

# Alfabetisme informacional:

punt d'arribada o punt de sortida la formació d'usuaris?

Mercè Muntada, Sandra Núñez,  
Marta Perpiñán, Blanca Virós,  
Josep Vives.



# Alfabetisme informacional:

## SUMARI:

1. Formació d'usaris versus alfabetisme informacional.
2. Biblioteca d'Empresa i alfabetisme informacional
3. Biblioteca Pública i alfabetisme informacional
4. Biblioteca Universitària i alfabetisme informacional



# I. FORMACIÓ D'USUARIS VERSUS ALFABETISME INFORMACIONAL

## 1.1. *Information literacy* (Alfabestime informacional)

Conjunt de procediments, conceptes i valors necessaris per resoldre problemes que impliquin la recerca, selecció, organització, anàlisi i comunicació de la informació.

(Gómez Hernández, 2000)



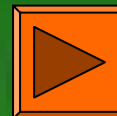
# 1.2. Formació d'usuari VS Alfabetisme informacional

FU = AL?



## 1.2.1. Formació d'usuaris

- **Finalitat** : funcionament de la utilització de la biblioteca i dels seus recursos
- Dirigit als usuaris (reals i potencials) de la biblioteca
- Impartida (normalment) a la biblioteca
- Impartida (normalment) per personal bibliotecari
- Matèria complementària
- Impartida (normalment) en sessions curtes



## 1.2.2 Alfabetisme informacional:

- **Finalitat** : aprendre a utilitzar la informació amb independència de la localització de la font
- Dirigit a tots els membres de la comunitat
- Possibilitat d'ésser impartida fora de la ubicació del centre informatiu
- Impartida en col·laboració amb d'altres professionals
- Matèria central
- Impartida en sessions llargues i “acumulatives”
- Abasta TOT el procés d'utilització de la informació



# 1.3. Matèries associades a l'alfabetisme informacional

Ensenyament tecnològic

Pensament crític

Coneixements de xarxes  
informàtiques

Pensament conceptual

Formació en informació

Mètodes de treball científic

(BERNARD, 2000)



# 1.4. Competències informacionals

- Identificació de les necessitats d'informació
- Creació i organització de la informació
- Estratègies de cerca i recerca de la informació
- Habilitats tecnològiques i informàtiques
- Avaluació i tractament de la informació
- Utilització i comunicació de la informació
- Aspectes ètics, socials, etc.
- Actitud activa enfront a l'aprenentatge
- Crítica dels mitjans de comunicació
- Autoavaluació

(BERNHARD, 2000 / ACRL)

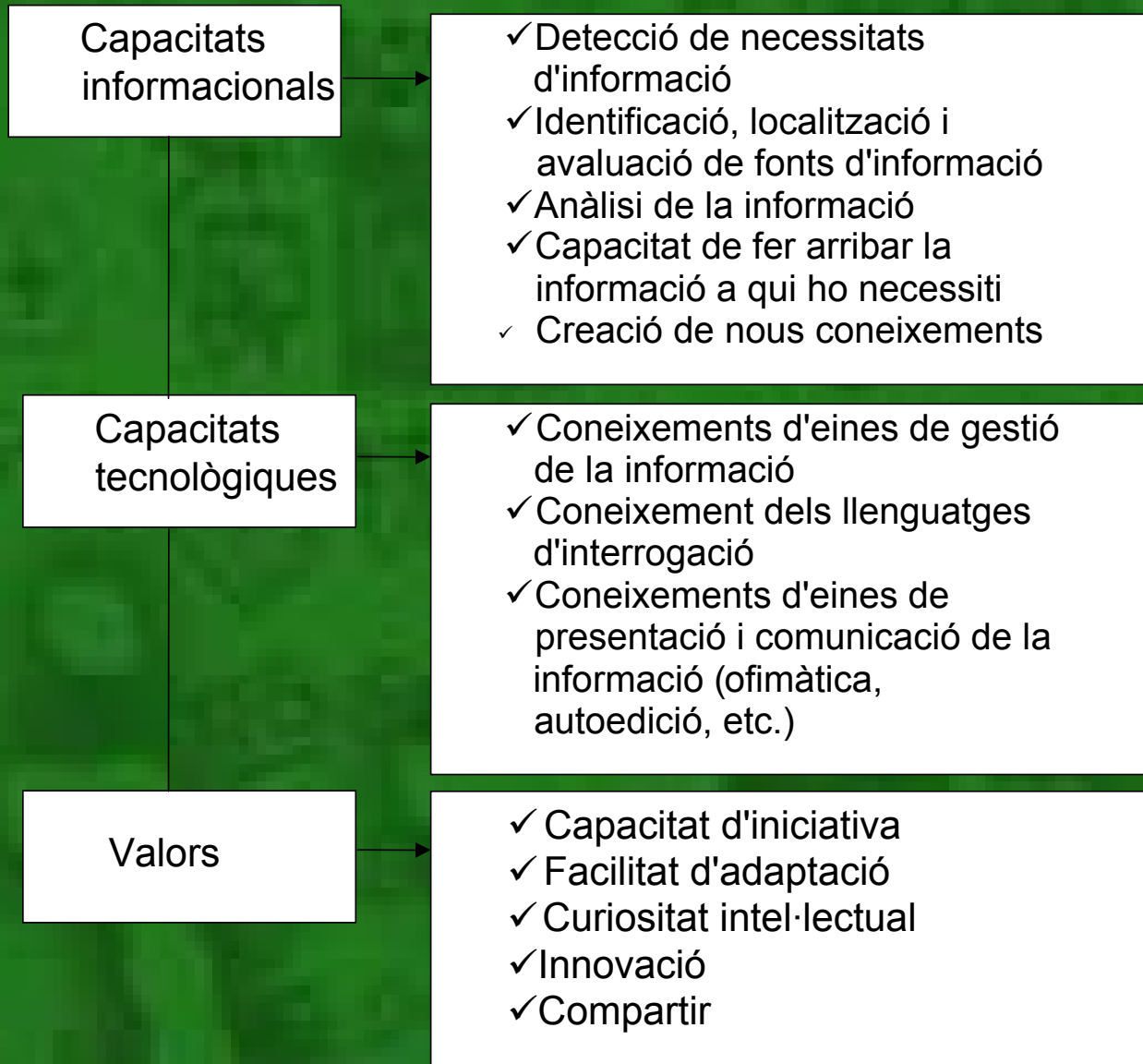




## 1.5. Valors informacionals

- Capacitat d'iniciativa
- Facilitat d'adaptació
- Curiositat intel·lectual
- Innovació
- Compartir





## 1.6. Per què fer el salt?

- Augment dels recursos d'informació disponibles (més recursos que usuaris?)
- No tots els recursos d'informació actuals es consulten a través dels nostres centres (canvi en la intermediació USUARI - BIBLIOTECA - INFORMACIÓ)
- Impossibilitat de formar usuaris experts en sessions de 45 min.
- Ningú pot quedar al marge (fractura tecnològica)
- El benestar social en basa (actualment) en l'avenç tecnològic



# 2. BIBLIOTECA D'EMPRESA

## I ALFABETISME INFORMACIONAL

### 2.1. Les necessitats de formació, funció de 2 variables.

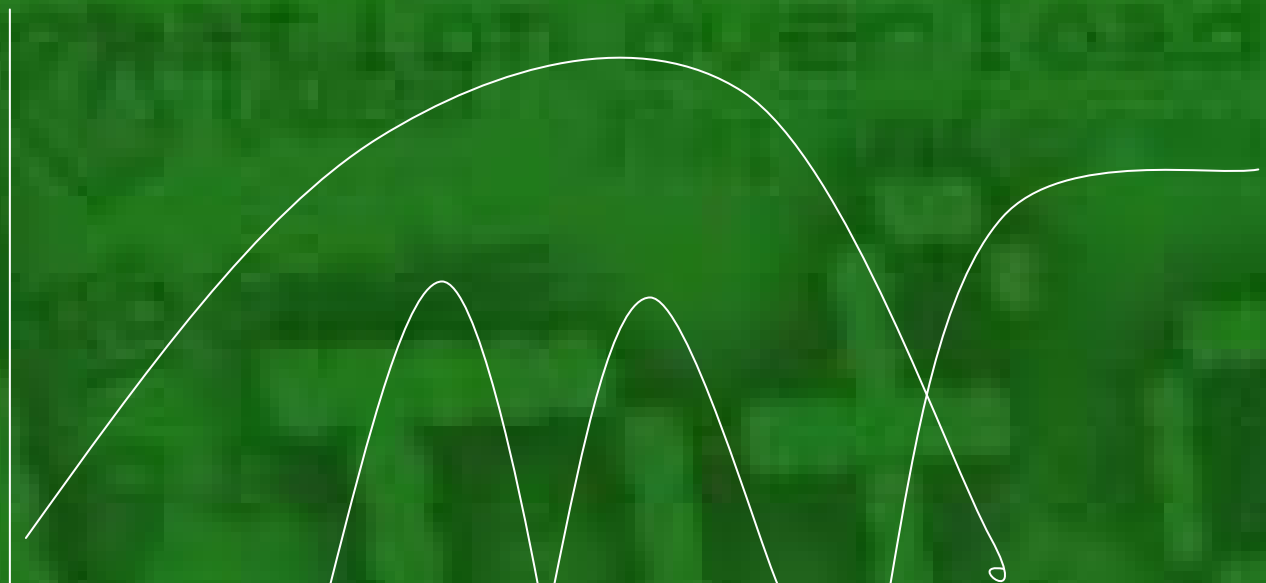
FUNCIO DEL TIPUS D'USUARI



GESTIONAR CICLE DE VIDA

FUNCIO DEL MOMENT INFORMATIU

NECESSITATS  
INFORMACIO



VIDA USUARI

# MULTICICLE



## 2.2. Learning Organizations

CRMs

E-COMMERCE

ERPs

INTERNET

VISIO DEL  
LIDER

DATAWAREHOUSE

INTRANETS

IT COM A FCE

USUARIS

DIRECTIUS  
TECNICS  
STAFF

PLANIFICACIO

GLOBAL



## 2.3.CEO + Directius

### QUE ENS ESTAN DEMANANT?

- FORMACIO A MIDA
- FORMACIO PRESENCIAL
- FORMACIO PERSONALITZADA
- MES INFORMATION LITERACY QUE NO PAS COMPUTER LITERACY



### EL NOSTRE REPTE

- DESPERTAR SENSIBILITATS
- FORMACIO EN ACTITUDS  
MES QUE NO PAS EN APTITUDS

UN NIVELL ADEQUAT  
D'ALFABETISME

INFORMACIONAL PERMET AL CEO  
ENTENDRE

LA IMPORTANCIA DE LES TI EN LA  
SEVA CADENA VALOR (KANTER  
2001)



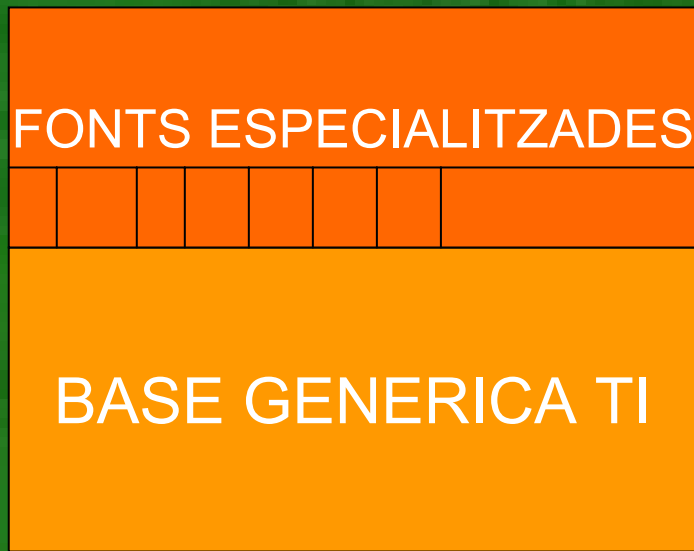
## 2.4. La gent a les empreses només té “estones” per a aprendre

- <<http://www.fathom.com>>
- “knowledge trails”: navegació intuïtiva a través dels continguts en funció de les necessitats particulars
- Gestió per competències



# 2.5. Tècnics i staff de suport.

## TECNICS



## STAFF





## 2.6. Moltes eines a l'abast.



# 3. BIBLIOTECA PÚBLICA I ALFABETISME INFORMACIONAL

## 3.1. Problemes.

- Falta política unificada de FU  $\Rightarrow$  Accions puntuals de cada centre en funció dels seus objectius i mitjans
- Informació diversa i remota
- Complexitat i diversificació de les eines de treball
- Nivell d'alfabetisme dels usuaris molt diferent i, sovint, mínim
- Propostes d'alfabetització de la biblioteca pública (normalment) sense ressò dins la societat



## 3.2. Solucions

- Coordinació amb altres centres per establir metodologies de treball comunes
- Generació constant de nous serveis de formació
- Publicitar per web els programes de FU que es desenvolupen *in situ*
- Adaptació dels nivells d'intervenció dels programes de FU en funció del grau d'alfabetisme dels usuaris
- Aprofitar la sinergia entre l'interès dels professionals i la predisposició dels usuaris per dinamitzar la FU



## 3.3. Biblioteca Pública: espai per a universalitzar l'alfabetisme informacional

- La biblioteca pública ha d'implicar-se en l'alfabetització perquè...
  - Ocupa una posició central dins la comunitat
  - És ideal per detectar l'analfabetisme informacional entre els ciutadans
  - Representa un terreny neutral on els nous alfabetitzats esdevenen un consultant anònim
  - L'usuari se sent acollit, acompanyat i força autònom a la biblioteca
  - Els seus fons cobreixen tots els dominis d'interès inimaginables
  - Té com a objectiu respondre a les necessitats informacionals del ciutadà i ajudar-lo, cada cop més, a convertir aquesta informació en coneixement (UNESCO 2001)



## 3.4. Polítiques de FU

- Les línies generals per dissenyar els programes de FU són massa elàstics i no faciliten la seva implantació
- Nivells bàsics d'un programa de FU:
  - Anàlisi prèvia de necessitats de la comunitat i de l'esforç necessari
  - Suggeriments sobre creació de productes i serveis
  - Accessibilitat als nous productes i serveis (activitats especials)
  - Recursos humans implicats i financers
  - Màrqueting del nous productes (animació)
  - Mètodes d'avaluació



## 3.5. Eines i recursos per a alfabetitzar

- **Objectiu:** Buscar, dissenyar i/o crear i implantar serveis que garanteixin als usuaris l'ús de la informació de manera eficient
- **Tenim:** eines bàsiques per satisfer les necessitats més primàries dels usuaris: fons, espai, equipament, personal, presència a internet...
- **Falta:**
  - Formació tecnològica pels bibliotecaris
  - Inversió periòdica de diners en tecnologia i informació
  - Dedicació exclusiva de temps i personal formador
  - Creació constant de nous productes i serveis per a la formació
  - Establir línies de treball conjuntes i harmonitzades entre diferents centres cooperants (escoles, administració local...)



## 3.6. La Biblioteca Pública Digital: un nou paradigma.

- La biblioteca pública tradicional esdevé progressivament un espai virtual de trobada amb la informació. Neix la **biblioteca pública digital (BPD)**.
- La BPD serveix, *a priori*, qualsevol usuari virtual sense convertir-se en un subministrador d'informació digital.



## 3.7. La Biblioteca Pública Digital: Nous Serveis.

- Serveis (virtuals o recolzats en la pròpia biblioteca tradicional) de la BPD segons les funcions que assumeix:
  - Com a centre local proveïdor d'informació: guies d'internet, guies de lectura i de recursos a internet, guies divulgatives, etc.
  - Com a centre generador i proveïdor d'informació local i especialitzada: sistema exhaustiu i organitzador de la informació local a Internet, informació sobre els serveis comunitaris locals, finestra d'informació ciutadana, etc.
  - Serveis virtuals vinculats a la biblioteca pública: serveis virtuals d'obtenció de documents, serveis virtuals d'informació bibliogràfica, accés als catàlegs de la biblioteca, etc.

(R. LOZANO, 1999)





## 3.8. Avaluació de la FU.

- Eines tradicionals d'avaluació:
  - Estadístiques de préstec i ús de la biblioteca: **usabilitat** de la biblioteca
  - Enquestes als usuaris per saber si s'han cobert les necessitats informatives: **utilitat** de la biblioteca
- Nous serveis, nova avaluació:
  - Anàlisi de la informació digital consultada: **coneixement de fonts** remotes
  - Durada de les connexions: **eficàcia** de la tecnologia i del consultant
  - Accessos externs a la BPD: **usabilitat** de la biblioteca pública digital



## 3.9. Accions de futur: de la FU a l'*e-learning*

- Buscar fórmules per **equiparar el nivell cultural i tecnològic** dels usuaris.
- Optar per cursos de FU basats en plataformes tecnològiques (*e-learning*)



# 3.10. E-Learning. Avantatges i inconvenients.

- **Avantatges:**

- estalvi de personal i temps
- adaptabilitat a diferents nivells d'aprenentatge
- eficàcia quantitativa (la mateixa plataforma pot servir per a molts usuaris)
- evitem les rutines repetitives que poden repercutir en una falta d'estímul per als bibliotecaris
- familiarització dels usuaris amb entorns virtuals cada cop més generalitzats
- escalabilitat de la plataforma a nivell d'informació
- versatilitat dels programes (permeten un gran equilibri entre les exposicions pràctiques i les teòriques).

- **Inconvenients:**

- despersonalització de l'ensenyament
- l'usuari pot no connectar amb el sistema i perdre l'interès per a la formació
- dependència total de la tecnologia



# 4. BIBLIOTECA UNIVERSITÀRIA I ALFABETISME INFORMACIONAL

## 4.1. Objectius de la FU:

) formar diplomats qualificats (...), capaços d'atendre a les necessitats de tots els aspectes de l'activitat humana, (...) que estiguin a l'alçada dels temps moderns, (...) (UNESCO, 1998)

) constituir un espai obert (...) que propicie l'aprenentatge permanent. (UNESCO, 1998)

) promoure, generar, i difondre coneixements per mitjà de la investigació i (...) (UNESCO, 1998)

) facilitar la orientació a l'usuari, a fi d'aconseguir una utilització més eficaç dels recursos i serveis que la biblioteca ofereix (GOMEZ HERNANDEZ, 2000 )

) Aprendre l'ús de la informació documental, i la seva transformació en coneixement i la seva transmissió



## 4.2. Política actual de formació d'usuaris:

\* No existeix una política unificada de FU, tot i que les recomanacions REBIUN ho aconsellen (REBIUN, 1997).

### 4.2.1 Segons el grau d'aprofundiment:

-Cursos o sessions de caràcter introductori, d'acollida i de caràcter general.

-Presentació de serveis i recursos de la biblioteca

-Localització i accés dels documents.

-Cursos específics, anomenats segons cada universitat, especialitzats, monogràfics, temàtics o d'aprofundiment.

-Coneixement i ús de base de dades, recursos electrònics i fonts d'informació especialitzada.

-Sessions d'autoformació.



### 4.2.2 Segons el nivell acadèmic dels alumnes:

- Cursos de formació per a estudiants de nou ingrés.
- Sessions de formació per a usuaris avançats.

### 4.2.3 Segons el mètode d'instrucció:

- Directe:el professional de la informació controla el contingut del missatge (visita comentada)
- Indirecte: autoformació, on l'usuari controla el seu propi autoaprenentatge (instruccions per accedir al catàleg)



Exemples de pàgines web de formació d'usuaris de les biblioteques universitàries catalanes:

Universitat de Barcelona

Universitat Politècnica de Catalunya

Universitat Autònoma de Barcelona

Universitat Pompeu Fabra

Universitat Ramon Llull

Universitat de Vic

Universitat de Girona

Universitat de Lleida

Universitat Rovira i Virgili

Universitat Internacional de Catalunya



Servei de Biblioteca i Documentació - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Atrás Adelante Detener Actualizar Inicio Búsqueda Favoritos Historial Correo Imprimir Modificar

Dirección <http://www2.bib.udl.es/>

Vínculos [UOC Universitat Oberta de Catalunya](#) [Yahoo! en español](#)

## Servei de Biblioteca i Documentació (SBD)

Informació general  
Consultar  
Biblioteca digital  
Serveis  
Recursos  
Actualitat

### Formació d' usuaris

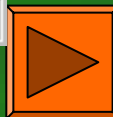
[Què és la formació d'usuaris?](#)  
[Quines sessions oferim?](#)  
[A qui van adreçades?](#)  
[Com podeu sol·licitar una sessió?](#)  
[Quins són els horaris?](#)  
[On s'imparteixen les sessions?](#)

[SOL·LICITUD  
SESSIONS  
PLANIFICADES](#)

[SOL·LICITUD  
SEGONS  
NECESSITATS](#)

Listo Internet

Inicio Biblioteca ... Microsoft P... Servei d... Universitat ... 6:57





Servei de Biblioteca i Documentació - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Atrás Adelante Detener Actualizar Inicio Búsqueda Favoritos Historial Correo Imprimir Modificar

Dirección <http://www2.bib.udl.es/>

Vínculos [UOC Universitat Oberta de Catalunya](#) [Yahoo! en español](#)

UOC, Universitat Oberta de Catalunya  
<http://www.uoc.es/web/cat/index.html>

## Servei de Biblioteca i Documentació (SBD)

Informació general  
Consultar  
Biblioteca digital  
Serveis  
Recursos  
Actualitat

### Què és la formació d'usuaris?

La formació d'usuaris és un servei coordinat des de l'Àrea de Serveis als Usuaris que té com a objectiu principal formar/informar als usuaris dels serveis i dels recursos que ofereix la biblioteca. Les sessions que s'ofereixen són generals i especialitzades i responen a una planificació trimestral, prèviament anunciada i difosa. Aquestes sessions, la durada de les quals és aproximadament d'una hora, són impartides pel personal de la biblioteca.

### Quines sessions oferim?

Oferim sessions generals i especialitzades.

Internet

Inicio Biblioteca ... Microsoft P... Servei d... Universitat ... 6:58



## 4.3. Avaluació

Mitjançant les eines tradicionals d'estadística i enquestes,

- Valorar quin mètode d'instrucció és més efectiu. I millorar, si cal, el programa existent.
- Comprovar l'efectivitat docent de FU a través del rendiment acadèmic
- Calcular el cost econòmic del programa
- Fer un estudi de satisfacció dels usuaris



## 4.4. Accions de futur.. E-learning universitari.

Alumnes actuals



ús tecnologies de la informació

Alumne virtual



sales de consulta digital

Procés de FU virtual

Mètodes de FU a través de la xarxa, ja que l'universitari busca en la xarxa però no domina les possibilitats que Internet i les TIC ofereix.



## 4.5. Els treballs acadèmics com a oportunitat per a l'alfabetització informacional

Esquema de col·laboració entre professors i bibliotecaris per ensenyar el procés d'investigació:

Reunió d'intercanvi entre professor i bibliotecari

Sessió de classe: el professor explica el projecte i dona esquema

Sessió en la biblioteca: el bibliotecari explica les fonts d'informació i les realitzen demostracions pràctiques.

Activitats independents de l'alumne: l'alumne recull bibliografia

Proposta de projectes per part de l'alumne

Revisió de projectes per part del professor i que col·labori el bibliotecari

Realització del projecte

Reunió final entre bibliotecari i professor per avaluar el procés



