

TEMA 2: FORMACIÓN DE USUARIOS. ORGANIZACION DE PROGRAMAS DE FORMACION

1. OBJETIVOS.

2. CONTENIDOS BÁSICOS

- 2.1. Función educativa de la biblioteca
- 2.2. Evolución del concepto y los contenidos de la formación de usuarios.
- 2.3. Las competencias que incluye la alfabetización informacional
- 2.4. Dificultades de los usuarios en la búsqueda documental
 - 2.5.1. Objetivos de la Educación de Usuarios
 - 2.5.2. Principios básicos para el éxito del aprendizaje:
- 2.6. Actuaciones de formación más habituales

3. APLICACION PRACTICA. DISEÑAR UNA ACTIVIDAD DE FORMACION DE USUARIOS EN UNA BIBLIOTECA.

4. CUESTIONES DE REFLEXIÓN Y EVALUACIÓN

5 BIBLIOGRAFÍA

1. OBJETIVOS.

La formación de los usuarios, y lo que tiene de servicio educativo la biblioteca, es parte de su esencia, y ayuda a rentabilizar el resto de los servicios. La formación de usuarios está pasando a ser más que enseñanza del uso de la biblioteca para ser alfabetización informacional y digital, es decir, capacitación del usuario para que aproveche la información. Debe ser un servicio de todo tipo de bibliotecas, y su necesidad es mayor por la carencia e insuficiencia de las bibliotecas escolares, que limita el desarrollo de habilidades de información dentro del sistema escolar. Las tecnologías actuales engendran dificultades y posibilidades nuevas. La educación de usuarios es necesaria porque muchas veces las bibliotecas son sitios difíciles de usar, y porque el mundo de la información es en sí mismo complejo. La mayoría de los usuarios tiene problemas para acceder y utilizar la información de modo completo y crítico, e incluso muchos profesores e investigadores no saben utilizar las bibliotecas todo lo bien que debieran. En este contexto, el objetivo de este tema es conocer los principios y técnicas de la formación de usuarios como uno de los principales servicios de la biblioteca, consistente en cooperar al desarrollo de habilidades y aprendizajes relacionados con las actividades de buscar, seleccionar, criticar y reelaborar la información. El alumno debe conocer los posibles modos de iniciar a los usuarios en el trabajo en las bibliotecas, en la localización de los documentos que contienen, y de su información, asumiendo una actitud de control sobre la información.

2. CONTENIDOS BÁSICOS

2.1. Función educativa de la biblioteca

La preocupación por la educación ha sido una constante de la biblioteca. Además, la biblioteca en sí misma y su utilización para cualquier fin tiene una dimensión educativa pues entre el aprendizaje como procesamiento de información y el proceso documental que realizan las bibliotecas hay un paralelismo que es referente y modelo para los usuarios: las bibliotecas buscan, evalúan, seleccionan, clasifican y organizan la información para su difusión, y esto es lo que hacemos cuando aprendemos: buscar información a partir de una necesidad, localizarla, evaluarla, seleccionar o extraer la relevante, organizarla en nuestro sistema de conocimientos previos, y aplicarla a nuestros fines o comunicarla. La biblioteca como institución es un referente del aprendizaje, sus colecciones un reflejo de la ciencia y la

cultura, y el bibliotecario un modelo, un ejemplo como el maestro de cómo seleccionar y usar la información.

De hecho, en cualquier uso de la biblioteca el lector está obteniendo un aprendizaje: al leer amplía sus conocimientos, su cultura, o su capacidad de comprensión; al estudiar en la biblioteca está aprovechándola para sus actividades de educación formal; al informarse está obteniendo los elementos para producir conocimiento; al acceder a documentos de la biblioteca está obteniendo fuentes de conocimiento seleccionadas; al divertirse, acceder a la cultura o usar tecnología para la comunicación o el ocio está adquiriendo alfabetización digital o conociendo distintas manifestaciones artísticas; en suma, al usar la biblioteca junto a otros está adquiriendo hábitos democráticos y de respeto, interiorizando las prácticas de cooperación en el aprendizaje o ampliando su visión del mundo de la información en sus distintos soportes.

Esta función educativa está presente en todo tipo de bibliotecas. Es evidente en la escolar o la universitaria, pero en la pública es también fundamental. Por ejemplo *Manifiesto IFLA/UNESCO* de 1994 la afirma que es un centro para el aprendizaje permanente, apoyo de la educación y la alfabetización, e instrumento para facilitar el progreso en el uso de la información y su manejo a través de medios informáticos. Las recientes *Directrices* para las bibliotecas públicas (IFLA, 2001) consideran la educación e instrucción como la primera de sus finalidades, relacionándola con el aprendizaje durante toda la vida. Además, le atribuyen misiones de apoyo a las bibliotecas escolares y una función compensadora de las desigualdades en cuanto al acceso a la información y el conocimiento. Entre otras muchas menciones, tenemos:

- 1.3.1: Educación e instrucción (...) La biblioteca pública debería proporcionar materiales en los medios adecuados para colaborar en los procesos de aprendizaje escolar y extraescolar. Asimismo, debería ayudar al usuario a utilizar esas fuentes de aprendizaje de manera eficaz y ofrecer instalaciones para que pueda estudiar. La capacidad de acceder a la información y hacer un uso efectivo de ella es vital para que la instrucción dé buenos resultados y donde les sea posible, las bibliotecas públicas deben cooperar con otras organizaciones educativas enseñando a utilizar los recursos necesarios para manejar la información. La biblioteca pública también debe apoyar activamente las campañas de alfabetización (...). La gente recién alfabetizada necesita un acceso sencillo a los materiales de lectura adecuados para mantener y aumentar sus nociones.
- 3.4.5. Educación y Formación a lo largo de toda la vida. La biblioteca pública respalda la educación y formación a lo largo de toda la vida, colaborando con escuelas y otras instituciones educativas para ayudar a los estudiantes de todas las edades... De igual modo debe actuar respaldando las campañas de alfabetización y de adquisiciones básicas para la vida cotidiana... La propagación del aprendizaje a distancia está influyendo en las bibliotecas públicas. Quienes estudian en sus hogares es probable que acudan a su biblioteca local como primera fuente en la que buscar documentación. Muchos necesitarán recurrir a Internet, servicio que la biblioteca debe ofrecerles. Las bibliotecas públicas desempeñan un papel cada vez más importante en la red educativa y deben facilitar espacio y acceso a los instrumentos necesarios para satisfacer esta demanda.
- 3.4.11. Promoción de la lectura y alfabetización. La biblioteca pública debe prestar apoyo a actividades gracias a las cuales las personas puedan hacer el mejor uso posible de las Tecnologías. Debe ayudar a otras instituciones que combaten el analfabetismo y fomentan el conocimiento práctico de los medios de comunicación. Es posible lograrlo mediante la promoción de la lectura, el suministro de los materiales adecuados a quienes están escasamente alfabetizados la colaboración con otras organizaciones de la comunidad que luchan contra el analfabetismo, ...la promoción de la informática y la formación en este

campo, ...la cooperación con los profesores, los padres y otras personas de contacto que ayudan a los nuevos ciudadanos a adquirir las nociones educativas básicas que les permitirán desenvolverse en el nuevo contexto.

- 3.6. Educación de usuarios. La biblioteca debe ayudar a sus usuarios a adquirir la capacidad necesaria para hacer el mejor uso posible de sus recursos y servicios. Los miembros del personal deben actuar como navegadores de información y ayudarles, sea cual sea su edad, a utilizar de la mejor manera las TIC. Asimismo, se deben preparar para formarlos. Como las TIC son cada vez más asequibles, el papel de la biblioteca pública a la hora de facilitar el acceso a estos medios y de ayudar a la gente a utilizarlos lo mejor posible es de vital importancia.

2.2. Evolución del concepto y los contenidos de la formación de usuarios.

Tradicionalmente la formación de usuarios se ha entendido como el servicio bibliotecario que consistía en dar a conocer el uso de la biblioteca y sus recursos de búsqueda documental. Ha sido casi siempre una instrucción bibliográfica, que tenía como fin lograr el aprovechamiento óptimo de la biblioteca. Ello implica enseñarles a ahorrar tiempo en el uso de los servicios, que la biblioteca resulte familiar, que se sepa usar los distintos sistemas bibliotecarios, las obras de referencia, que se conozcan los modos de cita bibliográfica... También tiene que tener como resultado que cambie la actitud hacia la biblioteca, hacer ver que es un lugar agradable y acogedor, y adecuado para resolver sus necesidades.

Para las bibliotecas, además de ser estos servicios educativos una parte de su misión, son una oportunidad estratégica de desarrollo, pues:

- Son una vía para mejorar el uso y rendimiento de las colecciones documentales y el resto de los servicios
- Hacen aumentar la autonomía de los usuarios.
- Incrementan el valor añadido de los servicios bibliotecarios en un momento de desintermediación, que obligaría a ampliar las funciones profesionales
- Ayudan a mejorar la imagen de las bibliotecas, al mostrarse volcados sobre el usuarios y sus necesidades de información
- Ayudan a relacionar biblioteca con tecnología e información, de un modo integrador con la visión de la biblioteca como lugar de la cultura impresa
- Son una vía para dotarse de tecnología, si conseguimos que se ubiquen en la biblioteca o su entorno ordenadores de uso público, telecentros...

Una razón de la necesidad de la formación de usuarios era la compleja organización de la información documental en nuestras bibliotecas, que han tenido sistemas clasificatorios difíciles, poco señalizados y facilitados conceptual y gráficamente. En este sentido, la progresivamente mayor disposición de las bibliotecas para facilitar el uso, ha ido haciendo que se simplificara el acceso, y su diseño hiciera más transparente la consulta y uso tanto de las instalaciones como de la colección y los productos de búsqueda bibliográfica. Esta simplificación ha ido reorientando los contenidos de la formación de usuarios: La mejor señalización, la amigabilidad de los interfaces de consulta o el acceso directo a las colecciones va guiando y facilitando el uso, y ello va haciendo superfluos algunos de los contenidos tradicionales de la formación de usuarios, y abriendo el camino a otros más relacionados con el proceso de convertir la información en conocimiento.

Pero el que apartemos las complejidades innecesarias de los procedimientos de acceso y consulta no implica que las personas sepan utilizar y aprovechar mejor la información para su propio conocimiento y su actuación. La información en general es cada día más compleja, por

factores como el crecimiento del volumen de la documentación en múltiples soportes y vías de acceso, el rápido cambio y la mediatización tecnológica del conocimiento. Y ello lleva a la necesidad creciente de habilidades de información, que hagan a las personas capaces de aprender durante toda la vida y adaptarse a los cambios. Sintetizadas por Bernhard (2002), las principales razones invocadas para justificar la puesta en marcha de acciones de formación en esta dirección son las siguientes:

- El crecimiento exponencial de la información disponible y accesible en cualquier formato;
- Una información cada vez más heterogénea cuya autenticidad, validez y credibilidad han de ser establecidas continuamente;
- Una economía fuertemente basada en actividades de servicio y apelando a tecnologías en rápido desarrollo;
- La necesidad de que cada persona adquiera y desarrolle aptitudes transferibles y utilizables a lo largo de toda la vida, así como que aprenda a aprender en una perspectiva de solución de problemas;
- La necesidad de estar al día de los desarrollos más recientes para las actividades de investigación;
- La demanda de los empleadores que quieren contratar a personas capaces de dominar las tecnologías, de buscar la información en las fuentes electrónicas e Internet, y de evaluarla, de gestionar la información interna y externa así como llevar a cabo actividades de alerta;
- La evolución hacia una pedagogía activa centrada en el estudiante, basada en los recursos y en la solución de problemas;
- El impacto de la formación en el uso de la información en la continuidad en los estudios y el éxito escolar.

Lo que necesitan los individuos no es sólo saber usar las bibliotecas, sino dominar las habilidades y estrategias para informarse y usar la información, lo que implica conocer la fuentes y saber aplicar de modo inteligente los procedimientos para obtener información de ellas. Respecto a la tradicional formación de usuarios, no nos preocupa sólo la información documental accesible en o desde las bibliotecas, y nos implicamos no sólo en enseñar las habilidades de buscar y localizar, sino también las de comprender, usar y comunicar la información y lograr conocimiento. Ayudar a los usuarios a adquirir estas competencias no es tarea de los bibliotecarios en exclusiva, pero sí tienen en ello un papel fundamental: demostrarlo es un objetivo de este artículo.

2.3. Las competencias que incluye la alfabetización informacional

La formación de usuarios, pues, se orienta a llegar a ser alfabetización informacional. Esta expresión proviene del uso del término *literacy* (alfabetización) que en inglés tiene además del significado básico de “capacidad de leer y escribir” el de “dominio de una serie de competencias y habilidades”. Por eso ha pasado de un modo natural a acompañar términos como *media*, *digital*, *information* o *technological* para referirse a estas nuevas “alfabetizaciones” necesarias en la sociedad de la información. Si la alfabetización lectoescritora era la condición de posibilidad de la cultura impresa, las nuevas alfabetizaciones relacionadas con el uso de la información lo son para la nueva sociedad-red en que nos encontramos. Su objetivo final, su para qué y su importancia es lograr hacer a los individuos aprendices a lo largo de la vida, personas capaces para encontrar, evaluar y usar información de cualquier fuente eficazmente para resolver problemas o tomar decisiones.

En cuanto a las distintas habilidades abarcadas por este concepto, en general abarcan habilidades para encontrar información (habilidades de localización y recuperación documental, y habilidades de manejo de equipos tecnológicos); para usar información

(habilidades de pensamiento, habilidades de estudio e investigación; habilidades de producción y de presentación), y para compartir y actuar éticamente respecto a la información. Todo ello independientemente de los soportes (tradicionales o electrónicos), de los tipos de información (gráfica, multimedia, textual) y de los modos de organización de sus contenidos (secuencial, hipertextual...). Según Bernhard (2002) incluye estas competencias:

- Identificación de la necesidad de información
- Creación y organización de la información
- Estrategias de búsqueda de información
- Habilidades tecnológicas e informáticas
- Evaluación y tratamiento de la información
- Utilización y comunicación de la información
- Aspectos éticos y sociales
- Actitud activa de cara al aprendizaje durante toda la vida
- Crítica de los medios de comunicación
- Autoevaluación

La educación de usuarios convierte al bibliotecario en profesor. Esto implica que debe preocuparse de enseñar de modo pedagógicamente adecuado a lo que se quiere transmitir. Y esforzarse por que su mensaje sea comprendido. La formación de usuarios no es un despliegue del bibliotecario de su capacidad, sino un esfuerzo por acercar sus herramientas y productos adecuadamente a los intereses de los usuarios. Supone dar prioridad al servicio respecto de lo técnico, asumir que debemos adaptar nuestros esquemas a los usuarios, y no pretender que sea al revés. Que más que enseñar nuestras propias herramientas debemos hacer instrumentos que se utilicen fácilmente. Otro presupuesto de la formación es que debemos estimular, no agobiar o desanimar; no puede enseñarse todo a la vez, ni pretender impresionar, sino interesar a los "alumnos" con una actitud positiva hacia ellos. Por último, también debemos asumir que con la formación la biblioteca adquiere un compromiso que debe afrontar, pues luego no puede defraudar a las expectativas que crea. Si se hace bien, mejorará la profesión bibliotecaria, su status, se apreciarán más los servicios de la biblioteca, y los bibliotecarios serán mejor conocidos y comprendidos por los usuarios.

2.4. Dificultades de los usuarios en la búsqueda documental

Dificultades de los usuarios en la búsqueda documental (Baró y Mañà)	
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	<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 - No comprenden las distintas formas de presentación de la información: imágenes, esquemas, textos, tipografía

en los documentos impresos	- No saben leer textos documentales: leen de principio a final, no seleccionan
4. Obtención de la información	- 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	- 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.

2.5. El proceso de organización de actividades de formación de usuarios

La metodología para el diseño y la organización de la educación de usuarios implica dar los siguientes pasos, que explicamos siguiendo a Svinicki y Schwartz:

- *Identificar los objetivos*: Los objetivos que nos podemos marcar pueden ser cognoscitivos, cuando queremos transmitir destrezas informativas o intelectuales; afectivos, cuando más bien queremos producir actitudes positivas hacia la biblioteca y lo que implica, y psicomotores, cuando enseñamos destrezas operativas. Estos, a su vez, tienen un grado de complejidad que permite estructurarlos en básicos, intermedios, o avanzados. Los objetivos que nos marquemos dependerán de las posibilidades de la biblioteca, de la existencia o implantación de determinados servicios de interés, o del nivel de formación previa de los destinatarios de la formación
- *Conocer a los 'estudiantes'*: Se tratará de conocer el nivel de conocimientos previos de los usuarios, sus habilidades, etc., para adecuar a ellos el contenido de la formación.
- *Analizar las circunstancias*: Los medios y el tiempo disponibles, el número de estudiantes, la disponibilidad de recursos materiales, audiovisuales, si será en la propia biblioteca o un aula, etc.
- *Analizar el papel del instructor*: Las condiciones del bibliotecario que dará la formación: su motivación, sus aptitudes docentes, su capacidad organizativa. Debe procurar hablar clara y amablemente, no usar la jerga bibliotecaria, evitar resultar aburrido o tímido. Hay que proyectar confianza, competencia, entusiasmo respecto de la biblioteca, y establecer una relación de cordialidad. Crear lazos de amistad y simpatía, sin descuidar la disciplina si es necesaria.
- *Elegir las opciones de enseñanza*. Debemos elegir el método didáctico: si trabajaremos en grupo o de modo individual. Si utilizaremos un estilo directo (mediante conferencias, clases teóricas, demostraciones, películas, guías, que es más económico en tiempo y personal, pero menos activo y personalizado); semidirecto (estudio de casos, demostración con actuación del alumno, instrucción asistida por ordenador, instrucción programada) o indirecto: tormenta de ideas, investigación, discusión.
- *Organizar la instrucción*. Decidido ya el método, el instructor y la duración, debemos concretar los detalles para evitar fallos, falta de tiempo, planificar los ejemplos de búsqueda de modo que esté el libro en su sitio, la ficha bien intercalada, etc. Debemos clasificar la información a transmitir, identificar los contenidos sobre los que queremos que recaiga la atención, haciendo que ésta quede destacada. Las ayudas verbales o gráficas que utilizaremos, etc.

2.5.1. Objetivos de la Educación de Usuarios

Si enfocamos los objetivos desde el punto de vista de las dificultades de los usuarios en las distintas etapas de la búsqueda de información, y siguiendo con el esquema de Baró y Mañá, tendríamos:

<i>Objetivos de la formación de usuarios</i>	
Objetivos	Tareas implicadas
1. Saber delimitar el objetivo de la búsqueda	<ul style="list-style-type: none"> - Descomponer el tema de la búsqueda en las distintas facetas (lluvia de ideas) - Establecer jerarquías y relaciones de subordinación entre los distintos conceptos - Determinar correctamente los términos de la búsqueda - Conocer las etapas del trabajo intelectual - Conocer las características de los distintos sistemas de restitución de la información - Temporalizar la tarea
2. Saber localizar la información en un centro documental	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer los servicios que ofrece la biblioteca y saber utilizarlos correctamente - Conocer la ubicación de cada tipo de documento en el espacio de la biblioteca - Conocer la función de cada uno de los catálogos - Saber decodificar los registros y las fichas catalográficas - Saber localizar los documentos a partir de las indicaciones de los catálogos - Conocer otros centros documentales
3. Localizar la información en los documentos	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocer los distintos instrumentos periféricos de información en los impresos: portadas, anexos, bibliografías, glosarios, cronologías, actividades - Utilizar correctamente los instrumentos de recuperación de la información en los documentos impresos: sumarios e índices - Utilizar correctamente los instrumentos de búsqueda en las fuentes de información no impresas. - Conocer los sistemas de presentación y organización gráfica de la información: gráficos, notas a pie de página, recuadros, esquemas
4. Conocer y utilizar los distintos tipos de información	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluar la idoneidad del documento en relación al tema de investigación - Identificar y valorar las diversas fuentes de información en función de los distintos niveles informativos: enciclopedias, diccionarios, manuales, dossier informativos, monografías, bases de datos en línea, soportes ópticos, soportes magnéticos, videotext. - Contrastar la información obtenida en diversas fuentes y desarrollar el sentido crítico de la información
5. Saber reelaborar la información	<ul style="list-style-type: none"> - Saber tomar notas y clasificarlas - Redactar fichas analíticas - Citar correctamente las fuentes informativas - Elaborar resúmenes, esquemas, gráficos

2.5.2. Principios básicos para el éxito del aprendizaje:

- Que consigamos motivación (que suscitemos la necesidad de saber y el interés por saber, la curiosidad o la conveniencia o el interés por la aplicación práctica de lo que va a ser aprendido).
- Que exista una buena organización de los contenidos a ser aprendidos.
- Que logremos la participación activa de los alumnos, pues es la mejor manera de aprender: hay que estimular, animar a preguntar, dejar reflexionar y trabajar al usuario. Dar otras posibilidades, dejar que planteen retos.
- Conseguir retroalimentación. Es decir, lograr informarse y evaluar la eficacia del proceso, hacer un seguimiento de la mejora de actitudes y métodos de trabajo de los usuarios en la biblioteca. Para ello, el método de evaluación debe ser válido y fiable en sus resultados, pero a la vez fácil de aplicar, y elaborar. Pueden aplicarse métodos formales (Tests,

ensayos, hojas de trabajo, diarios, pruebas de ejecución), o informales (autoinformes, observación, conversaciones).

2.6. Actuaciones de formación más habituales

La formación más elemental de conocimiento de la biblioteca se concretará en visitas guiadas, que deberán apoyarse en guías de uso sencillas y atractivas, que expliquen las colecciones, los servicios, las normas y los espacios. La guía de la biblioteca estará en los mostradores de la biblioteca, en los servicios de información, en las secretarías, en los clubes y asociaciones cercanas. También puede hacerse presentaciones en vídeo. Y es importante que se refuerce el conocimiento de la biblioteca con una buena señalización de los servicios.

En un nivel más complejo se encuentran los cursos de instrucción bibliográfica, conocimiento de las fuentes de información, uso de los catálogos, de las obras de referencia, repertorios, revistas, abstracts, boletines de sumarios, guías de fuentes institucionales y personales, etc. Es fundamental que los grupos sean pequeños, de no más de 15 estudiantes, que hagan ejercicios sencillos y aprendan con la práctica. También pueden hacerse cursos diferenciados sobre las publicaciones periódicas, su estructura, los catálogos colectivos, el uso de abreviaturas, e índices, las búsquedas de artículos en bases de datos, etc.

La generalización de los catálogos de acceso público en línea y de las bases de datos en CD-ROM, que cada usuario utiliza autónomamente en sus búsquedas, ha hecho de la destreza en el manejo de estos medios un objetivo primordial de la formación de usuarios. Debemos procurar que su uso sea muy interactivo y amigable, haciendo fáciles las búsquedas y los procedimientos, y, a la vez, que mediante la formación se conozcan los aspectos conceptuales, para evitar que se empobrezcan los resultados de su uso, por ruido o pérdidas de información. Ello da lugar a guías de uso y manuales o tutoriales web o listas de preguntas más frecuentes. Podemos también introducir métodos de enseñanza nuevos: por amigos, ensayo-error, sesiones de trabajo.

Algunos ejemplos destacados, en el ámbito de la biblioteca pública, serían:

- La biblioteca de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez realiza una intensa formación de usuarios, y también actúa sobre los mediadores del aprendizaje, como padres y docentes. Además, a través de su programa “Tecnologías de la información y la comunicación por tierras de Peñaranda” (<http://www.fundaciongsr.es/penaranda/pitic/general.htm>), ha llevado la alfabetización tecnológica a toda la comarca rural que tiene como referencia esta biblioteca, con programas formativos para todo tipo de colectivos, incluyendo por ejemplo a los mayores:

InFormar IX. Programa de Formación de Usuarios de la Biblioteca Pública de Peñaranda de Bracamonte (Salamanca) http://www.fundaciongsr.es/documentos/default3.htm#fdu .
<i>1. Público infantil:</i> Cursos @ para iniciar a los niños en el manejo de Internet y el cederrón. Biblio Hospital para concienciar a los niños en el correcto uso de la colección. InFormar rojo, verde y amarillo para los alumnos de primero, tercero y sexto de Educación Primaria.
<i>2. Público juvenil:</i> Encuentros con la Biblioteca para los alumnos de Enseñanza Secundaria. Proyecto La Biblioteca Digital proyecto para los alumnos del Segundo Ciclo de Enseñanza Secundaria y Bachillerato:
<i>3. Público adulto:</i> Crónicas de mi pueblo proyecto para los alumnos de Garantía Social, Taller de Empleo, Educación de adultos... l@biblioteca.tú proyecto para los alumnos del Taller de empleo.
<i>4. Colectivo de profesores:</i> Semana del profesor. Visitas guiadas para los profesores nuevos. Recursos informativos y didácticos en tu Biblioteca para los monitores del Taller de Empleo
<i>5. Programas con los padres</i> Leer antes de los seis, programa de información y orientación para padres con hijos menores de seis años. <i>Guía Contar con los cuentos</i>

Guía *La Biblioteca, un espacio compartido*

La Biblioteca de tu hijo, programa de información y orientación para padres

Folleto informativo

Internet en la Biblioteca de tu hijo.

Guía ¿Cómo hablar de sexo con nuestros hijos?

- La biblioteca Regional de Murcia organiza programas de *Uso inteligente de Internet* que se imparte en su sala de ordenadores para usuarios en general o para colectivos específicos que lo solicitan, entre los que se encuentran sectores específicos como los mayores, o desfavorecidos como reclusos o discapacitados. Además, su proyecto web incluye numerosas guías o tutoriales on line con formación documental.

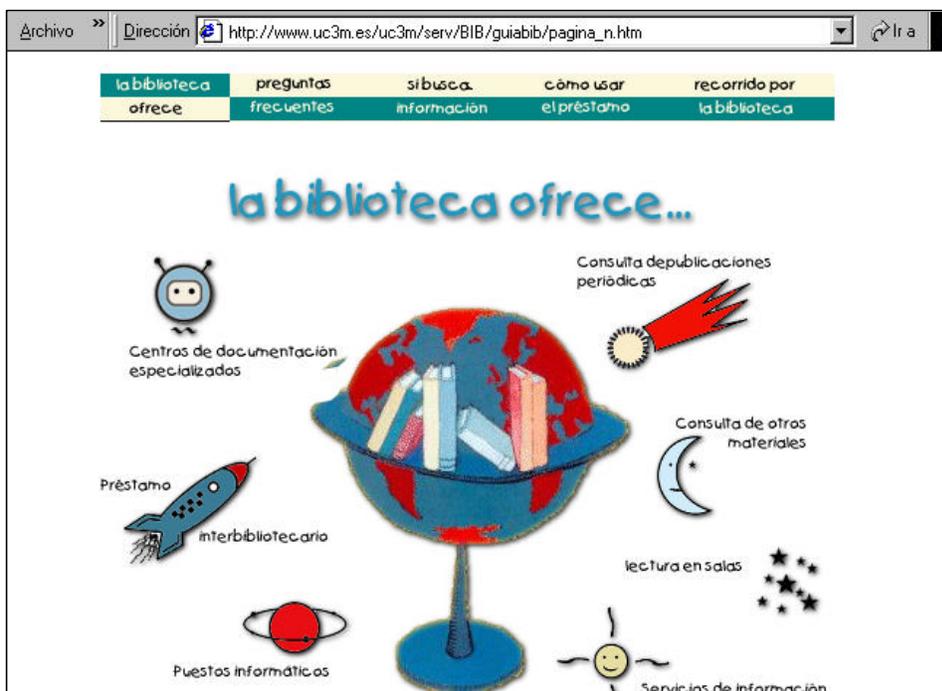


En el ámbito de la biblioteca universitaria se destaca mucho la necesidad de cooperar con los docentes para la introducción en las asignaturas de estos contenidos, que hagan a los alumnos hábiles para aprender e investigar. Las habilidades electrónicas se están extendiendo, pues las universidades tienen muchas salas de ordenadores de acceso directo, los jóvenes que acceden a la universidad acceden con un amplio contacto con las TIC, todos tienen una dirección de correo electrónico, los profesores van integrando las TIC en su actividad docente obligando a los alumnos a un dominio de las herramientas ofimáticas y las habilidades de acceso a redes... Sin embargo, dominar la tecnología no implica una capacidad de evaluación y aplicación de la información más allá de las estrategias de copia. Los docentes deben impulsar el uso de las bibliotecas, evitando métodos didácticos convencionales que no conducen a la necesidad de la búsqueda y uso de información científica. Puede implicar participación en asignaturas, cooperar en prácticas, apoyo en los trabajos de fin de carrera o tesis de licenciatura y maestría. Es más fácil la motivación para las tareas de aprendizaje cuando el acceso y uso de la información se lleva a cabo no en abstracto o en general, sino con un objetivo y una temática que es parte de los contenidos en los que el estudiante está formándose. Conjuntamente, el profesor y el bibliotecario fomentan y enseñan el uso de la documentación científica, revisando el proceso de aprender a informarse del alumno, el proceso intelectual de decidir, delimitar, perfilar y reorientar las necesidades de información, acompañando en búsquedas exploratorias y análisis de *reviews*, e incluso dando pautas para la valoración crítica de la información. Algunos ejemplos de formación de usuarios en universidades serían:

- Las visitas guiadas, los cursos introductorios y de profundización. Están presentes en

muchas bibliotecas universitarias, y un ejemplo pueden ser los de la Autónoma de Barcelona: *Conèixer les Biblioteques* (<http://www.bib.uab.es/formacio/curs.htm>), o el que nos parece más completo, el de la Biblioteca de la Universidad Politécnica de Cataluña, que incluye, bajo el programa "Como trobar i gestionar informació científico-técnica", sesiones de formación generales, temáticas o especializadas, y otras vinculadas a los estudios de la UPC, con orientaciones para la realización de los proyectos fin de carrera (<http://bibliotecnica.upc.es/sesfor/>).

- Cursos de libre configuración de documentación especializada, como los de la Universidad de Barcelona, <http://www.bib.ub.es/bub/formacio.htm>.
- Algunas bibliotecas utilizan los trabajos académicos y los proyectos de fin de carrera como oportunidad para la formación de usuarios. Las experiencias de apoyo desde las bibliotecas a estos trabajos van desde la facilitación de los materiales y la orientación en las búsquedas documentales que implican, hasta la enseñanza del uso de las bases de datos de modo individualizado para enseñarles prácticamente a conocer y usar los recursos de interés.
- Otra vía es la autoformación, a través de los portales web de las bibliotecas:
 - El desarrollo de bibliotecas digitales con los recursos didácticos de apoyo de las asignaturas, como apuntes o bibliografía recomendada implica que los alumnos sepan acceder y usar estos recursos. Suponen la idea de llevar la biblioteca al aula, de estrechar el vínculo de docencia y recursos de información.
 - Específicamente, mediante guías electrónicas de las bibliotecas, sus bases de datos y catálogos, y tutoriales hipertexto en formato electrónico. La formación en el entorno telemático va teniendo un protagonismo cada día mayor, con explicación de los recursos documentales y las estrategias de búsqueda, respuestas a las cuestiones más frecuentemente planteadas por estudiantes (FAQs), directorios estructurados de recursos, ejercitaciones y tests de autoevaluación. V. la guía de uso de la biblioteca Carlos III de Madrid, o las hojas *Access* de la Universidad Politécnica de Cataluña (<http://bibliotecnica.upc.es/FullsAcces/inici.asp>). Ejemplos internacionales de diseño de tutoriales hipertexto serían los de *Into Info*, *Tonic* (University of Newcastle, 1998) o TILT de la Universidad de Texas.



ACTIVIDADES DE LAS BIBLIOTECAS DE QUÉBEC (BERNHARD, 2002)

Actividades libres o integradas en un curso con ejercicios libres

- Los talleres ofrecidos en casi todas las bibliotecas sobre una base regular o bajo demanda;
- El programa de formación de la Universidad de Québec en Montreal (horario regular de cuatro tipos de talleres).

Actividades integradas en una asignatura con ejercicios y trabajos obligatorios

- La formación obligatoria en ATRIUM (catálogo informatizado de la Universidad de Montreal) integrado en las actividades de vuelta al curso (Biblioteca de Biblioteconomía y Ciencias de la información);
- Los talleres de las bibliotecas de la Universidad de Québec en Montreal mencionados arriba, cuando su integración en la asignatura es demandada por un profesor y da lugar a una evaluación (ejemplos: Gestión y Educación);
- Las actividades integradas en las siguientes asignaturas: MEC 1100 – Escuela Politécnica (Proulx 1999), SOI 1003 (Ciencias de Enfermería – Univers. de Montreal), doce asignaturas en Medicina (proyecto InfoRepère).

Asignaturas sin créditos de formación documental

- Cuatro módulos en proceso de elaboración en la Universidad Laval (1999-).
<<http://www.bibl.ulaval.ca/info/formadoc/>>

Asignaturas con créditos en disciplinas académicas

- Laboratorio de introducción a la información profesional (Universidad de Québec en Chicoutimi);
- COM 1100 *Metodología de la investigación* (Universidad de Montreal)
- EDP 1900 *Método de trabajo intelectual* (Universidad de Montreal)
- PHI 15252 *Investigación y redacción en filosofía* (Universidad Laval)

Actividades de Autoformación (no acreditadas)

- El tutorial en CD-ROM *Library Research Guide* (Universidad Concordia – probado en 1999-2000);
- El envío de “cápsulas” de información en 1º de Medicina – proyecto InfoRepère creado por la Biblioteca de la Salud, Universidad de Montreal (Tardiff 1999);
- El progresivo trabajo de traducción y adaptación en francés de los módulos *Into Info*

ACTUACIONES

- La creación en 1991 del Grupo de trabajo sobre formación documental en el seno del Subcomité de bibliotecas de la CREPUQ (Conferencia de rectores y presidentes de Universidades de Québec) uno de cuyos mandatos es el de “*buscar la oficialización de la importancia de la formación documental en la formación universitaria*”
- La existencia en la mayoría de las bibliotecas de un puesto de coordinador de la formación documental;
- La existencia de salas de formación documental en los locales de todas las bibliotecas
- La creación, en 1995, en la Universidad de Québec en Chicoutimi, de una asignatura básica de un crédito de formación en el uso de la información debiendo integrarse progresivamente en los programas de primer ciclo
- El mandato confiado por el Consejo de administración de la Universidad Laval a la Vicerectora de estudios de velar para que los programas integren gradualmente actividades de iniciación a la investigación documental y la elaboración en curso de una actividad de formación a estos efectos
- La existencia, desde hace años, en la Universidad de Montreal y Laval entre otras, de asignaturas de formación documental en relación con una disciplina académica y con los cursos prerrequeridos en formación permanente;
- La participación de una bibliotecaria en el subcomité informático dependiente del comité de programa de estudios de primer ciclo de la Facultad de Medicina de la Universidad de Montreal en 1998;
- La participación de bibliotecarios de la Escuela Politécnica en la elaboración de una formación documental integrada en una asignatura de primer año de bachillerato (1998-1999);
- La realización de talleres anuales de formación documental (Workshop in Library Use) en Québec, un encuentro de personas clave en formación documental de Norteamérica y otras partes del mundo.

3. APLICACION PRACTICA. DISEÑAR UNA ACTIVIDAD DE FORMACION DE USUARIOS EN UNA BIBLIOTECA.

OBJETIVO: Hacer que los alumnos practiquen en el diseño de actividades de formación, sepan seleccionar las actividades, y se planteen que necesitarían para realizarlas.

2. PROCESO: Seleccionar una biblioteca, estudiar su uso y servicios, y:

- a) Identificar los objetivos de la formación de usuarios, en función de la edad y estudios, la formación previa...
- b) Seleccionar las actividades a realizar para conseguir los objetivos marcados, teniendo en cuenta las posibilidades económicas, las circunstancias e intereses de los usuarios, las posibilidades de la bibliotecas accesible, etc.
- c) Hacer un esquema de las tareas necesarias para organizar cada actividad: responsable, coste, calendario de celebración, difusión, etc.
- d) Redactar el proyecto.

4. CUESTIONES DE REFLEXIÓN Y EVALUACIÓN

¿Por qué es importante la formación de usuarios? ¿Qué papel debe adoptar el bibliotecario en la formación? ¿Qué objetivos específicos de formación se dan en una biblioteca pública? ¿Y en una biblioteca científica? ¿Cómo se planifica y lleva a cabo el proceso de formación? ¿Cuáles son las dificultades principales de los usuarios en la búsqueda de información, en las distintas etapas del proceso de estudio e investigación?

5 BIBLIOGRAFÍA

- ARANDILLA, M., RODRÍGUEZ, P., GUERRERO, F., ZAYAS, A. Biblioteca y educación de adultos. *Educación y Bibliotecas*, 50, 1995.
- BARÓ, M. MAÑA, T. Formarse para informarse. La formación de usuarios infantiles en la búsqueda documental. *Aula*, 43, 1995.
- BAWDEN, D. Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital. *Anales de Documentación*, 5, 2002 361-408. <http://www.um.es/fccd/anales/ad05/ad0521.pdf>
- BENITO MORALES, F. Nuevas necesidades, nuevas habilidades. Fundamentos de la alfabetización en información. En: GOMEZ HERNÁNDEZ, J. A. (coord.) *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información*. Murcia: KR, 2000.
- BERNAL, F. J. *La extensión tecnológica del conocimiento*. Madrid: Complutense, 1985.
- FUNDACIÓN GERMAN SÁNCHEZ RUIPÉREZ. *Formar usuarios en la biblioteca*. Salamanca: Fundación, 2001.
- GARCÍA GÓMEZ, F. J., DÍAZ GRAU, A. La formación de usuarios en las bibliotecas públicas españolas: análisis de las principales experiencias desarrolladas. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. 65, 2001, p. 27-46.
- GOMEZ HERNÁNDEZ, J. A. La alfabetización informacional como servicio de las bibliotecas. *Referencias*, 2002, 1.
- IFLA. *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del Servicio de Bibliotecas Públicas*. UNESCO, 2001. <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>
- PEÑALVER MARTINEZ, A. La formación de usuarios en bibliotecas públicas. En: *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información*. Murcia: KR, 2000
- RIVAS ROLDÁN, A. Una experiencia de formación de usuarios adultos en la Biblioteca Municipal de Córdoba. *EDUCACIÓN y Biblioteca*, 93 (1998); p. 19-21
- SALABERRÍA, R. Autodidactas ante, bajo, cabe, con, contra, de desde, en bibliotecas. *Educación y Biblioteca*, 114, 2000 p. 48-56.
- SÁNCHEZ-PAUS HERNÁNDEZ, L. ¿Qué es la formación de usuarios?. MAGÁN WALLS, J. A. *Tratado básico de biblioteconomía*. Madrid: Complutense, 1996, p. 397-407
- SVINICKI, M.D., SCHWARTZ, B.A. *Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas. Aprendizaje y diseño de instrucción*. Madrid: F. Germán Sánchez Ruipeírez, 1991.
- WILLIAMS, W. G. El apoyo a los estudiantes adultos independientes a través de las bibliotecas públicas. En: *59 Congreso y Conferencia IFLA*. Barcelona, 1993.