

La formación de usuarios en las bibliotecas públicas españolas: análisis de las principales experiencias desarrolladas¹

FCO.JAVIER GARCÍA GÓMEZ
Universidad de Murcia

ANTONIO DÍAZ GRAU
Universidad de Murcia

La formación de usuarios se ha convertido, en los últimos años, en uno de los temas de estudio más en boga dentro del vasto campo de la Biblioteconomía y Documentación. Paralelamente, el desarrollo de experiencias y actividades relacionadas con la misma está siendo cada vez más habitual en las distintas unidades de información y documentación. En el ámbito concreto de las bibliotecas públicas, la formación de usuarios todavía está por desarrollar plenamente y la puesta en marcha de programas y servicios de formación aún dejan mucho que desear. No obstante, se vislumbra en el horizonte una mejoría de la situación. A tal respecto, en este trabajo presentamos y analizamos las principales experiencias de formación de usuarios desarrolladas en bibliotecas públicas españolas en los últimos años, sus resultados y las perspectivas de futuro que, de las mismas, se pueden deducir

PALABRAS CLAVES: Formación de Usuarios / Bibliotecas Públicas / España / Dinamización Bibliotecaria / Educación de Usuarios

USER INSTRUCTION IN SPANISH PUBLIC LIBRARIES: AN ANALYSIS OF MAIN EXPERIENCES

User instruction has lately become one of the most fashionable topics in the vast field of library and information science. At the same time, the development of experiences and activities related to user instruction is becoming more and more normal practice in information units of all types. Within the specific context of public libraries, user instruction is still to be fully developed and the implementation of instruction programmes and services still leaves a lot to be desired. Nevertheless, an improvement of the situation seems imminent. In this respect, this paper presents and analyses the main user instruction experiences carried out at Spanish public libraries over the last few years, their results and future prospects.

KEYWORDS: User Instruction. Public Libraries. Spain. Library Animation. User Education.

1. La idea de realizar este trabajo nos surgió tras impartir en Albacete, los pasados días 28 y 29 de junio, junto a Angel Peñalver, Técnico de la Biblioteca Regional de Murcia, un curso de formación de usuarios destinado a bibliotecarios de la Junta de Castilla-La Mancha. En dicho curso, entre otros

INTRODUCCION

La formación de usuarios se ha convertido en uno de los principales campos de actuación de la biblioteca pública y, como consecuencia de ello, en uno de los temas más en boga entre los profesionales de las bibliotecas.

Es evidente que los últimos cambios sociales y de índole tecnológico relacionados con el mundo de la cultura, la información y la educación están modificando en gran medida la función de la biblioteca pública, cada vez más obligada a adaptarse e integrarse ante la nueva realidad sociocultural en la que se encuentra inmersa.

Nos encontramos en un momento clave en el que la biblioteca pública debe mostrarse como una solución ante los problemas que presentan los usuarios reales y potenciales de hoy en día cada vez más necesitados de todo tipo de recursos y servicios de información. En este sentido, la formación de usuarios puede y debe considerarse como un servicio bibliotecario idóneo para afrontar los nuevos retos que suponen solucionar los problemas de eficacia y utilidad de la nueva educación documental o cultura informacional, es decir, proporcionar habilidades y destrezas a los usuarios que les hagan más fácil su desenvolvimiento entre todo el caudal informativo y documental existente y que sea de su interés.

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 por lo que los recursos informativos que poseen se encuentran, en cierta manera, infrutilizados e infravalorados por la sociedad en general que, en un gran porcentaje, no acierta a encontrar una utilidad valiosa a sus intereses en la labor diaria de la biblioteca pública.

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 (de ahí la gran importancia de tener adecuadamente señalizados y bien distinguidos los distintos servicios y secciones que ofrece la biblioteca que, en suma, puede considerarse también, desde una concepción simplista pero evidente, como formación de usuarios) por lo que no puede sacar el máximo provecho del arsenal de información que posee, información que, sobretodo a raíz de la incorporación de las modernas tecnologías de la información, se ha vuelto cada vez más compleja y abundante.

contenidos, presentamos algunas de las experiencias que considerábamos más representativas de lo que se está haciendo en las bibliotecas públicas españolas y, a raíz de ahí, consideramos necesario plasmar dichos resultados en un artículo para una revista especializada. El resultado de todo ello es lo que hoy presentamos aquí.

En España, la formación de usuarios se ha considerado tradicionalmente como algo esporádico, realizado en ocasiones y situaciones excepcionales y especiales y según determinadas fechas o celebraciones, o sea, como una tarea secundaria, pobre e improvisada tanto en su forma como en su contenido y desarrollo.

La formación de usuarios es vista, en las más de las veces, más como una mera actividad que como un servicio completo. Las principales experiencias desarrolladas en los últimos años van incluyendo, a su vez, actividades complementarias como animación a la lectura (ésta ha sido la formación de usuarios clásica y tradicional en bibliotecas públicas españolas, desde hace muchísimos años, dirigida a los usuarios más jóvenes, considerando a la formación de usuarios únicamente como una animación a la lectura), dinamización cultural, extensión bibliotecaria, etc. que suelen enriquecer, de por sí, el proceso formativo y de instrucción aplicado, todo ello con el fin primordial de acercar la biblioteca al lector y/o usuario de información y al usuario a la biblioteca, potenciando una imagen atractiva de la misma, animando y estimulando el uso y provecho de sus recursos y servicios.

En este sentido, en el presente trabajo ofrecemos particularmente aquellas experiencias de formación que pensamos son las más sobresalientes realizadas en las bibliotecas públicas españolas. Es preciso dejar bien claro que el conocimiento que tenemos de las mismas se debe a que han sido publicadas en revistas especializadas en materia bibliotecaria, por lo que procedimos a extraer las más significativas y presentarlas todas juntas aquí. Ha sido, hay que reconocerlo, un proceso de búsqueda de información e investigación un tanto arduo y difícil pero, al mismo tiempo, ha sido una tarea instructiva, interesante y enriquecedora.

Tras apuntar unas breves pinceladas sobre las principales fundamentaciones teórico-prácticas que definen la esencia misma de la formación de usuarios, procedemos a desarrollar aquellas experiencias más notables que hemos considerado analizar y que constituyen, en suma, el núcleo principal de nuestro trabajo. El objetivo, pues, del trabajo es bien claro: por una parte, animar a todos los profesionales de las bibliotecas a publicar y dar a conocer sus experiencias de trabajo en materia de formación de usuarios para que, de esta manera, todos podamos conocer qué se está cocinando, con qué ingredientes y qué resultados está proporcionando; por otra parte, que el conocimiento de estas experiencias sirva de estímulo para que aquellas bibliotecas que no realizan esta labor, comiencen a realizar programas de formación.

En cuanto a la bibliografía que adjuntamos, recalcar nuevamente la cuestión de que en la misma puede localizarse, entre otras, las fuentes de información que nos han servido para analizar las experiencias de formación desarrolladas en el ámbito de las bibliotecas públicas españolas.

LA FORMACION DE USUARIOS. CONTEXTO TEÓRICO: CLAVES PARA UN SERVICIO DE FORMACIÓN DE USUARIOS

La formación de usuarios puede ser definida como “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”². Efectivamente, bajo nuestro punto de vista, la formación de usuarios sirve a dos objetivos generales de la biblioteca pública:

- 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.

Es muy importante que la formación de usuarios sea considerada en el contexto de los servicios bibliotecarios ofertados por la biblioteca de manera permanente, tal y como sucede con otros servicios ya arraigados en la idiosincrasia propia de la biblioteca pública como la lectura en sala o el préstamo a domicilio, entre otros. Solamente de esta forma conseguiremos que la formación de usuarios pase a ser considerada como un servicio básico e imprescindible en la biblioteca y no como una actividad o conjunto de actividades de carácter secundario.

Abundando en la cuestión, existen cuatro razones para que la formación de usuarios sea un servicio permanente dentro de la gama de servicios de la biblioteca pública y no una operación bibliotecaria irregular en el tiempo y en la forma. Estas razones son:

- La democratización del acceso a la lectura, a la información y a la cultura es responsabilidad, compartida con otras instituciones como las de enseñanza, de la biblioteca pública, y por tanto es su deber formar a sus usuarios en este sentido.
- Actualmente, y cada vez más, los progresos en tecnologías de la información afectan a cualquier sector profesional y al desarrollo vital de las personas, y es también responsabilidad de la biblioteca pública formar en avances tecnológicos de información a sus usuarios.
- El cambio radical tradicional de biblioteca para los documentos al concepto actual de bibliotecas para los usuarios.

2. CENCERRADO MALMIERCA, Luis M.: “La formación de usuarios como difusora de los servicios de la biblioteca”. *AABADOM*, año VIII, nº2 (1997), 31

- La competencia que existe con otros centros privados de información, incluso públicos, hace que las bibliotecas utilicen la formación de usuarios como estrategia de marketing que atraiga a nuevos usuarios.

Una de las definiciones más clarificadoras de lo que puede ser un servicio de formación de usuarios nos la presenta Leticia Sánchez-Paus cuando lo define como el “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”³. Está claro, pues, que un servicio de formación de usuarios debe proporcionar información sobre la biblioteca, en especial de todos los recursos documentales e informativos con los que cuenta, la forma de utilizarlos y sacarles el máximo partido. Podemos decir, por tanto, que la formación de usuarios es una tarea bibliotecaria, un servicio bibliotecario muy completo.

En este sentido, el servicio de formación de usuarios hay que entenderlo, como acertadamente propone Hilario Hernández, desde el punto de vista de un servicio transversal donde se ven implicados, en cierta medida, distintos servicios que ofrece la biblioteca. Según este autor, “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”⁴.

Por último, quisiéramos remarcar la idea de que la auténtica formación de usuarios hay que considerarla como una mezcla de orientación, educación e instrucción proporcionada al usuario. *Orientación* porque lo que pretende es informar al usuario sobre determinadas cuestiones puntuales (cómo funciona un servicio, como localizar una información, cómo encontrar una signatura en el fondo documental,...). *Educación* porque se pretende enseñar al usuario a hacer uso de las técnicas bibliotecarias más básicas (cómo buscar en el catálogo ya sea manual o en línea); e *Instrucción* porque intentamos que nuestros usuarios consigan adquirir una serie de destrezas necesarias para la selección de información (cómo buscar en índices, sumarios, etc., cómo buscar en bases de datos en CD-ROM o en línea, cómo localizar información en Internet).

3. SÁNCHEZ-PAUS, L.: “¿Qué es la formación de usuarios?”. En: Magán Walls, J.A. (coord.): *Tratado básico de Biblioteconomía*. Madrid: Complutense, 1995; 397
4. HERNÁNDEZ SÁNCHEZ, H.: “La formación de usuarios, un nuevo reto en las bibliotecas públicas. Motivos, alcance y características en los 90”. *Educación y Biblioteca*, nº61 (octubre 1995), 21

LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN ESPAÑA. EXPERIENCIAS DISEÑADAS PARA USUARIOS ADULTOS, JUVENILES E INFANTILES

En nuestro país, desde hace ya varias décadas, la relación biblioteca pública-usuario ha venido limitada generalmente por la prestación y apoyo de servicios destinados, de manera principal, a estudiantes y escolares. No debe extrañar, por tanto, que un amplio porcentaje de los usuarios de estas bibliotecas sean estudiantes con sus propios libros y apuntes, lo que ha ocasionado que la biblioteca pública haya distorsionado su imagen de cara a la sociedad y haya pasado a ser considerada como una mera sala de estudios o un lugar de apoyo para el aprendizaje de estudiantes y escolares.

Es, recientemente, en la última década, cuando la denominada formación de usuarios merece la atención de profesionales y estudiosos de España motivada por la mejora en la prestación de servicios bibliotecarios de toda índole, por la sobreabundancia de información de todo tipo, características y soportes donde aparece plasmada y, sobretudo, por la introducción de las modernas y avanzadas tecnologías de información en el trabajo diario de las bibliotecas ya que, se puso de relieve que un amplio porcentaje de los usuarios de nuestras bibliotecas se encontraban impotentes en el manejo y uso de la mayor parte de toda la información que les ofrecíamos. Parecía evidente, pues, que se hacía necesario la puesta en marcha de distintos y diversos programas y servicios de formación de usuarios que incluyeran toda clase de actividades que permitieran a nuestros usuarios sacar el máximo provecho de los recursos y servicios ofertados por la biblioteca pública.

Experiencias de formación para usuarios infantiles

Biblioteca pública de Burlada (Navarra/Nafarroa)

En esta biblioteca las prácticas de formación son animadas mediante tres tipos de juegos que se dan a la vez los sábados por la mañana. Para incentivar la participación en el juego existe el premio de un libro. Estos libros serán los deteriorados del fondo una vez rescatados y restaurados, consiguiéndose con esto los siguientes objetivos⁵:

- No ocupar el depósito con libros inservibles
- No deshacernos sin más de los libros infantiles deteriorados arrojándolos al saco de reciclaje, sino reciclar su fin, pasando de un uso colectivo a un uso particular⁶

5. Estos objetivos se derivan de la práctica de este programa de formación, es decir, no son objetivos perseguidos sino encontrados. Como veremos, de esta experiencia se aprovecha todo

6. Suele pasar que sea el usuario quien done los libros que no desea o interesa a la biblioteca. En esta ocasión, los papeles se cambian

- Mantener actualizado el fondo infantil, ya que haciendo cuentas, se regalan unos 144 libros viejos restaurados al año, cuyo lugar será ocupado por libros nuevos
- Animar activamente a la lectura

Para cada actividad se establecen grupos cuyo grosor depende del número de asistentes a cada sesión⁷. El programa se difunde desde la propia biblioteca y los centros de enseñanza. Las actividades se desarrollan en la biblioteca infantil.

1ª actividad: “Las preguntas de los sábados”

A los niños se les da una hoja con preguntas que para contestar habrán de usar las distintas secciones de la biblioteca. Las preguntas serán sobre temas de actualidad, personajes, fechas de acontecimientos, autores y obras, geografía, etc. Para contestar a las preguntas los niños estarán asistidos. Una vez conozcan los procedimientos de búsqueda son autónomos en el juego. Las posibilidades de realizar esta práctica en distintos niveles de profundidad y la gama temática de las preguntas, son amplias y factibles.

2ª actividad: “El juego de la bibliooca”

Se prepara un tablero similar al de la oca, las casillas se dividen en cinco grupos temáticos:

- Personajes de literatura infantil
- Autores
- Partes del libro
- Títulos de literatura infantil
- Colocación de los libros en las estanterías

Cada jugador al caer en cada casilla-pregunta, tendrá que contestar para avanzar. Cada cierto tiempo el contenido debería ir cambiando para ir ampliando y renovando los márgenes de formación.

3ª actividad: “El dominó del libro”

Se preparan 28 fichas similares a las del dominó. Cada ficha tiene una mitad donde va impresa una pregunta y otra mitad donde va impreso un dibujo que representa una respuesta. Para jugar se han de colocar las fichas en sus posiciones lógi-

7. El bibliotecario deberá establecer los grupos repartiéndolos en cada actividad, deberá también hacer que cada niño en el tiempo participe en cada una de las actividades programadas, con el propósito de que sea formado en toda la gama de objetivos que se pretende

cas^s, pregunta con respuesta y viceversa. La temática del juego es la que se deriva del contenido de los objetivos del programa.

La experiencia de Burlada es positiva, fácilmente exportable y puesta en marcha en cualquier sitio. Cumple con el binomio animación+formación, que metodológicamente es el más acertado (lo demuestran las experiencias) y es económica. Los costes sólo son los que derivan de la confección de unos tableros de oca y unos juegos de dominó especiales, confección ésta que un bibliotecario mañoso, contando con la colaboración de los propios usuarios, puede resolver con cartulina, chapa de madera, cajas de cerillas, etc., lo que la necesidad y la imaginación conciban.

Biblioteca pública de Peñaranda de Bracamonte (Salamanca)

* Programa: InFormar VIII (1999-2000). Título: InFormar Rojo, Verde y Amarillo. Formador: Fundación Germán Sánchez Ruipérez (FGSR, en adelante)

Ofrecen una formación distinta en el grado de profundidad a los niños, de tal manera que cada vez que accedan a fondos y servicios nuevos, su carnet cambiará de color. Habrá una formación para niños de 6 a 7 años a los que se les dará un carnet rojo. Otra para niños de 8 a 9 años a los que se les dará un carnet verde. Y otra para niños de 10 a 12 años a los que se les dará un carnet amarillo. Con este procedimiento se estimula a los participantes mediante la entrega de carnés, que les autoriza y distingue como poseedores de un conocimiento.

A los niños se les captará en sus centros de enseñanza, el programa debe estar pues concertado con los colegios. La formación consiste en realizar una serie de actividades con cada grupo de usuarios establecido.

En cuanto a las actividades, éstas son las siguientes:

“Informar rojo”, cuatro actividades para Primero de Primaria (6-7 años)

1ª sesión: “Los rincones de la biblioteca”. En esta primera sesión se les presenta formalmente la biblioteca mediante una serie de dibujos, proyección de diapositivas o cualquier otro medio explícito mediante imágenes.

2ª sesión: “Soy un cuento”. En esta segunda sesión, a través de una animación en la que los niños se convierten en cuentos, sabrán cómo están colocado y ubicados el fondo documental para su edad.

3ª sesión: “Soy un bibliotecario”. A los niños, disfrazados de bibliotecarios⁹ se les da unos libros y, asesorados, tendrán que pegar la signatura y ordenarlos en las estanterías.

-
8. Las preguntas serán cortas y claras, tipo “¿quién escribe libros?”, y las respuestas serán dibujos. Para esa ficha con esa pregunta, se habrá de poner la ficha que contengan en su mitad el dibujo de una persona escribiendo, es decir, el dibujo de un escritor
 9. Se les disfraza poniéndoles un peto con el nombre de bibliotecario. No obstante, es más económico hacer tarjetas con cartulinas pegadas a imperdibles y también queda resultón

4ª sesión: “hola, ROM”. Esta actividad se basa en pequeñas y simples prácticas asistidas en CD-ROM donde los usuarios rompen con el hielo que plantean este nuevo medio tecnológico de almacenamiento de información.

“Informar verde”, cuatro actividades, también, para Tercero de Primaria (8-9 años)

1ª actividad: “Buscando el rumbo de los libros”. Explicando qué es la CDU, se les entrega a los niños un esquema básico de la misma con los números principales. A continuación, los niños asignarán un número de clasificación a un conjunto de libros claramente definibles que les proporcionaremos

2ª actividad: “Jugando al triviolibro”. En esta sesión se pretende que los niños aprendan a usar el catálogo. Para ello, se usa la mecánica del juego del trivial mediante preguntas alusivas al objetivo de la sesión, del tipo “¿qué autor ha escrito el libro?”, “¿cuántos ejemplares hay de tal título?”, etc. Estas preguntas irán combinadas con otras de cultura básica para hacer el juego más atractivo. Los niños, pues, para jugar tendrán que manejar el catálogo¹⁰

3ª actividad: “Bibliodetectives en acción”. Empleando distintos tipos de diccionarios y demás obras de referencia, los niños descifran un mensaje clave necesario para descubrir un misterio: la desaparición de un personaje determinado.

4ª actividad: “Viajando al ciberespacio”. Los niños aprenden en esta sesión a manejar y a utilizar la información contenida en los CD-ROM y tomarán un primer contacto con Internet, realizando búsquedas sobre distintos temas.

“Informar amarillo”, cinco actividades para Sexto de Primaria (11-12 años)

1ª sesión: “Tras la pista de los libros”. Prácticas asistidas de clasificación y signaturado para que aprendan la lógica del ordenamiento en las estanterías. Tras un asesoramiento básico del bibliotecario, los niños son capaces de realizar las prácticas de formar autónoma.

2ª y 3ª sesión: “Jugando al triviolibro”. Esta actividad se desarrolla en dos sesiones, pero se trata de un triviolibro más complicado que con el que jugaron en InFormar Verde. Este triviolibro, aunque de mecánica similar, incluye preguntas que para contestar se hace necesario consultar las obras de referencia. A la vez que adquieren

10. La elaboración de los tableros, así como de las tarjetas, puede ser obra de un/a bibliotecario/a mañoso/a, junto con un grupo de usuarios colaboradores, siempre que no se pueda encargar a un profesional su fabricación. La idea de la Fundación puesta en práctica, consiste en un tablero gigante donde los usuarios participantes en la formación hacen de fichas-jugadores. Toda experiencia de formación es adaptable a los medios de cada cual que la ponga en marcha, es decir, si ni disponemos de dinero ni de recursos para esa actividad, habrá que adaptar la actividad a nuestros recursos, con un tablero de dimensiones habituales también funcionará

destreza en la consulta de estas fuentes, también adquieren cultura al ir descubriendo los contenidos de las respuestas a las preguntas planteadas en el juego.

4ª sesión: “Viajando al ciberespacio”. Mediante prácticas se da a conocer varios usos de las nuevas tecnologías

5ª sesión: “Creando una bibliografía”. Se consultan unas obras sobre un tema previamente seleccionado. Se les asesora y asiste en la redacción de la bibliografía sobre tal tema.

Como puede verse, se trata de una formación continua que abarca edades desde los 6 hasta los 12 años, las actividades están perfiladas según la edad de los usuarios y los objetivos que se persiguen se van ampliando sesión tras sesión. Las actividades se desarrollan mediante prácticas asistidas, siendo el usuario a formar agente activo y no mero espectador de la formación. Existe en todas las actividades un acicate más allá del propio aprendizaje, que es ir ganando los sucesivos carnés rojo, verde y amarillo. Si un estudiante pasa por todas las actividades se le forma en: conocimiento de los espacios de la biblioteca, clasificación, búsquedas en los catálogos, orden de los documentos, búsquedas en obras de referencia, realización de referencias bibliográficas y búsquedas en OPACs, CD-ROMs, bases de datos en línea e Internet. Un niño de 12 años será autónomo en todas estas materias, autonomía que irá perfeccionando con el tiempo.

Experiencias de formación para usuarios juveniles

Biblioteca pública de Peñaranda de Bracamonte (Salamanca)

* Programa: InFormar VII (1998-1999). Título: En busca de la información perdida. Formador: Fundación Germán Sánchez Ruipérez

La formación se dirige a estudiantes de Segundo de ESO de centros de Peñaranda. Posiblemente estos estudiantes ya habrán sido formados en materia bibliotecaria en anteriores ocasiones, con lo que el programa, como veremos, tiene unos objetivos muy definidos, conseguidos a través de 4 actividades desarrolladas en cuatro sesiones.

Un gran acierto metodológico de esta experiencia, es que la Fundación, antes de llevar a cabo el programa, hace rellenar al grupo concertado un cuestionario sobre el grado de conocimiento que tiene de los contenidos de las actividades a desarrollar, definiendo así una formación ad hoc. Nada más acertado que conocer lo que se conoce para poder aportar conocimientos. Las principales actividades son:

1ª sesión: “el plano”. A los jóvenes se les entrega un plano mudo de la biblioteca a la entrada de ésta, con la indicación de que han de rellenar éste con el nombre de las salas, secciones y servicios

2ª sesión: “la brújula”. A los jóvenes se les da una lista de títulos, autores y materias específicas, con el propósito de que busquen en el catálogo los datos com-

pletos de esos documentos para después localizarlos en las estanterías. En la lista habrá documentos de todas las secciones de la biblioteca.

3ª sesión: “Las estrategias”. Se les da una serie de preguntas que para contestar han de usar diferentes obras de referencia.

4ª sesión. Con ejemplos prácticos se demuestra cómo citar las fuentes de información utilizadas en la elaboración de trabajos.

De este programa de formación, en primer lugar, es importante destacar la trascendencia dirigida a grupos de enseñanzas obligatorias, ya que precisamente por ser obligatoria, todo el mundo de determinada franja de edad es potencialmente formado, consiguiendo que exista futuras generaciones formadas en materia bibliotecaria.

En cuanto a este programa en particular, tiene la característica de concretar mucho sus objetivos, lo cual es bueno para dar una formación exhaustiva en sus propósitos, formación que podrá ser más extensa de contenidos en otros programas. El propósito de este programa es que ante la propuesta de un tema por parte del profesor, el alumno sepa cómo buscar información en la biblioteca y cómo presentarla.

Biblioteca pública de Peñaranda de Bracamonte (Salamanca)

* Programa: InFormar VIII (1999-2000). Título: Encuentros con la biblioteca. Formador: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

El programa se desarrolla mediante cinco sesiones, pero tiene una originalidad, que se trata de un programa de formación “a la carta”, ya que una vez ofertado el programa a los centros de enseñanza serán los profesores quienes decidirán qué sesiones convendrán más a los alumnos, cabiendo por supuesto la posibilidad de ir a todas. Las sesiones no tienen nada que ver la una con la otra, en cuanto a que no comparten objetivos generales, sino que cada una el suyo propio. Las actividades que se desarrollan son:

1er encuentro: “El gusto es nuestro” (Nov. 1999). La formación desarrolla aquí dos tipos de actividades a elegir dentro del mismo encuentro dependiendo del grado de conocimiento de los usuarios. Si el grupo conoce la biblioteca de Peñaranda, se le ofertará una visita a la biblioteca virtual. Si no la conocen o el profesor prefiere otra opción, se realiza una visita guiada por la “biblioteca física”.

2º encuentro: “Nos interesa...” (Dic. 1999). Entre profesor y alumnos eligen varios temas. El formador les enseñará cómo buscar fuentes de información e información sobre ellos, con los recursos de la biblioteca: OPAC, bases de datos, CD-ROM, Internet, obras de referencia y documentos varios.

3er encuentro: “Lo último...” (Enero 2.000). La Fundación en este encuentro formó en el uso del DVD, enseñando a los usuarios su potencial¹¹.

4º encuentro: “Para leer y escribir” (Febrero 2000). Acceder a la biblioteca digital de Peñaranda para mostrarla a los usuarios, con el objetivo último de explicarles cómo se pueden publicar trabajos en ella y ofrecerla como canal de difusión de cualquier proyecto, o bien como canal de asesoramiento sobre cualquier proyecto.

5º encuentro: “Mi pueblo en enREDado” (Marzo 2000). Mediante por la Web previamente preparado por el formador, éste le muestra a los usuarios todas o las más representativas sedes Web donde haya alguna información sobre su pueblo.

El programa abarca cinco meses y es compatible con cualquier otro programa de formación que sobre los mismos usuarios se creen. Los contenidos de los encuentros son muy concretos y la metodología de las actividades cumplen con el binomio teoría+práctica, distinto al de animación+formación que ya vimos. Presentar un programa de formación a la carta tiene la ventaja de que quien asiste a él es quien elige en qué quiere ser formado, y eso es un servicio añadido de la biblioteca.

Experiencias de formación para usuarios adultos

Biblioteca pública de Salamanca

La biblioteca pública de Salamanca realizó un estudio de necesidades de los usuarios potenciales y reales de su comunidad para afinar los servicios de la biblioteca, así como para promocionarla. De este estudio resultaron seis programas de actuación con objetivos distintos. Cada programa nació para solucionar, mediante la formación de usuarios, los problemas y carencias detectadas. Los programas y actividades a desarrollar fueron los que, a continuación, indicamos:

1er programa: “mejoras en la señalización”. Consistió en la edición, publicación y difusión de información gráfica, visual y escrita con los siguientes títulos: normas y servicios; bienvenido a la biblioteca; normas de uso; reglamento de préstamo; centros de interés; hemeroteca, mapas y guías de viaje, préstamo bibliotecario.

2º programa: “formación en el manejo del OPAC”. Ante el desconocimiento del uso del OPAC que se detectó en grupos de usuarios que ni se acercaban a él, la biblioteca ofreció a diario sesiones de 10 minutos de formación en su uso de

11. Desde luego que las experiencias en otras bibliotecas no son en todos los casos para copiarlas, sino para adaptarlas. En este sentido, en vez de formar en el uso del DVD, personalmente veríamos más aconsejable la formación en el uso de Internet más allá de juegos en línea, chats, etc. Es decir, la formación del uso inteligente de Internet. Un magnífico ejemplo de este tipo de formación lo podemos encontrar en la Biblioteca Regional de Murcia consultable en línea < <http://www.bibliotecaregional.carm.es/internet/talleres/> > [Consulta: 14 julio 2.001]

13 a 19 horas. El programa está suficientemente anunciado en el recinto y las sesiones se dan en la sección de referencia.

3er programa: “ayuda en el manejo del OPAC”. Ante el mal uso detectado que del OPAC se hacía por parte de algunos usuarios, la biblioteca desarrolló una actividad personalizada de formación, invitando cuando se detectaba el caso, al usuario que aún usando el OPAC no le sacaba todo el partido, a recibir una sesión de estrategias de búsquedas posibles en el catálogo.

4º programa: “visitas guiadas”. El programa es suficientemente difundido por la biblioteca¹². Para participar en la actividad, el interesado se apunta a una lista dejando su número de teléfono. Puede apuntarse en la propia biblioteca, por teléfono o mediante correo electrónico. Cuando se constituye un grupo de usuarios para su participación, se les convoca para la visita guiada. Las visitas se llevan a cabo todos los miércoles a las 17,30 horas.

5º programa: “visitas guiadas por grupos”. Este programa va dirigido a asociaciones y grupos de adultos de la ciudad y se desarrolla en dos visitas. En la primera, se presenta el funcionamiento y posibilidades de la biblioteca, mientras que en la segunda, se da a conocer la organización y servicios de la misma.

6º programa: “Acercamiento de la biblioteca a nuevos usuarios”. Dicho programa, desarrollado en el Centro de Adultos “Gíner de los Ríos”, se estructura en cuatro sesiones. En la primera, se ofrece una visita guiada para presentar el funcionamiento y posibilidades de la biblioteca; en la segunda, mediante una visita guiada, se enseña la organización y servicios de la misma; en la tercera, se realizan prácticas tuteladas de búsquedas en obras de referencia y OPAC; en la cuarta, se realiza la práctica y resolución de distintas búsquedas de información que se les propone.

Como bien puede deducirse, el programa de formación de usuarios de esta biblioteca salmantina es muy elaborado, fruto de una reflexión, y persigue unos fines concretos y palpables. Su éxito reside, bajo nuestro punto de vista, en definir a quién va dirigido cada una de las sesiones de trabajo previstas y sabiendo a quién va dirigido el programa definir ad hoc metodología y objetivos. Por otra parte, no se pierde en amplios parámetros de posible acción formativa, ni los objetivos se refieren a conceptos de fácil plasmación en el mundo de las ideas, mas de difícil concreción en el mundo sensible; no, tanto metodología como objetivos son concretos, sencillos y factibles. Hay que añadir a todo esto que es económico llevarlo a cabo, ya que solo se requiere disponer de recursos humanos, recursos éstos que no tienen

12. Cuando decimos que el programa es suficientemente difundido, nos referimos a que es difundido desde la propia biblioteca, desde todas las oficinas municipales de ayuntamiento, desde los medios de comunicación locales, desde las asociaciones existentes y desde los centros de enseñanza

que dedicarse al 100% a la formación, sino que pueden compartir esta función con otras a las que plenamente o de habitual se dediquen¹³.

Otras experiencias de formación de usuarios (bibliografía comentada)¹⁴

A continuación, presentamos y analizamos otras experiencias de formación, no menos interesantes, que también hemos convenido oportuno mostrar en este trabajo. Las analizamos brevemente pues la limitación en la extensión del trabajo así nos lo obliga.

Corrionero Salinero, F.: “Informar, formación de usuarios independientes”. *Educación y Biblioteca*, nº61 (1995); 22-25. En este artículo se trata la filosofía del programa Informar ya con las experiencias de la 1ª, 2ª y 3ª edición. Además, se explica paso a paso y argumentándolo, el programa de la 3ª edición dirigido a niños y jóvenes donde se persiguen unos objetivos claros y concretos. Para la consecución de las metas planteadas, se procede a estructurar el programa en 6 sesiones de 60 minutos como máximo. Dichas sesiones son: una sesión preliminar donde se selecciona unos temas por los alumnos sobre los que se realizan un trabajo; una sesión primera, donde se presenta y explican los fondos y servicios de la biblioteca; una sesión segunda, donde se muestra el uso y utilidad de los catálogos; una sesión tercera y cuarta, donde se presenta la tipología de obras de referencia, su uso y recogida de información; y una quinta sesión, donde se ofrecen las claves para la presentación de trabajos.

“Monográfico de Andalucía (II). Bibliotecas Públicas Municipales”. *Educación y Biblioteca*, nº90 (1998); 26. Se presenta, entre otras actividades, la campaña televisiva “ven a la biblioteca”, de la biblioteca pública de Olvera (Cádiz). Campaña de promoción y orientación bibliotecaria¹⁵ mediante dos tipos de anuncios de dos segundos de duración, (uno para adultos y otro para niños), donde los vecinos del pueblo seleccionados presentan secciones de la biblioteca relacionadas temáticamente con sus profesiones o aficiones.

Setuáin Mendía, I.: “Cómo animar a los usuarios y no morir en el intento”. *Revista TK*, nº8 (diciembre 1999); 46-50. Se trata de una presentación de las

-
13. Es práctica habitual en algunas bibliotecas rotar en sus funciones a la plantilla de un mismo nivel, para lograr que todos se especialicen en todo tipo de labores de su categoría y no sólo en uno. De la misma forma, la tarea de formar a los usuarios puede ser una responsabilidad asumida de manera rotatoria
 14. Aparte de las experiencias aquí descritas, analizadas y comentadas, existen muchas más prácticas de formación, animación y orientación que son también importantes y que recomendamos su consulta y lectura a través de la bibliografía de este trabajo
 15. La orientación, recordemos, es una acción básica de la formación de usuarios, pero no menos importante que la educación o la instrucción. La biblioteca de Olvera presenta esta campaña original por un canal de amplísima difusión orientando sobre la biblioteca a los televidentes en sus hogares

actividades, entre éstas de formación de usuarios, de la muy activa biblioteca municipal de Viana (Navarra). Un pueblo de unos 4000 habitantes, de los cuales más de 1500 son socios de la biblioteca, biblioteca que en 1999 contaba con un fondo de 11000 volúmenes. Las actividades tienen por título: primera, “hoja informativa”, actividad de formación de usuarios mediante guías impresas; segunda, “visitas escolares”, formación concertada con los centros de enseñanza; tercera, “biblioteca de mercadillo”, actividad original de formación y promoción bibliotecaria; cuarta, “superlectores”, actividad de animación a la lectura para niños; quinta, “biblioteca en el centro de salud”, actividad de extensión bibliotecaria; sexta, “ONG”, colaboración de la biblioteca municipal con la ONG *libros para el mundo*. Desde luego, el proceder de esta biblioteca es un ejemplo a seguir en aquellos pueblos y ciudades medianas, donde nuestro trabajo es un reto, ya que tenemos que hacernos necesarios día a día sin dar un respiro si queremos existir con dignidad.

Rivas Roldán, A.(1998): “*Una experiencia de formación de usuarios adultos en la Biblioteca Municipal de Córdoba*”. Educación y Biblioteca, nº93, 19-21. El programa de formación se realiza en colaboración con el Centro de Adultos “Levante” de la ciudad de Córdoba. El objetivo es presentar la biblioteca como un recurso importante para complementar el aprendizaje en la educación de adultos que se desarrolla en el Centro. Una vez conocidos los grupos de usuarios existentes y sus necesidades e intereses concretos, se procedió a integrar la educación y enseñanza de los usuarios adultos dentro de los recursos documentales e informativos existentes en la biblioteca pública. Así, se realizaron debates, visitas guiadas a la biblioteca, búsquedas de información en los catálogos y obras de referencia, etc. El programa ha resultado ser todo un éxito entre los adultos participantes y ha conseguido integrar a estas personas en el uso diario de la biblioteca rompiendo en ellos la falsa idea de que la biblioteca es un sitio solamente para gente culta.

Garmendia, B.(1994): “*La bebeteca*”. Educación y Biblioteca, nº46, 51-52. Es ésta una experiencia de trabajo un tanto inusual, pero simpática y curiosa. El objetivo consiste en acercar el mundo del libro y de la biblioteca a los más pequeños: para niños y niñas de hasta 3 años de edad. La experiencia, puesta en marcha en la Biblioteca Municipal de Donostia, en su sección infantil, cuenta con la colaboración inestimable de los padres de los pequeños de manera que padres e hijos, padres y niños, descubran todo lo relacionado con el universo del libro y consiga desarrollar la imaginación y la mente de los chavales.

Insa, M.D. y Llorens, F.(1993): “*Campaña de animación a la lectura para adultos*”. Educación y Biblioteca, nº35, 52-53. La Biblioteca Municipal de Concentaina (Alicante) desarrolla desde hace varios años campañas de animación a la lectura dirigidas a todos los sectores de población. Si bien en un principio iban dirigidas esencialmente a escolares y estudiantes jóvenes, desarrollando proyectos de trabajo en colaboración con los profesores y padres, editando sencillas guías de lectura, etc., en los últimos años también van dirigidas a usuarios adultos. La inten-

ción que se plantearon era presentarles la biblioteca como algo también para ellos, animarles a hacer uso de sus servicios y recursos, proporcionándoles guías de lectura especializadas, por materias, etc. La consecuencia de todo ello ha sido que los participantes en estas sesiones de formación y animación se han hecho socios de la biblioteca y son ya asiduos usuarios de la misma.

Gonzalo Muñoz, E. y Maroto Castro, A.I.(1999): “ *Vamos a jugar. Se ha escrito un crimen...Una informal formación de adultos*”. Educación y Biblioteca, nº103, 12-15. Esta actividad ha sido desarrollada entre las Bibliotecas Municipales de Buenavista y de Orcasur, ambas de Madrid, junto con el Centro de Educación de Adultos del Ayuntamiento de Madrid. Su objetivo principal era presentar las posibilidades lúdicas que presenta la biblioteca para estos usuarios, así como la posibilidad de localizar y encontrar información útil a sus necesidades. Para ello se les planteaba participar en un juego consistente en localizar un personaje, tema o suceso mediante el uso de los catálogos, obras de referencia, etc.

Fundación Germán Sánchez Rupérez [<http://www.fundaciongsr.es>]. De todos es conocido el trabajo de la Fundación y la mayoría habréis visitado su página web. Para los que no la hayan visitado, o sólo lo hagan de vez en cuando, en ella hay formidables prácticas de formación de usuarios para todas las edades, y lo más importante, presentadas como si fueran un manual de uso de cualquier electrodoméstico, sólo hace falta ponerlas en marcha. En este sentido, recomendamos la experiencia de formación para la tercera edad realizada en junio <<http://www.fundaciongsr.es/penaranda/pitic/mayores/mayores.pps>> y <<http://www.fundaciongsr.es/penaranda/pitic/mayores/internet-tercera-edad.pdf>>.

CONCLUSIONES

A raíz de las experiencias analizadas y descritas podemos deducir que existen experiencias ricas, completas, originales y de fácil puesta en marcha, y que además han sido experiencias exitosas, dirigidas a todos los usuarios, a los usuarios infantiles, a los usuarios jóvenes y a los usuarios adultos, con la colaboración de centros de enseñanza o realizadas desde la biblioteca como única promotora. Hemos visto aquí todas las modalidades posibles de formación de usuarios desde el punto de vista metodológico, aunque seguro que podéis vosotros, profesionales de bibliotecas públicas o estudiosos de este mundo, aportar vuestras ideas o experiencias. Las cosas están empezando pero funcionan bien.

Como se habrá podido comprobar, y ya que no existe un foro profesional de formación de usuarios, la única forma de que sepamos lo que se hace y enriquecer nuestras experiencias mutuamente, es mediante la publicación de lo que hacemos en nuestros centros de trabajo. Animamos desde aquí a que esto se haga realidad. Recordad: compartir es aprender.

Por otra parte, queremos hacer constancia de que todas las experiencias de formación de las que hemos tenido conocimiento a través de las fuentes de información consultadas, han estado destinadas para usuarios presenciales desestimándose la posibilidad de ofertar estos mismos programas a aquellas personas, aquellos ciudadanos que, imposibilitados de alguna manera, ya sea físicamente, ya sea por la distancia, ya sea por las características de la zona donde reside, no cuentan con las mismas oportunidades. Nos estamos refiriendo a los usuarios no presenciales. En este sentido, son muchas las posibilidades que plantean las modernas y avanzadas tecnologías de la información y las telecomunicaciones, más concretamente Internet¹⁶. Para ello, es imprescindible que la biblioteca cuente con Página Web, desde la cual, oferte a los usuarios no presenciales (el denominado *usuario virtual*) toda clase de servicios de formación, orientación e instrucción mediante tutoriales, visitas guiadas, guías de ayuda en línea, etc. Son muchas las posibilidades que proporcionan la Red y su entorno virtual y telemático para la formación de usuarios. En este sentido, tenemos constancia de que ya existen experiencias pioneras desde las bibliotecas universitarias españolas¹⁷, experiencias que podrían ser fácilmente aplicables a bibliotecas públicas¹⁸. Este nuevo reto está en nuestras manos.

-
16. Internet va a suponer, supone ya de hecho, un cambio en la forma tradicional de trabajar de las bibliotecas ya que facilitará la tramitación y gestión de las actividades bibliotecarias y, sobre todo, el acceso a todo tipo de información. Esta situación exige, por tanto, un cambio radical en la prestación de un servicio de formación de usuarios en donde tengan cabida nuevas formas de gestión, planificación y evaluación, de tal forma, que nos permita obtener unos resultados cada vez más óptimos en la prestación de servicios y recursos a nuestros usuarios.
 17. Véase las Webs de las bibliotecas universitarias Carlos III de Madrid <<http://www.uc3m.es/uc3m/gral/SU/subi.html>> , de Almería <<http://www.ual.es/frame.shtml?http://www.ual.es/Universidad/Biblioteca/>>, de Málaga <<http://www.uma.es/servicios/biblioteca/>> , de las Islas Baleares <<http://www.uib.es/secc6/biblioteca/>> , de la Universitat Oberta de Catalunya <<http://www.uoc.es/web/esp/index.html#>> , etc.
 18. Por ahora, la oferta de “formación de usuarios electrónica” es bastante pobre aunque la tendencia es proporcionar un servicio de estas características en aquellas bibliotecas que cuentan con Página Web incluyendo inscripciones, solicitud de cursos de interés, guías en línea (biblioteca y recursos), remisión a recursos de interés en Internet, etc. Hacia esta dirección caminan las Webs de las bibliotecas públicas de Tarragona <<http://www.biblio.fut.es/castella/>> y Murcia <<http://www.carm.es/brmu>> [Consulta: 29 junio 2.001]

BIBLIOGRAFIA

- ALVAREZ ALVAREZ, M^a A., LARA DÍAZ, I. Y SASTRE VELASCO, P (2000).: “*La formación de usuarios en las páginas web de las bibliotecas universitarias españolas: estado de la cuestión*”. XI Jornadas Bibliotecarias de Andalucía. Sevilla: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 345-355
- BARO LLAMBIAS, M. y MAÑÁ TERRÉ, T. (1995): “*Formarse para informarse: la formación de usuarios infantiles en la búsqueda documental*”. AULA, 43-44
- BARO LLAMBIAS, M. y MAÑÁ TERRÉ, T. (1999): “*La función educativa de la biblioteca pública*”. 7as Jornadas Catalanas de Documentación. Barcelona: COBDC <<http://www.cobdc.org/7es/48.pdf>>
- BELLIDO, T (1999).: “*El detective lector y otras actividades llevadas a cabo en la sección infantil de la Biblioteca de Tudela*”. Revista TK, n^o8, 51-54
- CALVO ALONSO-CORTES, B. (1993): “*Excepciones que transforman las reglas: los clubs de lectura*”. Educación y Biblioteca, n^o35, 63-65
- CALVO ALONSO-CORTES, C. (1994): “*Oferta para niños pequeños en la biblioteca de Guadalajara*”. Educación y Biblioteca, n^o46, 55-57
- CENCERRADO MALMIERCA, L.M. (1997): “*La formación de usuarios como difusora de los servicios de la biblioteca*”. AABADOM, n^o2, 31-35
- CORRIONERO SALINERO, F.(1995): “*Informar, formación de usuarios independientes de información*”. Educación y Biblioteca, n^o61, 22-25
- COMELLAS CASANOVA, P. (1999): “*Contre les activitats d’animació de la lectura per a adults en la biblioteca pública: l’experiencia de Can Sumarro*”. BiD, n^o2 <<http://www.ub.es/biblio/bid>>
- DOMÍNGUEZ, R.(1997): “*Formación de usuarios en la Biblioteca Pública de Salamanca*”. Educación y Biblioteca, n^o84, 60-64
- FEDERACION INTERNACIONAL DE ASOCIACIONES DE BIBLIOTECARIOS Y BIBLIOTECAS (FIAB/IFLA) (1988): Pautas para Bibliotecas Públicas. Madrid: Dirección General del Libro y Bibliotecas
- GALERA, M.P. Y GONZALO, E.(1993): “*Formación de jóvenes usuarios en la biblioteca*”. Educación y Biblioteca, n^o37, 55-59
- GARCÍA GÓMEZ, F.J. Y DÍAZ GRAU, A.(1999): “*Diseño de un programa de formación de usuarios aplicado al sector de población de la tercera edad: propuesta metodológica*”. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, n^o57, 23-58 <<http://www.aab.es/51n57a3.htm>>
- GARCÍA GÓMEZ, F.J. Y DÍAZ GRAU, A.(2001): “*Los usuarios de la tercera edad en las bibliotecas públicas. Nuevo reto para la formación de usuarios*”. Educación y Biblioteca, n^o120, 26-28
- GARMENDIA, B.(1994): “*La bebeteca*”. Educación y Biblioteca, n^o46, 51-52
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, J.A.(1999): “*Formación de usuarios. Organización de programas de formación*”. En: Gómez Hernández, J.A.: Biblioteconomía: conceptos básicos de gestión de bibliotecas. Murcia: DM; 177-182
- GONZALO MUÑOZ, E. Y MAROTO CASTRO, A.I.(1999): “*Vamos a jugar. Se ha escrito un crimen...Una informal formación de adultos*”. Educación y Biblioteca, n^o103, 12-15

- HERNÁNDEZ SÁNCHEZ, H.(1995): "*La formación de usuarios, un nuevo reto en las bibliotecas públicas: motivaciones, alcance y características de los 90*". Educación y Biblioteca, nº52, 19-21 <http://exlibris.usal.es/hhs/articulos/FdeU_reto.htm>
- HERNÁNDEZ SÁNCHEZ, H.(1999): "*Formar usuarios: reflexiones desde la biblioteca pública*". Educación y Biblioteca, nº100, 59-61 <<http://exlibris.usal.es/hhs/articulos/FormarUsuarios.htm>>
- INSA, M.D. Y LLORENS, F.(1993): "*Campaña de animación a la lectura para adultos*". Educación y Biblioteca, nº35, 52-53
- LANGHORN, K.(1998): "*La formación de usuarios en las bibliotecas públicas*". Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, nº52, 41-46
- MARLASCA GUTIERREZ, M^a.B. (1993): "*Taller de lectura para adultos*". Educación y Biblioteca, nº35, 60-62
- MERLO VEGA, J.A.(1996): "*La biblioteca activa, nuevos retos para la biblioteca pública*". IX Jornadas Bibliotecarias de Andalucía. Granada: AAB; 60-73
- MORO CABERO, M. y MANO GONZALEZ, M. de la (1998): "*Los nuevos retos de la formación de usuarios: a la caza del usuario virtual*". VI Jornadas Españolas de Documentación. Valencia: FESABID, 635-640 <http://www.florida-uni.es/~fesabid98/Comunicaciones/m_moro/m_moro.htm >
- NAVARRO ALVAREZ, M. (1993): "*Talleres de literatura*". Educación y Biblioteca, nº35, 56-57
- PEÑALVER MARTÍNEZ, A.(2000): "*La formación de usuarios en bibliotecas públicas*". En: Gómez Hernández, J.A. (coord.): Estrategias y modelos para enseñar a usar la información. Murcia: KR; 259-289
- PERERA LOPEZ, D. (2000): "*Club Minerva. Una experiencia de Clubes de Lectura en Cuba*". Educación y Biblioteca, nº117, 42-43
- PUIG MARTÍNEZ, M.(1993): "*Programa de incentivación a la lectura en escuelas de adultos*". Educación y Biblioteca, nº35, 58-59
- RIVAS ROLDÁN, A.(1998): "*Una experiencia de formación de usuarios adultos en la Biblioteca Municipal de Córdoba*". Educación y Biblioteca, nº93, 19-21
- RIVAS ROLDÁN, A. (1999): "*Más vale tarde que nunca*". Educación y Biblioteca, nº100, 36-37
- ROS, C.(1999): "*Animación a la lectura en la Biblioteca Infantil de Burlada*". Revista TK, nº8, 21-24
- SÁNCHEZ-PAUS HERNÁNDEZ, L (1997): "*Concepto de formación de usuarios. Claves para un servicio de calidad*". Educación y Biblioteca, nº84, 44-47
- SÁNCHEZ-PAUS HERNÁNDEZ, L.(1998): "*¿Qué es la formación de usuarios?*". En: Magán Wals, J.A. (coord.): Tratado básico de Biblioteconomía. Madrid: Complutense; 397-407
- SETUÁIN MENDÍA, I. (1999): "*Cómo animar a los usuarios y no morir en el intento*". Revista TK, nº8; 46-50
- TORRE BUSTAMANTE, A. DE LA (2000): "*Autoaprendizaje: otra vuelta de tuerca en la formación de usuarios*". XI Jornadas Bibliotecarias de Andalucía. Sevilla: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 465-478
- VARIOS AUTORES (1996)"*Bibliotecas municipales de Castilla La Mancha. Actividades de dinamización*". Educación y Biblioteca, nº72, 62-66
- VARIOS AUTORES (1998)"*Monográfico de Andalucía (II). Bibliotecas Públicas Municipales*". Educación y Biblioteca, nº90, 24-31

- WEDGEWORTH, R. (1997): *“Una mirada hacia los usuarios de las bibliotecas”*. Boletín de Asociación Andaluza de Bibliotecarios, nº48, 41-48
- WEINGAND, D. (1998): *“Gestión de la biblioteca pública actual: el usuario como centro de atención”*. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, nº51, 27-42
- WEINGAND, D. (1999).: *“Gestión de la biblioteca pública actual: el uso de la tecnología en beneficio del usuario”*. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, nº57, 79-92 <<http://www.aab.es/51n57a5.htm>>