

CAPITULO 5. LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Ángel Peñalver Martínez

INTRODUCCIÓN

La formación de usuarios ocupa actualmente un lugar fundamental en las políticas bibliotecarias porque ayuda a que los ciudadanos puedan informarse mejor, sean más autónomos en un mundo rico en información y un entorno en constante cambio y, consecuentemente a afrontar el reto de aprender durante toda la vida.

Tradicionalmente en España la formación de usuarios ha estado centrada en niños y jóvenes porque un alto porcentaje de los clientes que demandan sus servicios proceden de tales segmentos de edad, pero la Biblioteca Pública debe intentar llegar a todos los ciudadanos con el fin de que cualquiera de ellos, especialmente los que no están vinculados a procesos formativos institucionalizados, domine las necesarias habilidades para acceder a la información, y poder utilizarla tanto como base de conocimiento y mejora personal y social, como para el desarrollo del pensamiento crítico y la toma de decisiones autónoma.

En el presente capítulo, tras la conceptualización de la formación de usuarios, describiremos los objetivos y contenidos de las programas de formación de usuarios, para analizar finalmente alguna de las experiencias más significativas que se están llevando a cabo en nuestro país.

En cuanto al contexto en el que habría que situar el tema, así como de su justificación y necesidad, las palabras de L. Sánchez-Paus (1997; p. 43) nos parecen muy significativas al afirmar que la biblioteca moderna, como institución que presta servicios públicos y gratuitos de información, para ser socialmente rentable debe estar orientada al usuario, que es en definitiva quien la sostiene a través de sus impuestos. Hay que buscar por tanto la identificación entre ambos, o lo que es igual, la inserción de la Biblioteca en la sociedad o la razón social de la Biblioteca. Se consigue dicha inserción persiguiendo el mayor grado de satisfacción y calidad en la prestación de los servicios de información, cultura, educación e investigación, dirigidos tanto a los usuarios reales, presenciales o virtuales, como mediante la captación de los que podemos denominar usuarios potenciales.

Todo ello pasa, necesariamente, por la eliminación o atenuación de las barreras que impidan o dificulten el acercamiento entre ambos y la información, creando una imagen atractiva de las bibliotecas que anime y estimule su utilización.

1. FUNDAMENTOS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS.

En la línea de pensamiento que acabamos de exponer, el *Manifiesto de la Unesco sobre la Biblioteca Pública (1994)* declara que la Biblioteca **debe facilitar el progreso en el uso de la información y su manejo a través de medios informáticos**. La experiencia que proporciona día a día el contacto directo con los usuarios demuestra que desgraciadamente no todos saben cómo acceder a la información o se encuentran con diversas dificultades para la búsqueda informativo-documental.

Algunas de estas dificultades han sido sistematizadas por distintos investigadores y expertos españoles. Pueden servirnos como catálogo, que no pretende ser exhaustivo, las que formulan M. Baró y T. Mañá, integradas por Gómez Hernández (1999; p. 178) en la siguiente tabla-resumen:

Dificultades de los usuarios en la búsqueda documental (Baró y Mañá)	
Etapas	Dificultades
1. Objetivo de la búsqueda	<ul style="list-style-type: none"> - Presentan los temas sin delimitar - Presentan demandas excesivamente precisas - No son conscientes del trabajo que conlleva la búsqueda documental - No parten de sus conocimientos previos - No plantean la búsqueda en función del tipo de trabajo
2. Búsqueda de los documentos	<ul style="list-style-type: none"> - No se orientan en el espacio de la biblioteca - No conocen los instrumentos de búsqueda: catálogos y clasificaciones - Tienen dificultades para utilizar el orden alfabético como sistema de búsqueda - Buscan sistemáticamente en los estantes - No tiene en cuenta la existencia de fuentes de información complementarias al libro - Esperan que el bibliotecario solucione la consulta
3. Localización de la información en los documentos impresos	<ul style="list-style-type: none"> - Esperan dar con un título que responda exactamente a su consulta - No utilizan los instrumentos que facilitan la consulta de los documentos: sumarios e índices

	<ul style="list-style-type: none"> - No comprenden las distintas formas de presentación de la información: imágenes, esquemas, textos, tipografía - No saben leer textos documentales: leen de principio a final, no seleccionan
4. Obtención de la información	<ul style="list-style-type: none"> - Acumulan los documentos sin ningún método selectivo - No consideran necesaria la consulta de distintas fuentes - No distinguen los niveles informativos de las diversas fuentes
5. Reelaboración de la información	<ul style="list-style-type: none"> - Copian mensajes completos de libros y enciclopedias - No elaboran síntesis personales a partir de las distintas fuentes - Tienen dificultades para reformular los contenidos en un lenguaje claro y personal - No tienen en cuenta las características del sistema de presentación determinado - No consideran necesario citar las fuentes de información - No se plantean los circuitos de la comunicación: no detectan si sus mensajes presentan problemas de legibilidad o de recepción.

Los redactores del *Manifiesto*, conscientes de este problema, recuerdan que **“habrán de establecerse programas de extensión y de formación de usuarios con objeto de ayudarles a sacar provecho de todos los recursos”**.

Tales programas de formación de usuarios son más necesarios en la medida en que la Biblioteca pública amplía y diversifica las ofertas de servicios informativos a la comunidad, entre ellos los que dependen o se basan en la utilización de tecnologías de la información y la comunicación.

En Bibliotecas públicas, y en palabras de H. Hernández (1995; p. 19-25), la formación de usuarios se fundamenta en tres motivaciones que la sitúan en primer plano del trabajo en ellas: el desarrollo alcanzado, el creciente aumento y diversificación de la información y sus soportes, y la aparición de nuevas tecnologías (fig.1). Señala Hernández (1995: p. 20) que en este contexto “la biblioteca pública debe asumir una responsabilidad relevante en la medida en que se constituye en un ámbito social, quizás el único, que presenta de forma integradora y complementaria el conjunto de documentos y tecnologías comunicativas del mundo actual, posibilitando en sus usuarios el desarrollo de pautas de comportamiento y uso de la información autónomos. Cabe tener presente, además, la tendencia a dar al usuario una mayor autonomía en el acceso y elección del documento, reduciendo en lo posible la intermediación sistemática del bibliotecario, tendencia que responde al principio ya tradicional de libre acceso al documento en las bibliotecas públicas y que hace frente también a nuevas formas de comportamiento social, sin olvidar razones de economía de recursos a medio y largo plazo.”

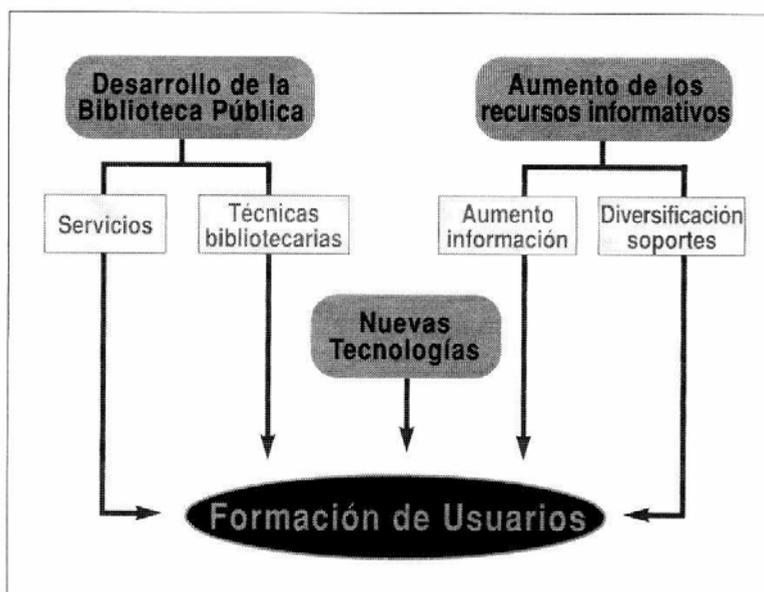


Fig. 1. Contexto de la formación de usuarios en la biblioteca pública (Hernández 1995)

2. DEFINICIONES, CARÁCTER Y CONTENIDOS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS

Históricamente, la formación de usuarios se fue definiendo entre los años sesenta y setenta, y era una práctica habitual desde tiempo atrás en los países anglosajones. A finales de los setenta, aprovechando los resultados en bibliotecas universitarias, se extiende la formación de usuarios a las bibliotecas de centros docentes y secciones infantiles de bibliotecas públicas. De hecho los años setenta son un periodo expansionista para esta cuestión.

Las definiciones de autores españoles que recogemos a continuación pueden servirnos para obtener una primera aproximación a 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.” (*Los subrayados son nuestros*)

Del mismo modo, Sánchez-Paus (1998; p. 404-405) engloba en el concepto de formación de usuarios tres acepciones que, en orden de menor a mayor grado de complejidad, son las que se indican en el cuadro siguiente:

NIVELES	ACCIONES	EJEMPLOS
Orientación	<i>Acción de informar sobre cuestiones puntuales</i>	Cómo funciona un servicio Cómo encontrar un libro Cómo encontrar una signatura Cómo hacer una petición de préstamo interbibliotecario
Educación	<i>Enseñar a utilizar técnicas bibliotecarias básicas</i>	Enseñar a buscar en OPAC Id. Catálogos en línea
Instrucción	<i>Adquisición de habilidades o aptitudes en la selección de fuentes</i>	Manejo de bibliografías Búsquedas en bases de datos en CD-ROM Recursos de información en Internet

Entendida, pues, como conjunto de actividades o actuaciones de carácter pedagógico, que pretenden conseguir la máxima utilización de las posibilidades informativas de la Biblioteca, es necesario puntualizar que su necesidad e importancia es tal que consideramos que debe pasar de ser una actividad puntual o esporádica para convertirse en auténtico servicio bibliotecario de carácter permanente, orientado a la busca de esa mayor rentabilidad para el usuario. Al mismo tiempo la formación de usuarios contribuye a hacer realidad la **función educativa de la Biblioteca**, aportando un cambio de matiz en tal sentido que lleva a convertir a la Biblioteca **de mera plataforma de apoyo en nuevo ámbito educativo**, por ello se insiste en la necesidad de que centros educativos y bibliotecas deben abordar conjuntamente el desarrollo de la formación de usuarios. En palabras de H. Hernández (1999; p. 60) “ya no se trata tan sólo de prestar apoyo a la educación en cualquiera de sus niveles; consiste además en asumir responsabilidades educativas directas, en **convertir en docente a la biblioteca misma**, a través de

ofertas educativas que vengan a cubrir las nuevas necesidades que en el ámbito de la educación informacional surgen en nuestra sociedad”

Para H. Hernández (1995; p. 21), la formación de usuarios, por su propia naturaleza se perfila como servicio transversal, es decir, afectado o relacionado con diferentes aspectos organizativos y funcionales de la Biblioteca (figura 2).

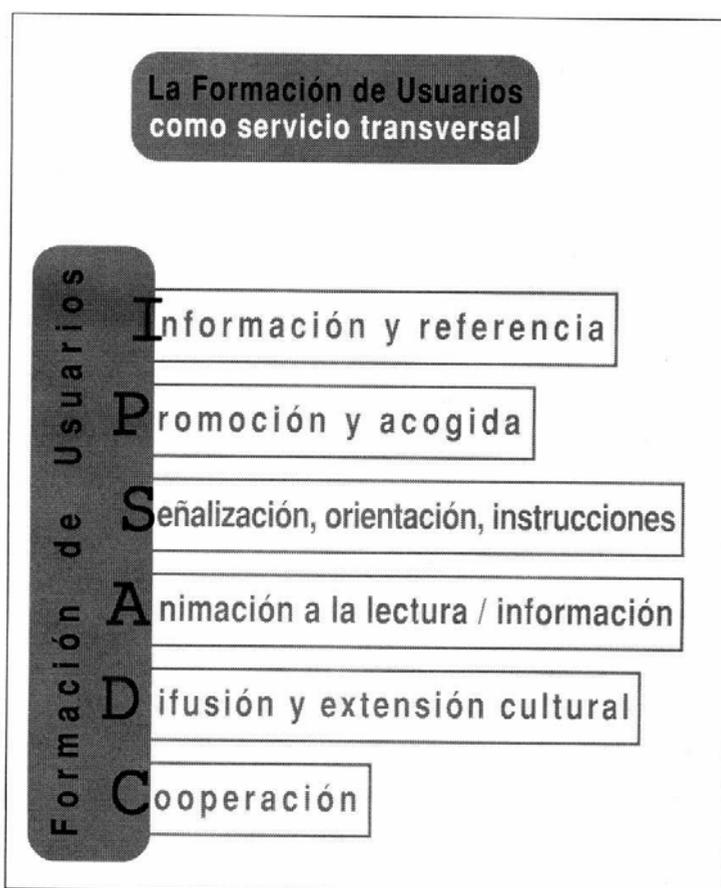


Fig. 2. Transversalidad de la formación de usuarios en la biblioteca pública. H. Hernández, 1995

Es absolutamente necesario que la formación de usuarios comience ya desde las primeras etapas de escolarización. La justificación viene dada por el papel preponderante que el uso de las fuentes informativas está adquiriendo en la educación global del alumno y ello en el marco de la actual reforma educativa. El alumno, al finalizar la educación obligatoria debería dominar las habilidades de búsqueda documental: saber dónde y cómo hallar la información necesaria para

resolver las dudas que se le plantearán en su vida académica y profesional, capacitándolos para resolver problemas o tomar decisiones.

Estas habilidades deben vehicularse a través de la educación primaria y secundaria, cuya obligatoriedad asegura la posibilidad de todos los individuos reciban esta formación. La biblioteca escolar, con un profesional especializado, debería convertirse en el agente de esta formación. Sin embargo, la realidad de la biblioteca escolar en España es manifiestamente precaria y por ello a menudo la biblioteca pública asume la labor de **sustitución** en la formación básica de los usuarios.

Desde la perspectiva de la biblioteca pública, H. Hernández (1995; p.21) ha señalado una doble dimensión de la formación de usuarios: el diseño y desarrollo de programas y actuaciones específicos y la redefinición o reajuste de determinados servicios y sistemas de organización bibliotecarios. Especialmente afectados por la formación de usuarios 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.

3. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS

Cualquier iniciativa o programa para la formación de usuarios parte, como hemos visto, del conocimiento de las dificultades que niños, jóvenes o adultos tienen en la superación de las distintas etapas del trabajo intelectual o la localización de información, desde la localización de las fuentes informativas a su conocimiento y utilización. Por tanto, el diseño de objetivos está en función de la eliminación de tales dificultades, como ya se ha reiterado:

Primero. Saber localizar la información en una biblioteca

Segundo. Localizar la información en los documentos

Tercero. Conocer y utilizar los distintos tipos de información.

Específicamente, se pretende conseguir:

1. Conocer los servicios que ofrece la biblioteca y saber utilizarlos
2. Saber interpretar la ubicación de cada tipo de documento en el espacio de la biblioteca
3. Conocer la función de los catálogos, las fichas y registros catalográficos
4. Saber interpretar los registros y fichas catalográficas
5. Saber localizar los documentos a partir de las indicaciones de los catálogos
6. Conocer otros centros bibliotecarios y documentales
7. Reconocer los distintos instrumentos periféricos de información: portadas, anexos, bibliografías, glosarios, cronologías, actividades...
8. Utilizar correctamente los instrumentos de recuperación de la información: sumarios e índices
9. Utilizar correctamente los mecanismos de búsqueda en las fuentes de información no impresas
10. Conocer los sistemas de presentación y organización gráfica de la información: gráficos, notas a pie de página, recuadros, esquemas
11. Evaluar la idoneidad del documento en relación al tema de investigación
12. Identificar y valorar las diversas fuentes de información en función de los distintos niveles informativos: enciclopedias, diccionarios, manuales, monografías, bases de datos, soportes ópticos, electrónicos
13. Contrastar la información obtenida en diversas fuentes y desarrollar el sentido crítico ante la información

Para Sánchez-Paus (1998; p. 404), los objetivos serían de dos tipos: los de tipo teórico, “emotivo-afectivo o psicológico”, conceptuales como objetivos generales, y los de tipo técnico y práctico, de carácter específico:

OBJETIVOS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS	
OBJETIVOS GENERALES	<ul style="list-style-type: none"> • Que los usuarios conozcan qué es una biblioteca y para qué sirve • Familiarizarlo con la biblioteca y las diferentes clases o tipos que hay • Dotar al usuario de la base para una autoeducación y formación • Desarrollar en él la capacidad de iniciativa e independencia • Establecer el enlace entre sus necesidades y las fuentes bibliotecarias • Insertar a la biblioteca en el ámbito social que le corresponde

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Adquirir soltura en el uso de la biblioteca • Conocimiento de los distintos servicios y normas de uso • Conocimiento sobre la colección, las secciones y disposición del fondo, su sistema de ordenación, sobre todo si es de libre acceso • Enseñarles a usar los distintos tipos de catálogos, sobre todo OPAC, tanto propios como de otros centros, a través de Internet • Asegurar la información específica y los datos que permiten encontrar y localizar un documento • Ahorro de tiempo
-----------------------	--

Svinicki y Schwartz (1991; p. 53-57) diferencian entre objetivos cognoscitivos, afectivos o psicomotores, a su vez clasificados en niveles básicos, intermedios o avanzados, conforme al cuadro resumen de Gómez Hernández (1999; 179):

Objetivos	Cognoscitivos	Actitudes, valores	Destrezas
Nivel Básico	Conocimiento y comprensión de hechos y conceptos (p.e., saber qué es una obra de referencia; saber describir los servicios de una biblioteca; saber los índices principales de un campo de estudio)	Darse cuenta de que existe una situación determinada (Que es conveniente hacer una referencia de acuerdo a una norma. Saber las normas de la biblioteca sobre el cuidado de los documentos. Saber las razones de una norma de uso. Saber explicar por qué una estrategia de búsqueda puede hacerla más eficiente)	Saber usar un lector de microfichas, un terminal, un vídeo o un equipo de música. Los objetivos psicomotores presuponen también objetivos cognoscitivos: debe conocerse el fin del manejo instrumental del ordenador, los catálogos, los aparatos, etc.
Nivel Intermedio	Aplicación de hechos o conceptos a nuevas situaciones (p.e., saber utilizar un diccionario para encontrar un dato. Saber localizar en cada zona de la biblioteca las obras de interés para un tema)	Deseo de aceptar un aspecto de una situación: Las normas de una biblioteca, o desear citar correctamente en un trabajo. Cumplir las normas. Seguir una estrategia de búsqueda. Consultar al bibliotecario si hay problemas	
Nivel avanzado	Análisis de situaciones, síntesis, evaluación de hechos (saber elegir y evaluar un producto informativo para un fin. Saber realizar una estrategia de búsqueda para contestar a una cuestión; saber evaluar fuentes de referencia)	Análisis y establecimiento de unos valores personales. (P.e.: defender su propia evaluación del uso de algunas referencias. Desear mantenerse informado de las nuevas herramientas de referencia cuando surjan)	

4. LA PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO DE FORMACION DE USUARIOS

En consonancia con la opinión generalizada de que la importancia de la formación de usuarios obliga a convertirla en práctica habitual, siguiendo a Sánchez-Paus (1998), hablaremos preferentemente de “servicio de formación de usuarios” aún cuando la metodología sea utilizable también para la planificación de actividades concretas o puntuales.

En las actuales circunstancias sabemos que mantener un servicio de formación de usuarios supone un gasto económico y de tiempo que el personal bibliotecario tiene que afrontar y compartir con otras tareas técnicas, por lo que los responsables de las bibliotecas tienen que determinar una política clara de objetivos que permita establecer prioridades y conseguir de las instituciones de las que dependen mayor inversión en recursos humanos.

La formación de usuarios plantea, como ha resaltado Hernández (1995: p. 21), exigencias y compromisos que es preciso tener en cuenta. Entre ellos, destacan:

- Recursos humanos para la programación,
- Diseño instruccional,
- Elaboración de materiales,
- Desarrollo de los programas y
- Evaluación correspondiente.

Las barreras entre colecciones e información, de una parte, y usuarios por otra, son bien conocidas cuando mayor es la biblioteca. La entrada de nuevas tecnologías ha complicado esta situación, porque como afirma Sánchez-Paus “al aumentar las posibilidades informativas, excediendo el propio ámbito de la biblioteca que están utilizando, teniendo que manejar herramientas y técnicas a las que no están habituados, pueden producir rechazo o sensación de incapacidad en algunos usuarios, fascinación y curiosidad en otros. Ambas situaciones son las que debemos aprovechar para implantar dentro de nuestros servicios la *educación de usuarios*.

Necesidad de un servicio de formación de usuarios

El gráfico de Hernández (1995; p. 21) ilustra la situación característica (diversidad de tipos, niveles y soportes informativos) que se da en nuestras bibliotecas públicas, ante la cual la biblioteca debe actuar:

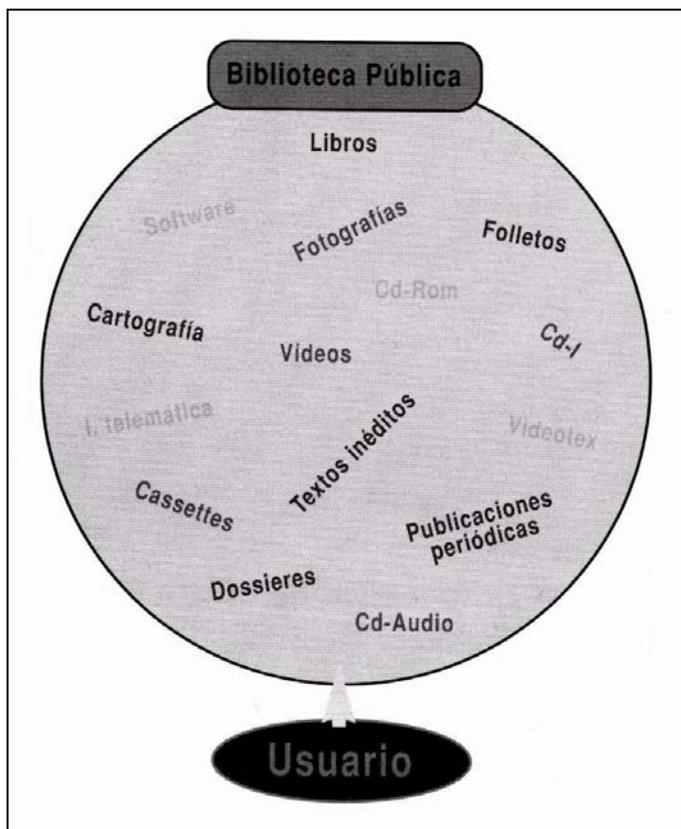


Fig. 3 El universo documental de la biblioteca al servicio del usuario. Hernández 1995

Aunque la tendencia de los profesionales se decanta a favor de la existencia de un Servicio de formación de usuarios, no todos muestran su acuerdo en lo que respecta a la educación e instrucción, planteando el eterno conflicto entre el deber de *informar o formar, servir o enseñar*, alegando si realmente la formación-enseñanza es tarea del bibliotecario y si lo que de verdad busca el usuario es que se le instruya en el manejo bibliográfico y documental o simplemente se le preste un buen servicio.”

4.1 PROCESO DE PLANIFICACIÓN

Los tres aspectos básicos para el desarrollo de un servicio de formación de usuarios se centran en la confección de un Programa de actuación, la elección de un Modelo de ejecución y la adopción de un Método de instrucción, conforme señalan entre otros, autores como L. Sánchez-Paus (1998; p. 401 ss.)

Planificación	<p>Se recomienda comenzar con “experiencias piloto” limitadas antes de desarrollar proyectos ambiciosos, y contemplar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipología de los usuarios • Identificación de necesidades • Formulación de objetivos • Organización de los recursos materiales y humanos • Elección de un modelo a seguir • Desarrollo de un método de instrucción • Establecimiento de un calendario/horario • Sistema de evaluación que sea válido, fiable y útil
Modelos	<p>Colectivos e individuales. Se puede optar por uno u otro o bien complementarlas; la elección en función de los objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Formación colectiva</u>, destinada a grupos de usuarios, supone un ahorro de tiempo, personal y dinero, es eficaz cuantitativamente: indicadores informativos como carteles, señalizaciones; visitas guiadas, conferencias, charlas o seminarios; sesiones de vídeos informativos • <u>Formación individualizada</u>, cualitativamente más eficaz porque se adecuan más a los usuarios. De coste más elevado: guías impresas generales o monográficas, casetes-guía, instrucciones impresas o audiovisuales sobre manejo de aparatos o la instrucción asistida por ordenador (SIRIO multimedia, MESH, EDUCATE)
Métodos instruccionales (Svinicki y Schwartz)	<p>Tomados de la enseñanza (Clasificación de Svinicki y Schwart), aplicables a modelos colectivos o individualizados</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Instrucción directa</u>. Información controlada y transmitida en una sola dirección por el bibliotecario y asimilada por el usuario (visitas guiadas, conferencias, guías) • <u>Instrucción indirecta</u>. El usuario controla el ritmo de su propio aprendizaje, descubriendo la información por sí mismo (exposiciones con discusión, preguntas, simulaciones por ordenador) • <u>Instrucción semidirecta</u>. Combinación de los dos métodos anteriores. Predeterminado por el bibliotecario, pero con participación activa del usuario. (charla teórica del bibliotecario con demostración y tiempo para preguntas, luego planteamiento de supuestos o casos que los usuarios deben resolver).

Siguiendo a Svinicki y Schwartz (1991; p. 13-16) y lo que ellas denominan “*diseño instruccional*”, habría que:

- Identificar los objetivos: cognoscitivos, afectivos y psicomotores
- Conocer a los “estudiantes” (destinatarios)
- Analizar las circunstancias (medios o recursos, tiempo, número de destinatarios, espacio, etc.)
- Analizar el papel del instructor (condiciones de quien efectuará la formación)
- Elegir las opciones de enseñanza (método instruccional directo, semidirecto o indirecto)
- Organizar la instrucción (concreción de detalles)

En palabras de estas autoras “La buena enseñanza requiere, sin lugar a dudas, una cuidadosa planificación; el instructor debe analizar detalladamente cada uno de los factores que afectan a la situación de aprendizaje y, de acuerdo con ellos, escoger un método de enseñanza y un sistema de evaluación.”

4.2 ANÁLISIS DE NECESIDADES

Para la identificación de objetivos debe conocerse a los destinatarios, por ello algunas bibliotecas públicas, como la de Salamanca que en este sentido tomamos como modelo a partir de R. Domínguez (1997; p. 60-64), utilizan tres métodos para llevar esto a cabo:

<p>Observación del comportamiento de los usuarios</p>	<p>- Método informal, basado en la observación de la actitud de los usuarios ante los servicios que se le ofrecen. Permiten comprobar aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la señalización es adecuada y suficiente para la orientación • Si el <i>Manual de uso del OPAC</i> es comprensible • Si el usuario conoce el significado de los términos del <i>Manual</i> • Si una vez realizadas las búsquedas el usuario encuentra las obras • Si los usuarios saben manejar las obras de referencia • Si las hojas informativas sobre las secciones y servicios se ajustan a las necesidades del usuario y se le ofrecen en el lugar adecuado
<p>Reflexión sobre las preguntas y comentarios de los usuarios</p>	<p>- Se lleva a cabo simultáneamente desde los distintos puntos de atención al público, para realizar un seguimiento de las cuestiones planteadas por los usuarios, dedicando una atención especial a las que se repiten con cierta frecuencia, como indicio de la existencia de una necesidad para un sector de los usuarios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zona de entrada: Horario, Normas de acceso, Normas de préstamo • Sección de información: Centraliza la información que se ofrece en la Biblioteca: funcionamiento, organización, fondos y servicios; In-

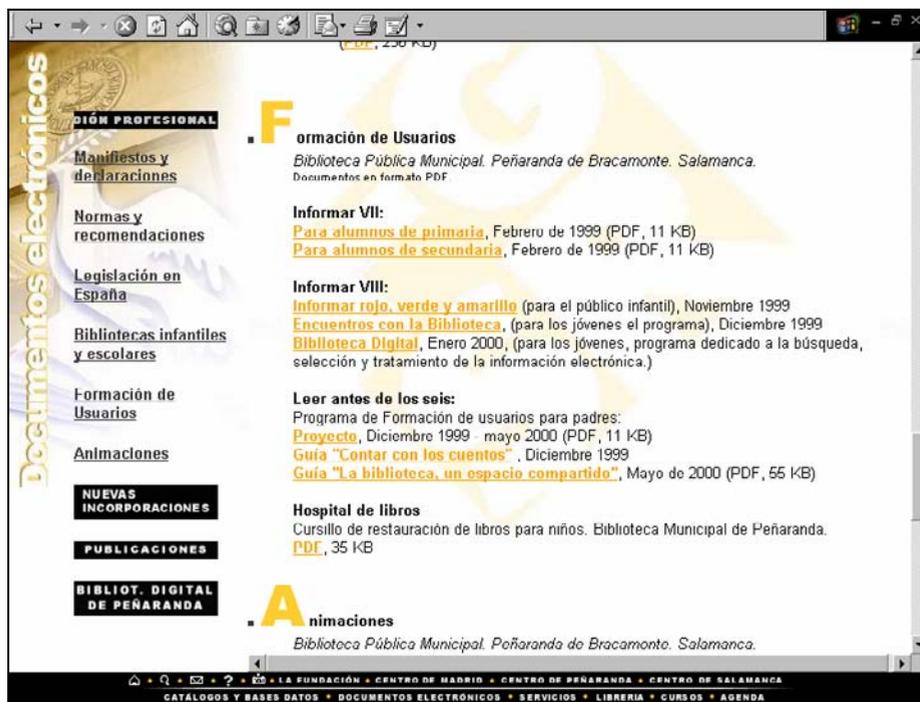
	<p>formación bibliográfica, sobre la comunidad, sobre otras bibliotecas y centros de información; posibilidades de préstamo interbibliotecario, de formación de usuarios, realización de visitas...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sección de préstamo: información relacionada directamente con el servicio de préstamo • Sección de Audiovisuales: Id. • Sección de Hemeroteca: Información sobre la sección y posibilidades de solicitud de fotocopias de artículos a otros centros.
Realización de encuestas a los usuarios	<p>- Con carácter anual se realiza una encuesta a la vista de cuyos resultados se reorganizan o adecuan los distintos servicios. Tienen especial incidencia en los programas de formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las preguntas encaminadas a conocer la tipología de los usuarios • Las preguntas sobre valoración de las actividades formativas y su adecuación a las necesidades <p>- Los resultados informan sobre el grado de conocimiento / desconocimiento sobre los distintos servicios y la forma de utilizarlos.</p>

En la citada Biblioteca se elaboran los programas de formación a partir del análisis de toda la información obtenida, consiguiendo poner en marcha distintos niveles en función de la variedad de servicios de la biblioteca y de la tipología de usuarios y su diversa formación cultural y educativa. Esos mismos estudios revelan la existencia de sectores de la población que se mantiene al margen de la biblioteca y la consiguiente necesidad de establecer programas especiales de acercamiento y posterior formación destinados a esos usuarios potenciales.

5. LA PRACTICA DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS. EXPERIENCIAS ESPAÑOLAS

5.1 ACTIVIDADES DE FORMACIÓN DE USUARIOS INFANTILES

Entre las instituciones españolas que ha sobresalido en los últimos años por su interés, dedicación y publicidad de sus actividades de formación de usuarios de bibliotecas infantiles hay que mencionar al Centro Internacional del Libro Infantil y Juvenil de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez, cuyo principal objetivo es el fomento y estímulo de los hábitos de lectura en los niños y jóvenes a través, entre otras iniciativas, del desarrollo de programas específicos dirigidos precisamente a la formación de usuarios de bibliotecas desde las más tempranas edades. A la buena tarea difusora de sus actividades mediante impresos y guías de todo tipo hay que sumar la información específica contenida en su Web (<http://www.fundaciongsr.es>):



Conscientes de que la biblioteca no sólo debe ofrecer una buena colección sino que es necesario crear y mostrar las vías que relacionen los diferentes medios, suscitando una lectura global y un progresivo crecimiento de la autonomía del usuario, los profesionales del Centro han abordado su trabajo enfocando la biblioteca como intermediaria en el acceso a la información y como instrumento integrador del individuo en la sociedad. Los programas que han desarrollado en los años noventa han pretendido los siguientes objetivos generales que nos parecen muy representativos para bibliotecas infantiles:

- Despertar la afición por la lectura, fomentando la utilización de diferentes soportes: libros, videos, comics, CD-ROM, casetes, etc.
- Promover el conocimiento de los fondos y servicios de la biblioteca, así como su sistema de ordenación.
- Impulsar la autonomía investigadora, incrementando progresivamente la responsabilidad de los usuarios en la utilización de los servicios de la biblioteca.
- Estimular la creatividad y el aprendizaje de técnicas de trabajo intelectual para un correcto aprovechamiento de los recursos bibliotecarios.

A estos objetivos podríamos añadir uno de los que señalan las *Pautas para bibliotecas públicas* de IFLA “Estimular a los niños a colaborar en la gestión de la biblioteca” (1.51)

A partir de estos objetivos, han diseñado programas específicos para diferentes edades, concretando las fases de actuación y las estrategias de información que permiten valorar los resultados obtenidos en cada nivel de aprendizaje. Los planes de desarrollo en una doble vertiente: con los socios de la biblioteca y en colaboración con los centros escolares y otras instituciones educativas. La metodología empleada es de carácter lúdico, participativa y por ello las actividades de diversifican según la edad de los usuarios y se adecuan a los temas y dinámicas más motivadores para ellos.

5.2 ACTIVIDADES DE FORMACIÓN DE USUARIOS JÓVENES

El porcentaje mayor de usuarios de bibliotecas públicas corresponde a jóvenes estudiantes de enseñanzas medias y universitarias, llegando en algunas de ellas al 90% del total. Por ello hay que prestar la máxima atención a este segmento de usuarios, si es posible con la colaboración de los centros educativos y los profesores más motivados y preparados. En nuestra opinión es fundamental el diseño de actividades formativas que intenten mostrar qué es la biblioteca pública y su utilidad desterrando el desenfoco de la biblioteca sólo como sala de estudio.

Entre las actividades llevadas a cabo por bibliotecas españolas y que hayan sido publicadas, vamos a referirnos a los que lleva a cabo la Fundación Germán Sánchez Ruipérez, en la **Biblioteca Municipal de Peñaranda de Bracamonte** y a la experiencia de colaboración entre la **Biblioteca Municipal “Huerta de la Salud”** y el **Instituto de Bachillerato “Gabriel García Márquez”** en Madrid durante los cursos 1991/92 y 1992/93 (Galera 1993; p. 55-59)

5.2.1 Biblioteca Municipal de Peñaranda de Bracamonte (Salamanca)

Bajo el nombre *La Biblioteca digital* durante el curso 1999/2000, se ha llevado a cabo un proyecto de formación de usuarios del servicio de información electrónica de la Biblioteca, que pretende ofrecer además de productos, una experiencia creadora a los alumnos de enseñanza secundaria, en estrecha colaboración con el Centro de Enseñanza.

- Objetivos: Formar usuarios de información electrónica desde el punto de vista del consumidor y productor de información, mediante la adquisición de habilidades específicas:

1. Búsqueda (Biblioteca)

2. Selección (Biblioteca). Ambas habilidades pretenden la educación informacional que facilite la capacidad investigadora en la búsqueda de información.
 3. Análisis (Centro educativo). Los profesores dirigen la tarea de analizar la información encontrada
 4. Creación (Centro educativo). Se dirigen los trabajos u obras de creación que deben elaborar los alumnos.
 5. Difusión (Biblioteca). La biblioteca se encarga de la difusión electrónica gracias a los cambios habidos en el proceso tradicional de publicación.
- Contenidos:
 1. Crítica literaria e histórica. Se trabaja en el análisis de la Colección Bernardino Sánchez que recoge artículos literarios, reseñas históricas, poesía actual, poesías de la Voz de Peñaranda y relatos de creación de autores y temática local.
 2. Creación literaria. Fomenta la creación de textos de cualquier género por parte de alumnos y profesores. Tras un proceso de selección los textos se publican en la Biblioteca Digital.
 3. El libro digital de Peñaranda. Se trata de elaborar diferentes capítulos, ampliables en cursos posteriores, que recogen trabajos escolares de recopilación o investigación sobre cualquier tema relacionado con la comarca Tierra de Peñaranda.

El programa se desarrolla mediante visitas a la Biblioteca en número y contenido que determinan conjuntamente el profesor y los bibliotecarios para conseguir un proyecto suficientemente personalizado.

También interesante y original es el programa de formación de usuarios “**Informar**”, que lleva a cabo la Biblioteca y que describimos someramente a partir del artículo de F. Corrionero (1995; p. 22-25)

Basado en la constatación de problemas en la recogida, elaboración y presentación de la información por parte de los jóvenes estudiantes, los responsables de la Biblioteca programaron la actividad denominada Informar, durante los cursos 1992/93, 1993/94 y 1994/95. En síntesis el proyecto intentaba, en palabras de F. Corrionero que “los estudiantes adquieran pleno conocimiento de la estructura organizativa y fondos de la Biblioteca, así como los hábitos de consulta más racionales y eficaces, convirtiéndose de este modo en usuarios independientes de información.” Igualmente, se presenta como una vía de colaboración entre la bi-

biblioteca pública y los centros educativos. El programa va desde la orientación hasta la formación, intentando que el alumno pase a convertirse en usuario independiente de información.

- **Objetivos:** entender la idea de que la correcta utilización de la biblioteca incide en la mejora de la calidad de la enseñanza; conseguir que la biblioteca adquiriera el carácter de auxiliar en los estudios, trabajo, diversión y formación autodidacta; optimar el uso de las obras de referencia y consulta; autonomía en el control de la información; distinguir y usar la variada tipología de obras de referencia y consulta, según el soporte y la manera de almacenar la información; entrar en contacto con las nuevas formas de búsqueda y almacenamiento de información: OPAC, CD-ROM, libro electrónico, etc.; adquirir las claves para la elaboración y presentación de la información encontrada, etc.
- **Método y contenidos.** El programa se estructuró en cinco sesiones de sesenta minutos:
 1. Selección de los temas
 2. Presentación y explicación de los fondos y servicios de la biblioteca
 3. Los catálogos, ¿cómo buscar lo que se necesita?
 4. Tipología de las obras de referencia, su correcto uso y recogida de información
 5. Claves para la presentación de los trabajos
- **Planificación:**
 1. La presentación del programa a los centros educativos, en el primer trimestre para que se ajuste a la programación del curso.
 2. En la elaboración del calendario se sesiones debe conjugarse el calendario escolar, el número de alumnos y el horario y duración de las clases con las disponibilidades del personal y el horario de la biblioteca pública, midiendo el impacto del programa en otros servicios de la biblioteca
 3. La preparación de las sesiones supone un esfuerzo de programación y diseño instruccional
 4. En los recursos humanos es importante la cualificación pedagógica, el esfuerzo de autoformación y reciclaje profesional.
 5. En el sistema de evaluación deben participar todas las partes implicadas
 6. No olvidar difundir el programa y realizar la memoria.

- Valoración. A partir de la experiencia a lo largo de los tres cursos en que se ha desarrollado el programa, Corrionero apunta una serie de claves para garantizar el éxito:
 1. Profesorado comprometido, no la mera cooperación pasiva, puesto que dentro de la educación documental (aprender a pensar, aprender a informarse y aprender a aprender) a la biblioteca pública le corresponde sólo el segundo apartado)
 2. Programas completos. Cinco sesiones como mínimo, de no menos de una hora
 3. Mucha práctica
 4. Grupos pequeños

5.2.2 Biblioteca Municipal “Huerta de la Salud”

- Destinatarios: Alumnos de Bachillerato organizados en grupos de 35 alumnos, realizando la visita cada grupo un día a la semana. El primer año de la experiencia las visitas se realizaron a última hora del horario escolar, ya cansados, razón por la cual el segundo año se programaron a primeras horas de la mañana.
- Objetivos. Dado que para algunos alumnos la actividad suponía la primera toma de contacto, no sólo con “la” biblioteca, sino con “una” biblioteca, se prestó atención a la fijación de objetivos:
 1. Diferenciar los tipos de bibliotecas existentes y las características o utilidad de cada una de ellas.
 2. Conocer los tipos de catálogos, su utilización, características de los asientos bibliográficos y los fondos de la biblioteca
 3. Destacar la importancia del servicio de préstamo
- Metodología. Se desarrolló una metodología participativa basada en una estrategia de búsqueda: búsqueda y localización de información referente a un personaje, búsqueda de puntos de acceso a la información por materias. El segundo año se introdujo el aspecto lúdico mediante el “juego de las pistas” para potenciar la creatividad y participación, que ya se había experimentado con niños. El juego consistía en elaborar una serie de pistas en base a varios libros que conducían a un título clave. Para cada equipo había dos pistas escondidas en alguna de las obras correspondientes a los dos apartados de las hojas descriptivas. Cuando el grupo lograba reunir las dos, obtenía el título del libro que buscaban. De esa forma se conseguía que buscaran todos los libros de

cada apartado y que manejaran distintos conceptos formales o de contenido del libro.

- Evaluación. Se realizó a través de encuestas a los alumnos, que una vez cumplimentadas se clasificaban en dos grupos según la valoración fuera positiva o negativa. Las encuestas positivas se subdividían en dos nuevos grupos para investigar los motivos y el aprendizaje. En cuanto a los logros alcanzados se mencionan:
 1. Se consiguió mejorar el primer contacto con la biblioteca de un grupo de usuarios que normalmente acuden con la rigidez de un trabajo o estudio obligatorio marcado desde un centro de enseñanza
 2. Aumento del conocimiento de los catálogos de la biblioteca y los sistemas de localización de las obras en los estantes

5.3 ACTIVIDADES DE FORMACIÓN DE USUARIOS ADULTOS

Como ha quedado apuntado más arriba en los aspectos de contextualización y fundamentos de la formación de usuarios la formación de usuarios se presenta como necesidad ineludible en biblioteca públicas; K. Langhorn (1998; p. 41-46), desde la Biblioteca Pública de Frederikshavn lo ha expresado al decir que “Para paliar esta situación los bibliotecarios deberían, por un lado, analizar cada una de las etapas de la vida de una persona en donde el contacto con la biblioteca fuese de utilidad para a continuación ofrecer cursos de formación específicos a las necesidades de cada tipo de usuario ya sean padres de familia, estudiantes, parados, personas mayores, etc.”

En esta misma línea se sitúan las palabras de A. Rivas (1998; 19-21) “las bibliotecas públicas, cuyo ámbito es la comunidad a la que sirven, formada por colectivos e individuos heterogéneos, tienen un verdadero reto en esta función. La biblioteca es un centro de educación permanente con la ventaja de poder ofrecer una enseñanza individualizada y colectiva. Siempre será un recurso pedagógico en cuanto que es un centro de información y posee material a disposición del ciudadano para su formación y desarrollo. Tanto las infraestructuras como las metodologías utilizadas en las bibliotecas públicas están muy cercanas a los procesos sociales, al no estar mediatizadas por la exigencia del curriculum.” Los aspectos más contextuales sobre el papel que deben desempeñar las bibliotecas públicas en la educación de adultos, están recogidos en un artículo reciente de esta misma autora (Rivas 1999; p. 36-37).

En este apartado mencionaremos la experiencia de formación de usuarios adultos de la Biblioteca municipal de Córdoba, de la Biblioteca pública de Salamanca y las sesiones de formación de la Biblioteca de Cataluña.

5.3.1 Biblioteca Municipal de Córdoba

El programa de formación de usuarios desarrollado en esta biblioteca se enmarcó en un trabajo de investigación conjuntamente con el Centro de Adultos Levante de la misma ciudad, con el objetivo general de presentar la biblioteca como recurso de gran importancia en la educación de adultos en el actual contexto de la sociedad en continuo cambio, y el objetivo específico de aprovechar la biblioteca para alcanzar los niveles de conocimiento exigidos en el Curso impartido en el Centro de Adultos.

Como paso previo en la planificación del programa se elaboró un cuestionario para conocer la tipología de los destinatarios y el consecuente diseño de objetivos a conseguir, las actividades a desarrollar y los métodos de instrucción a emplear. Gracias al cuestionario se determinó la heterogeneidad del grupo, la motivación (en muchos casos sólo la consecución rápida del “título académico”; en otros, el alto nivel de inquietud cultural no alcanzado por falta de medios), el conflicto entre las expectativas y la realidad, la deficiente utilización de la bibliografía, el desconocimiento de la existencia de la Biblioteca Municipal y/o su escasa utilización, la escasa conciencia grupal más allá de la clase.

La metodología empleada fue de carácter activo e integrada en el marco de la investigación-acción que proporciona a los alumnos desde el principio los términos de la investigación así como la posibilidad de aprobar o transformar el proceso. Los objetivos generales y específicos se agruparon en los ya conocidos (conceptuales, instrumentales y actitudinales). Las actividades se concretaron en debates, visitas a la biblioteca, búsquedas en catálogos y obras de referencia, lecturas de inspección, etc.

Finalmente, y mediante entrevistas realizadas a los alumnos, en grupo o de forma individual, además del diario de campo de observación, se constataron las siguientes realidades que constituyen las conclusiones obtenidas tras la ejecución del programa:

1. Experiencia escolar como experiencia educadora. Lejos de la actitud de acudir a las clases como una imposición social con escasos estímulos personales, la actividad proporcionó un carácter más vital, con implicaciones personales, más allá del certificado, despertando curiosidades y actitudes positivas
2. Ruptura de tabúes. Desaparición de la percepción elitista de la biblioteca pública con la consecuente relación de normalidad y madurez en su uso, así como de una relación con el saber.

3. Lo que se aprende en clase se aplica en la calle. El trabajo en grupo y el aprendizaje de técnicas para la utilización de la biblioteca permitió desarrollar habilidades en otros ámbitos de la vida cotidiana
4. La normalidad en la utilización de las instituciones públicas como síntoma de una educación democrática. El acercamiento a la biblioteca desarrolló la autoestima personal y grupal a personas que anteriormente la consideraban como algo “sólo para cultos”. El trabajo concedió otra perspectiva a los contenidos curriculares estimulando el aprendizaje mediante la adopción de una metodología participativa.

5.3.2 Formación de usuarios en la Biblioteca Pública de Salamanca

La Biblioteca Pública de Salamanca, de forma previa a la elaboración de cualquier programa de formación de usuarios, realizó un análisis de necesidades informativas de sus usuarios además de la constatación de la existencia de sectores que desconocen la biblioteca, los “no usuarios”(Domínguez 1997; p. 60-64).

Dados los distintos niveles de necesidades informativas detectadas, la diversidad de formación cultural y educativa de los usuarios, se establecieron varios programas de actuación, uno de acercamiento para nuevos grupos de usuarios potenciales y otros cinco de formación propiamente dicha. A continuación se ofrece una descripción somera de cada uno de ellos.

1. Mejoras en la señalización de la biblioteca y hojas sueltas explicativas del uso de servicios de la biblioteca. Aún cuando este tipo de actuación no se considera estrictamente como actividades de formación de usuarios, los responsables de la biblioteca consideraron la utilidad de ofrecer una información gráfica, visual o escrita básica, para que los usuarios sean lo más autónomos posible en la localización de los distintos servicios o secciones de la biblioteca, y una primera aproximación a su utilización. El siguiente cuadro recoge los títulos de las hojas explicativas elaboradas:

<i>Hojas explicativas de normas y servicios</i>
<i>Bienvenido a la biblioteca</i>
<i>Normas de uso</i>
<i>Reglamento de préstamo</i>
<i>Centros de interés</i>
<i>Hemeroteca</i>
<i>Sección de audiovisuales</i>
<i>Sección de Mapas y guías de viaje</i>
<i>Servicio de préstamo interbibliotecario</i>

2. Curso de formación en el manejo de OPAC. Destinado a usuarios que están familiarizados con el uso de otra biblioteca, pero desconocen el manejo del OPAC y consideran que no pueden aprender con la sola ayuda del manual de uso. Las sesiones son de 10 minutos de duración, cada día, a las 13 y 19 horas.

3. Ayuda informal en el manejo del OPAC. Para los usuarios que se acercan con confianza al OPAC y que incluso conocen su funcionamiento, pero se equivocan en la forma y planteamiento de las búsquedas. Se procede de dos formas: acercándose directamente al usuario si se detecta que tiene problemas en el manejo del OPAC o invitándoles a acudir al terminal situado en la Sección de Información, tutelando sus búsquedas.

4. Visitas guiadas semanales a las que el usuario se apunta individualmente. Destinado a usuarios que desean obtener un conocimiento más amplio de la biblioteca, sean o no usuarios habituales. Se apuntan en una lista hasta formar un grupo y se lleva a cabo los miércoles a las 17:30 horas.

5. Visitas guiadas para grupo. Es el tipo de actividad más conocido y más practicado en las bibliotecas públicas. Se produce a cualquier hora y día, a conveniencia del grupo solicitante. Los horarios y contenidos de las visitas están en función de las características del grupo. Fundamentalmente, al carecer la Biblioteca de sección infantil, estas visitas están dirigidas a asociaciones y grupos de adultos de la ciudad de Salamanca.

6. Acercamiento de la biblioteca a nuevos grupos de usuarios. En la biblioteca se ha constatado que hombres y mujeres de más de 30 años con nivel social, cultural y económico medio-bajo, no están representados como usuarios. Igualmente no lo están los del mismo segmento de edad y nivel medio-alto. Sin embargo, las actividades se dirigen al primer grupo por considerar que los del segundo, y según las encuestas de hábitos culturales, tienen más posibilidades de satisfacción de sus necesidades culturales. Como destinatarios se busca casi siempre grupos o colectivos formalizados porque presentan las ventajas de la inquietud o interés por determinados temas, poseen disponibilidad de tiempo, están localizados y se puede acceder fácilmente a ellos, además de que poseen cierta homogeneidad.

Se comienza cursando una invitación a cada centro, para posteriormente concretar y girar la visita a la biblioteca. La experiencia ha demostrado que una visita guiada no era suficiente para que los destinatarios pudiesen comprender lo que es la biblioteca pública y su utilidad para ellos. De ahí que la actividad se desdoblara en dos sesiones, no muy alejadas en el tiempo: una visita previa del bibliotecario al centro para explicar el funcionamiento y posibilidades de la biblioteca y la posterior visita del grupo para conocer la organización y servicios de la biblioteca. Con los grupos que manifestaban más interés por profundizar en la actividad, y con la colaboración de sus responsables, se realizó un programa más ambicioso.

Como ejemplo sirva la colaboración con el Centro de Educación de Adultos Giner de los Ríos, con el que además de las sesiones mencionadas se incluyeron dos sesiones más: una tercera destinada a enseñar a los participantes la consulta de obras de referencia, la búsqueda y localización de información, el manejo del OPAC, y en suma, a proporcionar las habilidades necesarias para moverse en un mundo desconocido para ellos. La cuarta y última sesión es de carácter práctico, basada en la resolución de distintas búsquedas y cuestiones que se proponen

El objetivo fundamental perseguido es no sólo mostrar la biblioteca como complemento de la labor formativa de su centro, sino destacar la dimensión cultural, de ocio y de integración social que la biblioteca pública tiene; además el hecho de que la actividad se desarrolle en varias sesiones facilita el que no se equipare la visita a la biblioteca con aquellas otras que realizan o las demás instituciones administrativas o culturales.

5.3.3 Las sesiones de formación de usuarios en la Biblioteca de Cataluña

Las sesiones de formación de usuarios (<http://www.gencat.es/bc/fserveis.htm>) tienen como objetivo dar a conocer las tareas fundamentales de búsqueda para localizar aquella información que el usuario necesita para la investigación y están dirigidas a los investigadores interesados en profundizar en sus conocimientos en el manejo de los instrumentos de búsqueda y también a los usuarios que acceden por vez primera a la Biblioteca de Cataluña.

La metodología empleada se basa en sesiones teóricas y prácticas a la vez, que se realizan in situ. Los asistentes reciben una guía del usuario. El programa consta de siete grupos de contenidos:

<i>Contenidos de la formación de usuarios en la Biblioteca de Cataluña</i>
<i>La misión de la Biblioteca de Cataluña, su carácter de biblioteca nacional.</i>
<i>Los fondos de la Biblioteca.</i>
<i>Las salas de consulta.</i>
<i>La sala de consulta general: infraestructura y servicios. Obras de referencia y ordenación.</i>
<i>Los catálogos: manuales e informatizados.</i>
<i>La consulta de los documentos.</i>
<i>Servicios: Información bibliográfica, reprografía, préstamo interbibliotecario, cabinas para investigadores.</i>

5. 4 LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN EL CONTEXTO DE LAS REDES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN: FORMACIÓN EN EL WEB DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS.

La llamada revolución digital en la que estamos inmersos y que afecta a todos los ámbitos de la actividad humana, está basada principalmente en los procesos de producción, distribución y acceso a la información electrónica a través de las redes de información y comunicación, con Internet a la cabeza. Esta realidad está configurando un nuevo tipo de usuario cada vez mas acostumbrado a trabajar en entornos virtuales y que plantea a la Biblioteca Pública unos nuevos retos formativos e informativos.

El impacto de Internet en bibliotecas y otras unidades de información, así como su repercusión en la formación de los usuarios ha sido analizada muy acertadamente por Marta de la Mano y Manuela Moro (1998). Estas autoras analizan los requisitos de contenido y formales que debe cumplir una página Web orientada a facilitar la formación de usuarios, partiendo de la aplicación que en el ámbito de las unidades de información debe tener la función tridimensional de Internet establecida por G. Sartori: una de carácter práctico, otra destinada al entretenimiento y una tercera educativo-cultural. En todas ellas está presente la necesidad del aprendizaje interactivo y el uso virtual por parte del usuario de recursos informativos.

Por su interés presentamos en forma de cuadro-resumen los requisitos de contenido formativo con que debería contar una página Web según estas autoras:

Requisitos de contenido formativo
<ul style="list-style-type: none"> • A nivel de <i>orientación bibliotecaria</i> debe proporcionar: <ul style="list-style-type: none"> - Información general sobre: <ul style="list-style-type: none"> . Ubicación de la unidad informativa: dirección, plano, etc. . Modo de acceso (medios de transporte, paradas de metro, autobús) . Horario . Condiciones de acceso . Historia de la institución . Cursos de formación impartidos en la unidad, y formulario interactivo de inscripción. - Normativa - Colección o fondos que posee - Servicios que presta y detalle de las condiciones de los mismos. - Visitas virtuales a la unidad - Guías - "Más allá de la unidad...": recursos sobre los que informa o a los que permite acceder ajenos a la propia unidad.

<ul style="list-style-type: none"> • A nivel de <i>instrucción</i> - En lo que se refiere a los <i>recursos bibliográficos y documentales no accesibles en línea</i>: <ul style="list-style-type: none"> . Información completa y bien estructurada sobre la dinámica del proceso de búsqueda para localizar una información concreta en las distintas secciones de la colección. . Ejemplos interactivos de búsquedas que dirijan y requieran participación del usuario. . Ejercicios prácticos de búsqueda que permitan aplicar los conocimientos adquiridos. . Formulario para que el usuario valore el programa de instrucción virtual. - En relación a los <i>recursos bibliográficos y documentales disponibles en línea</i>: <ul style="list-style-type: none"> . Información exhaustiva y detallada sobre el proceso de búsqueda en las bases de datos que posea la unidad, con especial hincapié en el empleo de operadores booleanos, elaboración de estrategias de búsqueda, uso de índices y tesauros. . Ejemplos interactivos de búsquedas que guíen y exijan colaboración del usuario. . Búsqueda en las propias bases de datos con ayuda contextualizada que permita solventar problemas o dudas coyunturales . 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.
Requisitos formales
<ul style="list-style-type: none"> - Presentación atractiva - Mapa de "sitio" que permita en una lectura dominar el contenido de la página - Iconos señalizadores que agilicen visualmente las consultas - Retornos y cambios directos a otros epígrafes de la página, permitiendo una rapidez en consulta y facilitando la orientación en la misma - Accesibilidad en varios idiomas - Actualización periódica. Evitar el mantenimiento de páginas con contenidos informativos poco operativos y obsoletos. - Estructura sencilla y clara de contenidos informativos, evitando caer en exposiciones de información demasiado farragosas tanto en su redacción como en su contenido.

Aún es pronto para poder contar en el ámbito de bibliotecas públicas españolas con iniciativas desarrolladas de contenidos formativos para usuarios virtuales, que vayan más allá de las ayudas en línea para la consulta del catálogo o indicaciones para localizar las obras "in situ".

De entre las páginas Web de bibliotecas públicas españolas que van incorporando alguno de estos elementos formativos virtuales hemos seleccionado el de la Biblioteca Regional de Murcia (<http://www.carm.es/brmu>), de la que ofrecemos la pantalla de ayuda para el uso del catálogo y una guía práctica de búsqueda de información.

Consejos y ejemplos de búsqueda

► Concisión, Brevedad

Usa el mínimo de palabras significativas. Si quieres obras de Wolfgang Amadeus Mozart, puedes poner simplemente "Mozart".

En lugar de escribir frases largas y con preposiciones ("biología submarina en el mediterráneo"), pon simplemente las palabras significativas: *biología submarina mediterráneo*

► ¡¡ Demasiados documentos !!

Puedes precisar tu búsqueda combinando varias palabras en el mismo campo usando la conjunción "y"

Por ejemplo: Cartagena y teatro

► No lo tengo muy claro ...

Si no sabes en que campo poner los términos de búsqueda, usa el primer campo (TEXTO LIBRE) para buscar al mismo tiempo en todos los campos de la base de datos (autor, materias, títulos, notas, etc.)

► Lo tengo clarísimo ...

En este caso usa los campos con puntería: Editorial, Materias, Autor, Colección, Colección, Año.

► Solo quiero ver que película hay ...

Si solo buscas una clase de documentos, en la parte superior de la pantalla tienes una lista en la que puedes seleccionar los principales tipos de documentos (Cine y vídeo, Música, Recursos electrónicos (CD-ROM), Revistas, etc.

► Quiero más palabras ...

Si quieres plantear una búsqueda amplia, puedes usar comodines, es decir, jugar con las terminaciones de las palabras.

Por ejemplo: Si pones arbol* encontrarás todos los documentos que tengan las palabras: arboles, árbol, arboleda, etc.

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.cam.es/brmu/informacion/temas/>. The page title is "los secretos de la biblioteca" and the subtitle is "aprende a encontrar la información que necesitas". The main text describes the library's resources: "Descubre todo lo que puede ofrecerte la Biblioteca Regional. La Biblioteca es un universo repleto de todo tipo de informaciones a tu alcance: libros, discos, películas, revistas, boletines oficiales, periódicos, etc."

Below the text is a diagram titled "¿Qué buscas en la biblioteca?". It features a central orange stick figure with a question mark above its head. Surrounding the figure are several speech bubbles containing search terms: "leer", "cine", "música", "libros sobre cualquier tema", "Murcia", "periódicos y revistas", "CD ROM y multimedia", and "legislación".

The left sidebar of the website lists various categories: Información, Medioteca, Hemeroteca, Infantil, Fondo regional, Editora Regional, Bibliotecas de Murcia, Bibliobus, Préstamo interbibliotecario, Guía práctica, Literatura, Temas, and Internet.

Finalmente querríamos concluir reforzando la idea, por fortuna ya muy extendida e incluso potenciada desde los poderes públicos, de que debemos crear un nuevo modelo de biblioteca pública en la sociedad de la información, y que para ello es imprescindible que existan instituciones que puedan garantizar la igualdad de oportunidades de acceso a la información y la cultura de todos los ciudadanos. Este objetivo no se puede conseguir sin la necesaria mentalización acerca del papel de primer orden que tiene la formación en y mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. Así lo ha puesto de manifiesto el Ministerio de Educación, Cultura y Deportes a través del *Plan de Impulso de las Bibliotecas Públicas Españolas*, hecho público a través de los medios de comunicación el 30 de marzo de 2000. El *Plan* pretende, entre otros objetivos, confiar a las bibliotecas públicas españolas funciones de apoyo a la formación continua o permanente y a la educación a distancia, como modalidades educativas cada vez más necesarias en la sociedad de la información. Ahora corresponde a los profesionales de nuestras bibliotecas estimular la creatividad para la puesta en marcha de los necesarios programas y actividades de formación de usuarios, presencial o virtual, para hacer realidad estas ideas.

BIBLIOGRAFÍA

- CORRIONERO SALINERO, F. (1995) "Informar, formación de usuarios independientes de información". *EDUCACION y biblioteca*, 61; p. 22-25
- DÍEZ IBAÑEZ, M^a T., PEÑALVER MARTÍNEZ, A. (1990) "La formación de usuarios de la información: propuesta de cursos. *Actas de las VI Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*. Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, p. 255-267
- DOMÍNGUEZ, R. (1997) "Formación de usuarios en la Biblioteca Pública de Salamanca". *EDUCACIÓN y biblioteca*, 84; p. 60-64
- GALERA, M^a P y GONZALO, E. (1993) "Formación de jóvenes usuarios en la biblioteca: una colaboración entre la Biblioteca Pública y los Centros de Enseñanza". *EDUCACIÓN y Biblioteca*, 37; p. 55-59
- GARCÍA GÓMEZ, F.J.; 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*, 57 ; p. 23-38
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. (1999) "Formación de usuarios. Organización de programas de formación". En: GOMEZ HERNANDEZ, J.A. *Biblioteconomía: conceptos básicos de gestión de bibliotecas. 2ª ed.* Murcia: DM; p. 177-182
- HERNÁNDEZ, H. (1999) "Formar usuarios: reflexiones desde la biblioteca pública". *EDUCACION y Biblioteca*, 100; p. 59-61
- HERNÁNDEZ, H. (1995) "La formación de usuarios, un nuevo reto en las bibliotecas públicas: motivaciones, alcance y características en los 90". *EDUCACIÓN y biblioteca* 61; p. 19-25
- LANGHORN, K. (1998) "La formación de usuarios en las bibliotecas públicas". *BOLETÍN de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 52; p. 41-46

- MANO GONZÁLEZ, M. de la y MORO CABERO, M. (1998) “Los nuevos retos de la formación de usuarios: a la conquista del usuario virtual”. *Actas de las VI Jornadas Españolas de Documentación*. Valencia: FESABID.
- ONTORIA, M. A., PÉREZ-IGLESIAS, J. (1997). “Formación de usuarios”. *EDUCACIÓN y Biblioteca*, 84; p. 43-66
- RIVAS ROLDÁN, A. (1999) “Más vale tarde que nunca”. *EDUCACIÓN y Biblioteca*, 100; p. 36-37
- RIVAS ROLDÁN, A. (1998) “Una experiencia de formación de usuarios adultos en la biblioteca municipal de Córdoba”, *EDUCACIÓN y biblioteca*, 93; 19-21
- SÁNCHEZ-PAUS HERNÁNDEZ, L. (1998) “¿Qué es la formación de usuarios?”. *MAGANS WALLS, J.A. Tratado básico de biblioteconomía*. 3ª ed. Madrid: Editorial Complutense, p. 397-407
- SVINICKI, M., SCHWARTZ, B. (1991) *Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas: aprendizaje y diseño de instrucción*. – Madrid: Germán Sánchez Ruipérez.