García Gómez (2004) se presenta una relación de los principales recursos y procedimientos susceptibles de poder aplicarse en la sede web de una biblioteca pública de cara a la formación de usuarios y el grado o nivel de cumplimiento de los mismos por parte de las principales bibliotecas públicas españolas. Ese conjunto de recursos y procedimientos pueden clasificarse, a su vez, en básicos, intermedios y avanzados en función de su nivel gradual de complejidad y su desarrollo. Un buen

servicio de formación de usuarios vía web debería caracterizarse por (García Gómez. 2004: 118-119):

- a) *Ser un servicio alcanzable y fácilmente perceptible: Se debe evitar la confusión y la dificultad en el uso, accesibilidad y navegabilidad por los recursos disponibles en la web bibliotecaria. Un aspecto de gran importancia es que la interfaz de usuario se adapte a las características del usuario y a la noción de servicio bibliotecario*
- b) *Ser un servicio ágil, tanto en su forma como en su contenido: La Red tiene varios atractivos para nuestros usuarios: lo novedoso, lo innovador, etc. que acompaña a todo lo relacionado con la Red, debe ser aprovechado también para que la biblioteca pública consiga atraer a los usuarios reales y potenciales del servicio. Lo lúdico, lo entretenido, lo divertido, lo atrayente, etc. debe ser una razón más que tenga el usuario virtual a la hora de utilizar nuestro servicio bibliotecario en el Web*
- c) *Ser un servicio que aporte soluciones a las dudas, consultas, necesidades de información e instrucción, etc. de los usuarios interesados: La agilidad, velocidad y precisión en la respuesta ofrecida a la necesidad planteada por el usuario debe ser una máxima del servicio proporcionado. Muchas bibliotecas pretenden adelantarse a estas consultas interactivas que pueden producirse ofertando el recurso de “preguntas más frecuentes”. Es una manera de adelantarse a aquello que puede ser consultable. Para otras cuestiones más complejas o necesitadas de una intermediación humana más palpable, será necesario informar al usuario antes que confundirle en sus expectativas de servicio, especialmente en los servicio del tipo pregunta-respuesta o consultoría virtual, en los que habrá que indicar de forma nítida los tiempos de respuesta necesarios para poder solucionar ciertas consultas informativas o formativas. La existencia, a este respecto, de herramientas de respuesta inmediata como pueden ser los foros de debate, los foros de discusión, el chat, etc. deben ser opciones a investigar y explotar en las bibliotecas públicas a medio o corto plazo*
- d) *Ser un servicio bibliotecario profesional, serio, disponible las 24 horas de cualquier día de la semana, eficaz, y de gran calidad, que repercuta en la imagen de la biblioteca: No olvidemos que el valor que otorguen los usuarios a un servicio bibliotecario, y por extensión al conjunto de la biblioteca pública, estará estrechamente relacionado con el uso y eficacia del mismo*

<p><b>Recursos y procedimientos de formación de usuarios en sedes web de bibliotecas públicas</b></p>	<p><b>Nivel básico</b> (deberían estar presentes siempre en todas las We de bibliotecas públicas):</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información general de servicios y secciones presenciales (incluyendo evidentemente la de formación de usuarios en sesiones presenciales)</li> <li>• Formularios electrónicos para inscribirse en sesiones presenciales;</li> <li>• Visitas o recorridos virtuales;</li> <li>• FAQs (Preguntas Más Frecuentes);</li> <li>• Calendarios virtuales de actividades;</li> <li>• Lecturas recomendadas y guías bibliográficas o de lectura (que incluyan información sobre las últimas adquisiciones realizadas por la biblioteca);</li> <li>• Selección de recursos digitales (comentados y evaluados por la biblioteca).</li> </ul>
---	--	---

	<p><b>Nivel intermedio</b> (servicios y recursos de ayuda y soporte para el usuario):</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayudas en línea (para la consulta del OPAC-web, de bases de datos en línea, etc.);</li> <li>• Servicios de consulta del tipo “Ask us” (mediante formulario electrónico, buzón de consultas, email, etc.);</li> <li>• Guías informativas digitales (como las clásicas guías impresas pero en formato HTML);</li> <li>• Novedades en la Web;</li> <li>• Exposiciones virtuales.</li> </ul>
	<p><b>Nivel avanzado</b> (aquellos que se proporcionan interactuando con el usuario en tiempo real)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chat;</li> <li>• Foros de debate; foros de discusión; tutoriales web (para la consulta e interrogación de sistemas de búsqueda de información, con ejercicios prácticos e interactivos, etc.);</li> <li>• Video conferencia o teleconferencia;</li> <li>• Guías de uso y manuales de uso de herramientas concretas; consultoría online en tiempo real con el bibliotecario; cursos online relacionados con el aprendizaje en el uso de las tecnologías de la información, ...</li> </ul>

## 6. EJEMPLOS DE BUENAS PRÁCTICAS: CASOS DESTACADOS

En este punto vamos a pasar de las palabras a los hechos, haciendo una breve descripción junto con un breve comentario de las prácticas de formación de usuarios llevadas a cabo en las bibliotecas públicas del estado español. En este repaso veremos el panorama actualizado en esta materia. El valor de este estudio es orientativo porque lo hacemos sólo sobre bibliotecas con presencia en Internet<sup>11</sup>.

El estudio muestra que los tipos de formación que se dan son:

- *Orientación individualizada* sobre los recursos de la biblioteca a través del Servicio de Información y Referencia. Esta es la práctica de formación que se da en un 49% de los casos estudiados, la práctica más común.
- *Programas de visitas guiadas* perfiladas en su mayoría para grupos de estudiantes. Es el segundo tipo de formación en el ranking de prácticas en bibliotecas españolas con presencia en Internet, dándose en el 19,6% de ellas.
- *El conjunto de las dos actuaciones anteriores*. No llega a ser un programa de formación de usuarios pero sí denota una dedicación mayor a este menester. Sólo el 5,8% de bibliotecas agotan su programa de formación de usuarios con estas dos prácticas.
- *Formación en el uso inteligente de las tecnologías de información*. Es una formación necesaria para muchos ciudadanos, con ella intentamos que nuestra comunidad supere la manida brecha digital. Son el 7,8% de las bibliotecas españolas las que centran sus programas de formación en esta materia.
- *Programas de formación* entendidos estos como un conjunto diverso de actividades destinadas a varios sectores de la comunidad a la que sirve la biblioteca. El 17,6% de las bibliotecas públicas del estado español con presencia en Internet desarrollan estos programas.

<sup>11</sup> Red de Sedes Web de Bibliotecas Públicas españolas. Disponible en: <http://www.bibliotecaspublicas.es>



Iremos ahora describiendo cada tipo de formación y destacando casos que se dan en bibliotecas públicas. No obstante hay que insistir en la idea de que los bibliotecarios siempre están formando en materia de sacar el máximo partido a la biblioteca, de sacar el máximo partido a los documentos, que enseñan a los usuarios a construir correctamente sus demandas de información, que enseñan a tomar eficazmente los datos, así como a elegir funcionalmente las fuentes de información, pues ese es parte de su trabajo. Esta clasificación de arriba no es sino sólo la forma explícita de ofrecer esa información que no es más que una parte del trabajo diario.

### **6.1. Orientación sobre el uso de la biblioteca a través del Servicio de Información y Referencia.**

Decimos en este punto orientación a través del Servicio de Información y Referencia, pero lo cierto es que esta orientación se da desde servicios con distintos nombres, aunque sea el de información y referencia el denominador común. Veremos qué nombre usan distintas bibliotecas para este servicio al destacar casos.

Se trata ni más ni menos de orientar, de que la persona que venga a la biblioteca no se pierda, conozca la organización de los servicios y cómo usarlos, el orden de los documentos y cómo buscarlos. Esta orientación se puede hacer de forma directa respondiendo a una consulta, u ofreciéndose explícitamente al notar un uso deficiente de un servicio. Se trata de una formación básica pero individualizada, con lo que se ajusta perfectamente a las necesidades del usuario y se evalúa al instante, cuando el usuario entiende la respuesta o/y la explicación que le damos. Veamos casos:

- Biblioteca Nodal de Lugo <http://www.rbgalicia.org/bplu/>. Desde su servicio de Información Bibliográfica se orienta al lector sobre la correcta utilización de la biblioteca y de sus fondos, así como del acceso a la información de otras bibliotecas e instituciones, y presta ayuda sobre la localización de los materiales que cada momento pueda necesitar.
- Biblioteca Municipal de Totana (Murcia) <http://www.ayto-totana.net/biblioteca/servicios.asp/>. Lo principal en este sentido de esta biblioteca es el nombre que le da al servicio, *Servicio de recepción y orientación al usuario*. Se trata de un servicio especializado en orientación y desvinculado funcionalmente del de información bibliográfica y de referencia que también existe. Por esta pertinencia es digno destacar.
- Biblioteca Pública Municipal de Calatayud “Baltasar Gracián” (Zaragoza) <http://www.bibliotecaspublicas.es/calatayud/index.jsp/>. Desde el Servicio de Información y referencia prestan atención a los usuarios en materia de información bibliográfica y orientación en el uso de los recursos bibliotecarios. El servicio ofrece información sobre la propia colección y, en la medida de sus posibilidades, sobre los catálogos de otras bibliotecas y catálogos colectivos, y sobre otras fuentes de información (bases de datos externas, CD-ROM, etcétera)
- Biblioteca Pública del Estado de Segovia <http://www.bibliotecaspublicas.es/segovia/servicios.htm/>. Esta magnífica biblioteca, desde su Servicio de Información a usuarios atendido por personal especializado, facilita información sobre, entre otras cosas:
  - la Biblioteca y todos sus servicios
  - Localización de fondos de la biblioteca a través de los terminales OPAC
  - Obras de referencia para consultas rápidas

- Gestión del préstamo interbibliotecario
- Información puntual sobre otras fuentes que puedan resolver mejor sus consultas

Otras bibliotecas de las que destacamos su servicio de orientación son: *Biblioteca Pública de A Coruña*, *Biblioteca Pública Municipal de Algemés*, *Biblioteca Pública Municipal de Begur*, *Biblioteca Pública de Burgos*, *Biblioteca Pública de Cabriels*, *Biblioteca Pública de Caudete*, *Biblioteca Pública de Don benito*, *Biblioteca Municipal de Durcal*, y otras muchas más. Como vemos hay gran número de bibliotecas que desarrollan este tipo de formación que, aunque metodológicamente básica, no deja de ser muy efectivo.

## 6.2. Programas de visitas guiadas.

Las visitas guiadas son las prácticas distintivas de la formación de usuarios. Son en grupo, se aplica sobre distintos sectores, son concertadas y recurrentes en un calendario o cuando se llega a un cupo de participantes. No necesitan más que un buen anfitrión comunicativo y los resultados suelen ser buenos tanto a nivel de formación como a nivel de promoción. Veremos varios ejemplos de cómo se ofertan:

- Biblioteca Pública de Palencia <http://www.bibliotecaspublicas.es/palencia/imagenes/contenido6346.htm/>. Bajo el lema “conoce mejor tu biblioteca” ofrece un atractivo programa de visitas a aquel que se apunte presencialmente o por teléfono a una lista. Los grupos han de ser como mínimo de seis personas y las visitas son fijas el primer y tercer martes de cada mes a las horas que se anuncian. Las visitas duran cuarenta y cinco minutos.
- Biblioteca Provincial de Sevilla <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/opencms/export/bibliotecas/bibsevilla/servicios/vis.html/>: La Biblioteca ofrece este servicio previa cita para grupos escolares y adultos. Para escolares las visitas se fijan los martes y los jueves de diez y media a once y media. Para los adultos las visitas se realizan cuando exista una demanda en el día que se concierte, en ambos casos la duración de la práctica será de sesenta minutos. Las visitas serán comentadas por personal especialmente formado en este menester.
- Biblioteca Pública Municipal “Doña Catalina de Perea” de Utrera (Sevilla) <http://www.bibliotecaspublicas.es/utreraindex.jsp/>. Esta biblioteca ofrece un perfilado programa de visitas para su comunidad de estudiantes, para participar en ellas la inscripción se puede hacer en la propia biblioteca, por teléfono o mediante formulario electrónico. Los tipos de visitas son las siguientes:
  - Visitas escolares concertadas para Primaria: Son visitas escolares concertadas de una hora de duración. El número máximo de alumnos que se admite por visita es de 25 escolares. Las visitas consisten en una pequeña introducción sobre la biblioteca, los servicios y posibilidades que ofrece; una sesión de cuentos; espacio para hojear libros de la sección infantil; y por último reparto de guías informativas sobre el uso de la biblioteca.
  - Visitas escolares concertadas para Educación Secundaria Obligatoria: Son visitas escolares concertadas de una hora y media de duración aproximadamente. Las visitas consisten en Introducción sobre las

Bibliotecas Públicas Municipales. La Biblioteca: servicios y recursos. Proyección de un audiovisual sobre la historia del libro y bibliotecas. Introducción a la búsqueda de información y manejo del OPAC (Catálogo automatizado), que irá acompañada de unas prácticas.

- Visitas escolares concertadas para Bachiller: Se trata de visitas concertadas de dos horas de duración. El número máximo de alumnos por visita es de veinte personas. En la formación se da una Introducción sobre qué son las Bibliotecas Públicas Municipales, prácticas con el OPAC y por último una visita guiada a la biblioteca.

Otras bibliotecas de las que destacamos su programa de visitas guiadas son: *la Biblioteca Pública de Segovia, la Biblioteca Provincial de Huelva o la Biblioteca Municipal de Palma de Cervelló*.

### **6.3. Programas de visitas guiadas y orientación bibliotecaria a través del servicio de información y referencia.**

Se trata de unas prácticas de formación que engloban los dos puntos anteriores. No lo consideramos un programa en el sentido de que no parece ser el resultado de un estudio sobre las necesidades de la comunidad en materia de formación de usuarios, sino la puesta en marcha de un ejercicio básico profesional. Destacamos dos casos:

- Biblioteca Pública de Valencia <http://www.gva.es/bpv/servicios.htm/>: Esta biblioteca desde dos de sus servicios ofrece orientación y visitas guiadas. Desde el Servicio de Información y Referencia se orienta sobre la correcta utilización de la Biblioteca y de sus fondos, así como sobre el acceso a la información de otras bibliotecas e instituciones, y presta la ayuda necesaria para localizar los materiales que se puedan necesitar. Las visitas guiadas son una de las propuestas del servicio de Actividades Culturales, se trata de visitas colectivas perfiladas para colegios, escuelas y otros colectivos donde se recibe información sobre el funcionamiento de la biblioteca. Se realiza en la sección infantil y juvenil.
- Biblioteca Central de Igualada <http://www.aj-igualada.net/editables/ajuntament/cultura/biblioteca/biblioteca.htm/>: Desde su Servicio de Información asesora sobre dónde y cómo encontrar recursos de información. Dentro de su Servicio de Formación de Usuarios se programan y realizan visitas guiadas para estudiantes de distintos niveles y grupos de la comunidad.

Esta doble práctica de formación de usuarios se da en muchas bibliotecas públicas y podría darse en la mayoría de ellas; en este caso hemos elegido dos ejemplos de las que tienen presencia en Internet. Para realizar estas dos actividades, muy útiles, muy fáciles de realizar y muy baratas de hacer, no debería haber excusa.

### **6.4. Formación en Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC).**

Este tipo de formación es considerada por alguna biblioteca y por algún especialista como formación extra-bibliotecaria, que se puede dar en una biblioteca, pero que no entraría dentro de lo que llamamos formación de usuarios sino más bien dentro del ofrecimiento de cursos de conocimiento a la comunidad desde la biblioteca. No obstante, no es este el criterio más seguido y sí el de considerar la formación en TIC materia bibliotecaria, pues es necesario este conocimiento para poder acceder al mundo de la información “no impresa” o digital. Hay que recordar nostálgicamente a los

bibliotecarios que en la España de la II República recorrían pueblos junto con profesores y otros profesionales para extender la alfabetización y la lectura, dentro de las llamadas *Misiones Pedagógicas*<sup>12</sup>, logrando grandes resultados y persistiendo en la consecución del objetivo incluso en periodo de guerra. Si antes se perseguía erradicar el analfabetismo, ahora se pretende erradicar el “analfabetismo digital”, y por la misma razón, ya que si facilitar el acceso a todo tipo de información es misión bibliotecaria, es imprescindible formar en los procedimientos para que eso sea posible, en este caso enseñar el uso inteligente de las TIC.

Bien, justificado la inclusión de este tipo de formación en el ámbito de la biblioteca, vamos a destacar algunos casos en bibliotecas españolas con presencia en Internet.

- Servicio Municipal de Bibliotecas Públicas de San Javier (Murcia) <http://biblioteca.sanjavier.es/RecursosBP/formacionTIC.doc>: Desde una de las bibliotecas del sistema, desde la biblioteca de Santiago de la Ribera, se ofrece un programa de autoformación en TIC, combinando un curso de autoformación en TIC de *La Fundación la Caixa*<sup>13</sup> con métodos de autoaprendizaje elaborados por la propia biblioteca. Se ofrece a cualquier hora dentro de la jornada matinal de la biblioteca, es abierto a todo el mundo y para acceder a él sólo hace falta apuntarse a una lista. Lo original de esta formación en TIC es que el bibliotecario se convierte en un tutor al que sólo en ocasiones se acude y es el usuario quien se forma a su aire, sin horarios ni días fijos.
- Biblioteca Central de Reus Xavier Amorós <http://bcr.reus.net/resact/modules.php?name=News&file=article&sid=529&color=4&capcalera=si&numplana=2632/>: La formación en TIC esta biblioteca lo hace a través de un curso que ofrece dentro de la sección de actividades, curso que denomina de *Formación de usuarios*, sobre la navegación por Internet, el uso del correo electrónico y conocimiento de ofimática. Tiene horario y fecha fija a la semana y la inscripción puede ser presencial, por teléfono o mediante su página web.
- Biblioteca Regional de Murcia <http://www.carm.es/brmu/brmu/internet/talleres/>: Esta biblioteca desarrolla un formidable programa de formación en TIC que llama “Talleres de uso inteligente de Internet”. Los contenidos de este taller son:

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>La Biblioteca centro de información multisoporte.</i></li> <li>○ <i>La CDU.</i></li> <li>○ <i>BUSCADORES.</i></li> <li>○ <i>Habilidades y estrategias de búsqueda de información: Etapas de un proceso de búsqueda.</i></li> <li>○ <i>Uso del servicio “Pregunte, las bibliotecas responden”.</i></li> <li>○ <i>Consulta de Bases de Datos en línea.</i></li> <li>○ <i>Términos de búsqueda.</i></li> <li>○ <i>Buscadores en web.</i></li> <li>○ <i>Breve introducción a internet.</i></li> <li>○ <i>Web.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Bibliotecas virtuales.</i></li> <li>○ <i>Fuentes de referencia: Enciclopedias, Diccionarios.</i></li> <li>○ <i>Librerías virtuales.</i></li> <li>○ <i>Recursos prácticos.</i></li> <li>○ <i>Búsqueda de información en organismos públicos.</i></li> <li>○ <i>La prensa en Internet.</i></li> <li>○ <i>Información para el empleo y la formación, actividades.</i></li> <li>○ <i>Ocio en Internet: Cine, música, literatura.</i></li> </ul>
--	---

<sup>12</sup> Boza Puerta, Mariano y Sánchez Herrador, Miguel Ángel.: Las bibliotecas en las Misiones Pedagógicas. Boletín de la asociación andaluza de bibliotecarios, nº 74, Marzo 2004, pp. 41-51

<sup>13</sup> [http://www.clubestrella.com/Club\\_Estrella/CE\\_CT\\_Home/0,1810,1,00.html](http://www.clubestrella.com/Club_Estrella/CE_CT_Home/0,1810,1,00.html)

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>○ Correo electrónico, Correo web, Grupos de discusión.</li></ul> |  |
|--|--|

Hay más ejemplos sobre la formación en TIC desde las bibliotecas públicas, servicio este que ha de ser, lo es casi ya, habitual, pasar a formar parte de las rutinas de la biblioteca pública.

### 6.5. Programas de Formación de Usuarios.

Hemos llamado programas de Formación de Usuarios a aquellos que son el resultado de un análisis de las necesidades de formación de la comunidad, por el que se deduce qué tipo de programas es más consecuente con estas necesidades teniendo en cuenta los medios de la biblioteca. Veamos los que hemos destacado.

- Biblioteca Municipal Peñaranda de Bracamonte (Salamanca) <http://www.fundaciongsr.es/penaranda/>. Peñaranda de Bracamonte es el municipio donde reina la ínclita *Fundación Fernán Sánchez Ruipérez*<sup>14</sup>, en cuya sede se ubica la biblioteca municipal, la cual gestiona por convenio con el ayuntamiento. Los resultados de esta gestión es una biblioteca municipal con unos datos de eficacia sin par en las bibliotecas españolas. Veremos aquí su programa de formación:
  - Cómo buscar en el catálogo y no morir en el intento: Son acciones periódicas de formación en el uso del catálogo tanto en la sala infantil como en la de adultos.
  - La semana del profesor: Bajo este nombre se ofrece a los profesores de los colegios un programa de visitas guiadas a la biblioteca
  - Soy un cuento: Es un programa-actividad de formación de usuarios mediante el juego. Está destinado a los alumnos de primaria que disfrazados de cuentos, aprenden cómo están clasificados y cuál es su orden en las estanterías.
  - InFormar: Se trata del programa estrella de formación de usuarios de la biblioteca, está destinado a todos los colectivos del municipio, desde colegios a la asociación de minusválidos, y lleva en marcha desde 1992. Se trata de un programa dividido en cinco módulos, de los que el responsable del grupo a formar elegirá aquellos que correspondan a sus intereses y características. Los módulos son los siguientes:
    - Servicio, colección y catálogo
    - Obras de consultas impresas
    - Nuevas tecnologías en la biblioteca
    - Colección local
    - Recogida y presentación de la información
- Biblioteca Pública de Tarragona <http://cultura.gencat.net/bpt/serveis/formacio.htm/>: La biblioteca de Tarragona divide su programa de formación en tres subprogramas, uno dedicado a los

<sup>14</sup> La Fundación Germán Sánchez Ruipérez es una institución sin fines de lucro, reconocida por el Ministerio de Cultura, y constituida en octubre de 1981. Su objetivo general es la creación, fomento y desarrollo de todo tipo de actividades culturales y, muy en especial, del libro y la lectura.

colegios de la ciudad, otro de visitas guiadas para adultos, y el último de formación en TIC. Veámoslos:

- Programa destinado a los escolares de la ciudad de Tarragona: se trata de dos programas de visitas guiada, el primero concertado con las clases de cuarto de primaria a segundo de bachiller, y el segundo concertado con las clases de educación infantil a tercero de primaria. A su respectivo nivel se forma en cómo funciona la biblioteca y su normativa de uso, así como a localizar en ella la información que necesitan. Para cada programa existe un número de teléfono de contacto para concertarlo y un especialista distinto.
  - Programas de visitas guiadas para adultos. Se establece dos tipos de programas. El primero destinado a asociaciones, colectivos, entidades y organismos donde se reúna la gente mayor. El segundo dirigido a toda persona que quiera conocer la biblioteca. Ambos son concertados y para participar la solicitud puede hacerse por correo electrónico, por teléfono y en el segundo caso presencialmente. En las visitas se enseña el funcionamiento de la biblioteca, sus servicios, sus normas, y toda aquella información que interese.
  - Programa de formación en TIC. Se trata de un conjunto de talleres de formación dirigidas a personas adultas que quieren iniciarse en el mundo de Internet. Los objetivos de los talleres en general son aprender a navegar, saber buscar información y abrirse una cuenta de correo electrónico aprendiendo a gestionarla. La inscripción puede hacerse presencialmente, por correo electrónico o por teléfono. Los talleres ofrecidos en el 2006 han sido:
    - Introducción a la informática
    - Introducción a internet
    - Navegar y encontrar información en Internet
    - Conseguir una cuenta de correo electrónico
    - Internet. Recursos para padres
    - Procesador de textos
- Biblioteca Pública Municipal de Andorra “Juan Martín Sauras” (Teruel) [http://www.biblioteca-andorra.com/formacion\\_usuario.htm/](http://www.biblioteca-andorra.com/formacion_usuario.htm/): La biblioteca pública de Andorra ofrece un programa de formación de usuarios dividido en dos tipos, individual y colectiva:
    - Formación individual: Se trata de orientar a quien lo requiera sobre el funcionamiento de la biblioteca, mediante una guía de uso, y el funcionamiento del web de la biblioteca.
    - Formación colectiva: se dan dos tipos de programa de formación:
      - Visitas a la biblioteca: para grupos de colegios de infantil y primaria. Será el primer contacto con la biblioteca, presentando esta con especial hincapié en la sección infantil-juvenil y la fonoteca.
      - Programa “La biblioteca por dentro”: para grupos de educación secundaria y colectivos de adultos. Se trata de ofrecer un conocimiento, según niveles, más minucioso de los servicios de la biblioteca incluyendo prácticas sobre diferentes aspectos.



En esta clasificación de prácticas de formación de usuarios hemos visto que se puede dar un servicio a la comunidad de la biblioteca desde un programa más o menos sencillo. Lo cierto es que la formación trae consigo la promoción de la biblioteca, aspecto este que no queremos dejar pasar. De hecho una biblioteca que pone en marcha un programa de formación de usuarios, no esporádico, sino sujeto a un calendario, verá incrementado tanto el uso de sus servicios como el nivel de pertinencia de estos. La formación no es más que un eslabón más que junto a otros forma un fuerte servicio bibliotecario útil e involucrado con su comunidad.

## 7. RECAPITULANDO

A lo largo de estas páginas, hemos tratado la evolución conceptual, funcional y metodológica de la formación de usuarios en bibliotecas públicas aportando ejemplos significativos de las actuaciones más comunes, muchas de ellas influenciadas por las nuevas tecnologías, en estos centros bibliotecarios. En nuestra exposición hemos dejado bien claro que la formación de usuarios ha evolucionado, convirtiéndose en una rica y variopinta dinámica de trabajo en nuestras bibliotecas. La formación de usuarios ha dejado de ser contemplada, como en antaño, con la simple visita organizada del usuario interesado a la biblioteca para contemplarse como un servicio bibliotecario de carácter transversal que influye y se implica en todos y cada unos de los servicios bibliotecarios ofrecidos al ciudadano.

En nuestra investigación por las distintas bibliotecas públicas españolas, hemos constatado que actualmente se ofertan cinco tipos de formación de usuarios mayoritariamente: en un 49%, formación individualizada desde el servicio de información y referencia (que es el tipo de formación más presente); en un 19%, visitas guiadas; un tercer tipo sería una mezcla de los dos anteriores (5,8%); los programas de formación de usuarios, entendidos como combinación de diversas actividades encuadradas en una misma actuación (17,6%); y finalmente, un 7,8% formación en el uso de las TIC. Debemos tener en cuenta que estos datos son orientativos y no reflejan la realidad bibliotecaria española en su totalidad, pero sí son ilustrativos de cómo evoluciona la práctica de la formación de usuarios en nuestras bibliotecas.

Finalmente, queremos insistir en el cambio evolutivo que tanto conceptual como funcional y metodológicamente se está produciendo en la formación de usuarios: la necesidad de enseñar a aprender a nuestros usuarios en el uso y aprovechamiento de la información, lo que implica que apliquemos nuevas pautas de instrucción en nuestras ofertas formativas. Entendemos, pues, la formación de usuarios como *el conjunto de actividades y programas de trabajo diseñados para que el ciudadano o ciudadanos, implicados o interesados, adquieran unas determinadas destrezas en el ámbito del proceso informativo-documental y alcancen las habilidades necesarias para un aprovechamiento óptimo y satisfactorio en la selección, acceso y uso de los recursos de información de la biblioteca.*

## 8. BIBLIOGRAFÍA

- Barry, Christine A.**: “Las habilidades de información en un mundo electrónico: la formación investigadora de los estudiantes de doctorado” [En línea]. *Anales de Documentación*, nº2 (1999), 237-258. Disponible en <http://www.um.es/fccd/anales/ad02/AD12-1999.PDF>
- Cencerrado Malmierca, Luis Miguel**: “La formación de usuarios como difusora de los servicios de la biblioteca”. *Boletín AABADOM*, nº2 (1997), 31-35
- García Gómez, Fco.Javier**: “La formación de usuarios en la biblioteca pública virtual. Recursos y procedimientos en las bibliotecas públicas españolas” [En línea]. *Anales de*

*Documentación*, nº7 (2004), 97-122. Disponible en <http://www.um.es/fccd/anales/ad07/ad0707.pdf>

-**García Gómez, Fco.Javier y Díaz Grau, Antonio**: "Diseño de un programa de formación de usuarios aplicado al sector de población de la tercera edad: propuesta metodológica" [En línea]. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº57 (1999), 23-38. Disponible en <http://eprints.rclis.org/archive/00003226/01/baaab57a2.pdf>

-**García Gómez, Fco.Javier y Díaz Grau, Antonio**: "La formación de usuarios en las bibliotecas públicas españolas: análisis de las principales experiencias desarrolladas" [En línea]. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº65 (2001), 27-46. Disponible en <http://www.aab.es/pdfs/baab65/65a2.pdf>

-**Gómez Hernández, José Antonio y Benito Morales, Félix**: "De la formación de usuarios a la alfabetización informacional" [En línea]. *SCIRE*, vol.7, nº2 (2001), 53-83. Disponible en <http://www.um.es/gtiweb/jgomez/publicaciones/alfabinforzaragoza2.PDF>

-**Hernández Sánchez, Hilario**: "La formación de usuarios, un nuevo reto en las bibliotecas públicas: motivaciones, alcance y características en los 90" [En línea]. *Educación y Biblioteca*, nº61 (1995), 19-25. Disponible en [http://www.fundaciongsr.es/articulos/hhs/articulos/FdeU\\_reto.htm](http://www.fundaciongsr.es/articulos/hhs/articulos/FdeU_reto.htm)

-**Ministerio de Educación, Cultura y Deportes**: *Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas* [En línea]. Madrid: MECD, 2002. Disponible en [http://travesia.mcu.es/documentos/pautas\\_servicios.pdf](http://travesia.mcu.es/documentos/pautas_servicios.pdf)

-**Monge Rodríguez, Gloria y García Gómez, Juan Carlos**: "Formación de usuarios en tecnologías de la información" [En línea]. En: *VI Jornadas Españolas de Documentación (FESABID'98)*. Valencia: FESABID, 1998. Disponible en: [http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/g\\_monge/g\\_monge.htm](http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/g_monge/g_monge.htm)

-**Peñalver Martínez, Ángel**: "La formación de usuarios en bibliotecas públicas" [En línea]. En: Gómez Hernández, J.A. (coord.): *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información*. Murcia: KR, 2000; 239-267. Disponible en <http://gti1.edu.um.es:8080/jgomez/hei/intranet/Formusuariosbpeñalver.PDF>

-**Salaberría, Ramón**: "La función educativa de la biblioteca pública" [En línea]. En: *Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta*. Madrid: FGSR, 2001. Disponible en <http://travesia.mcu.es/EstudioFGSR/bp06.asp>

-**Sánchez-Paus Hernández, Leticia**: "¿Qué es la formación de usuarios?". En: *Tratado básico de Biblioteconomía*. 4ª ed. Madrid: Complutense, 2002; 397-409