



Universidad Complutense de Madrid



Nº
FECHA

Octubre de 2007

Nº

2007/9

**FORMACIÓN DE USUARIOS
Y ALFABETIZACIÓN
INFORMACIONAL EN
BIBLIOTECAS
UNIVERSITARIAS:
PROPUESTA DE
PLANIFICACIÓN PARA UNA
CRAI**

PRESENTACIÓN

El documento que se presenta ha sido elaborado por D^a. **Rhut López Zazo** para su defensa en el tercer ejercicio de las pruebas selectivas para ingreso en la Escala de Facultativos de Archivos y Bibliotecas de la Universidad Complutense. La BUC considera interesante la difusión pública y debate interno del proyecto que se planteó aunque no se compromete a su realización

FORMACION DE USUARIOS Y
ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL EN
BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS:
PROPUESTA DE PLANIFICACIÓN
PARA UN CRAI

Elaborado por: Ruth López Zazo

Tercer ejercicio selectivo de la Escala Facultativa de Archivos y Bibliotecas de
la Universidad Complutense

INDICE

	Página
1. INTRODUCCIÓN. EL CAMBIO AL CONCEPTO CRAI	4
2. LA FORMACION DE USUARIOS: BREVE MARCO TEÓRICO	11
3. CONCEPCIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN	20
3.1. PLANIFICACIÓN DE LA FORMACIÓN	22
3.1.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE PARTIDA	22
3.1.2. MISIÓN, PRINCIPIOS Y DIRECTRICES	28
3.1.3. OBJETIVOS	30
3.1.4. LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN	33
3.1.5. LOS DESTINATARIOS	33
3.1.6. SELECCIÓN DE LOS CONTENIDOS	34
3.1.7. EL DISEÑO DE LA INSTRUCCIÓN	37
3.1.8. DIFUSIÓN	41
3.1.9. EVALUACIÓN	50
3.2. LA ORGANIZACIÓN GENERAL	58
3.2.1. ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	58
3.2.2. PLANIFICAR LOS NUEVOS ESPACIOS	61
3.2.3. LOS PRESUPUESTOS	63
3.2.4. CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN	63
4. LA FORMACIÓN VIRTUAL. WEB, INTRANET Y CAMPUS VIRTUAL	65
INDICE DE TABLAS	75
INDICE DE FIGURAS	76
BIBLIOGRAFÍA	77

1. INTRODUCCIÓN. EL CAMBIO AL CONCEPTO CRAI

La biblioteca universitaria está inmersa en un entorno cambiante. Este cambio viene dado directamente por el nuevo modelo de universidad impulsado por los poderes públicos europeos. Ante esta situación, la biblioteca universitaria está adaptando su modelo para poder ser un participante activo en este nuevo marco y así promover su papel en el ámbito educacional.

La formación de usuarios tradicional se está viendo afectada también por este cambio de modelo y por las tendencias que desde los años 90 la desarrollan, de tal forma que ya no se centra sólo en enseñar a usar herramientas, sino que amplía su campo de acción instruyendo al usuario en localizar, acceder, evaluar y usar la información de forma autónoma. Y no podemos olvidar el papel fundamental que ha tenido el uso de las nuevas herramientas tecnológicas, ya que han contribuido enormemente al desarrollo de esta nueva alfabetización del usuario.

Vamos a hacer una revisión introductoria del contexto en el que se mueve la biblioteca, que actualmente queda circunscrito a los siguientes aspectos.

La Sociedad de la Información

La biblioteca universitaria tiene su razón de ser en la sociedad, y está inmersa en ella, en una sociedad actualmente caracterizada por la capacidad de sus miembros para obtener y compartir cualquier información instantáneamente, desde cualquier lugar y en la forma que prefieran, ayudados por el desarrollo de las nuevas tecnologías. Esta es la llamada Sociedad de la información en la que, además del acceso a productos fabricados y a servicios prestados por otros, cada persona u organización puede acceder a la información generada por los demás.

Desde la concepción del término por Yoneji Masuda en los años 60, los poderes públicos han ido desarrollando un conjunto de políticas de

información que en Europa se han plasmado, a partir del Libro blanco de Jacques Delors y del Informe Bangemann, en una serie de objetivos estratégicos que deberán haberse conseguido en 2010.

En el año 2000 el Consejo Europeo de Lisboa acordó convertir Europa en la economía basada en el conocimiento más competitiva y dinámica del mundo, capaz de crecer económicamente con más y mejores empleos y mayor cohesión social. La Estrategia de Lisboa propugna a partir de entonces el paso a una economía y sociedad europeas competitivas, dinámicas y basadas en el conocimiento y, por ello, la educación y el aprendizaje se constituyen en un área prioritaria, ya que es necesario desarrollar en los ciudadanos las nuevas competencias que el entorno tecnológico requiere para conseguir el cambio hacia la cultura digital que exige esta nueva sociedad.

Todo esto ha quedado establecido en una serie de Planes de actuación, eEurope2002, eEurope2005, i2010, y en una serie de programas generales centrados en la formación, como el Programa *eLearning* o el actual Programa de Aprendizaje Permanente, que han ido fomentando el aprendizaje y la educación de muy diversas formas.

Los esfuerzos en este sentido quedan reflejados en los siguientes puntos:

- La transformación de los sistemas educativos tradicionales y los procesos pasivos de adquisición del conocimiento, para facilitar entornos dinámicos de aprendizaje a través de las TIC (*e-learning*).
- Fomentar el desarrollo de contenidos, servicios de contenidos y software para crear un mercado de servicios *e-learning*.
- Lograr el aprendizaje a lo largo de la vida a través de la creación de un Espacio Europeo de Educación y Aprendizaje Permanente, reforzando los lazos con el mundo laboral y la investigación, y potenciando la movilidad de las personas en formación.
- Impulsar la “alfabetización digital”, que posibilita bajo sus distintas formas el aprendizaje durante toda la vida.

El Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)

Con el objetivo de crear un Espacio Europeo del Conocimiento, que impulse la economía y la sociedad europeas, surgen dos retos: crear un Espacio Europeo de Educación Superior y un Espacio Europeo de Investigación.

El primero surgió en 1998 en la *Declaración de la Sorbona*, y sentó sus bases en la *Declaración de Bolonia* (1999). La construcción de este espacio está produciendo un cambio importante en el diseño de los estudios y de los modelos de aprendizaje y, por ende, en la misma universidad. De un modelo de enseñanza conductista, que da un lugar esencial al profesor como protagonista, se pasa a un modelo constructivista, que sitúa al estudiante en un punto central y potencia su habilidad para construir conocimiento. Porque en eso se fundamenta la enseñanza, en aprender a aprender, ya que la información, además de tener un alto nivel de obsolescencia, es muy amplia, y no se puede dotar al alumno en unos pocos años de todos los conocimientos que necesitará durante su vida.

El proceso de convergencia al EEES ha ido avanzando a través de conferencias, Praga (2001), Berlín (2003), Bergen (2005), Londres (2007). Se basa en una serie de compromisos asumidos por todos los estados miembros:

- La organización de las enseñanzas universitarias en tres ciclos, que constan de grado y posgrado, dividido este último en master y doctorado.
- El Suplemento Europeo al Título, documento con un resumen detallado del expediente académico del estudiante, que permitirá la comparación y legibilidad de las titulaciones.
- El European Credit Transfer System, un sistema de créditos en el que cada crédito supone entre veinticinco y treinta horas dedicadas por el alumno al aprendizaje. Se centra en el volumen de trabajo que necesita un estudiante medio para superar y conocer una asignatura.

- El aprendizaje permanente, Lifelong Learning (LLL). Se pretende dotar al estudiante de las capacidades necesarias que le permitan el autoaprendizaje, con vistas a poder ser capaz de formarse de forma continuada durante su vida laboral.
- Se potencia así mismo la Calidad del sistema como herramienta de excelencia de las organizaciones.

En España, ya se están legislando estos aspectos, y en 2010 la convergencia estará muy avanzada.

En segundo lugar, no podemos olvidar el Espacio Europeo de Investigación ya que, además de la docencia y del aprendizaje, la investigación es el centro de la actividad universitaria y el basamento de la enseñanza. Para Orera (2005), en el nuevo modelo de universidad se pretende unir la docencia y la investigación buscando una “universidad investigadora”, evolucionando para adaptarse a un marco de internacionalización de la investigación, que se ha visto impulsado por las nuevas tecnologías.

Así, las universidades producen conocimiento, y la biblioteca es uno de los principales soportes a su actividad docente e investigadora. Es el centro que gestiona los recursos que permiten acceder al conocimiento, producirlo y transmitirlo. El proceso cíclico de la investigación se nutre y realimenta continuamente con las informaciones creadas a partir de otras informaciones, que en gran parte están organizadas y disponibles en la biblioteca, y que son convertidas en conocimiento al ser reformuladas por los investigadores. Además, el Espacio Europeo de Educación Superior pretende reformar las titulaciones, orientándolas a que el alumno pueda adquirir “competencias” tanto específicas como genéricas o “transversales”, entre las que se citan siempre las de gestión y uso de información. Los Libros blancos de las titulaciones han recogido estas competencias, que pondrán al egresado en una posición óptima para acceder al mercado laboral. Ahí la biblioteca puede jugar un papel fundamental, al igual que en la nueva cuantificación del crédito europeo (ECTS) como unidad de medida del coste del aprendizaje en tiempo para el alumno.

Y, como resultado de estos cambios, las bases del modelo educativo al que la biblioteca universitaria responde actualmente han cambiado. Surge por tanto la necesidad de un nuevo modelo de biblioteca que de una réplica adecuada a las necesidades actuales de la comunidad universitaria y de la sociedad en general.

Los CRAIS: la evolución del modelo de biblioteca universitaria

Se está tomando como ejemplo para la gestión del cambio de la biblioteca universitaria en España el mundo anglosajón, donde se han desarrollado los *Information Commons* y los *Learning Resources Centres*. Los informes *Follet* (1993) y *Dearing* (1997) contienen una serie de recomendaciones que sirvieron de base para su desarrollo. Realmente se asientan en la integración de recursos y servicios en un nuevo espacio físico, edificios modernos y atractivos donde existen entornos de aprendizaje adaptados a las nuevas necesidades, gestionados con nuevas estructuras organizativas. La biblioteca universitaria en España está evolucionando a su vez hacia esos nuevos centros, para convertirse físicamente en Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI).

Los CRAI están pensados como entornos dinámicos en los que se integran distintos servicios de la universidad que tienen objetivos comunes, dar soporte al aprendizaje y la investigación, en un solo espacio físico. REBIUN ya en 2002 da una nueva definición de biblioteca universitaria como centro de recursos, destacando su misión como colaboradora en los procesos de creación del conocimiento. En su Plan estratégico 2003-2006 y en el actual para el periodo 2007-2010, destaca el apoyo al desarrollo del CRAI como línea estratégica principal para las bibliotecas integrantes de REBIUN.

Es importante crear un CRAI dirigido a la mejora de los procesos de aprendizaje, que ofrezca servicios bibliotecarios presenciales y virtuales de información, de comunicación, de formación del profesorado y del alumnado, de edición de materiales del profesor y del alumno, de soporte para el docente en los campus virtuales. Todo esto requiere de la aparición

de nuevas figuras, nuevos perfiles bibliotecarios como el de bibliotecario formador de usuarios en habilidades informacionales. Esto va a requerir abordar la formación de los formadores como parte de nuestra planificación. Por tanto, tendremos que tener en cuenta al profesor, al estudiante y al investigador, así como las necesidades que están surgiendo y, no lo olvidemos, tarde o temprano tendremos que tener en cuenta al usuario externo, y a la sociedad que contextualiza al CRAI.

Las Tics

Las nuevas herramientas tecnológicas, junto con el uso de redes, han permitido el desarrollo de la biblioteca digital.

Esta es una herramienta más que podremos utilizar en el desarrollo de la formación de nuestros usuarios, junto a las plataformas virtuales de aprendizaje, la página web y la intranet de la biblioteca.

Vamos a incidir en este aspecto, ya que la integración de las TIC en la formación es indispensable tanto desde el punto de vista de su transmisión como conocimiento, con la llamada alfabetización digital, como de herramienta de trabajo actual.

La alfabetización informacional en el CRAI

Afrontar la gestión del cambio de forma organizada va a ser fundamental para conseguir el éxito de nuestro proyecto. Vamos a desarrollar la planificación de la formación de usuarios de una biblioteca universitaria en proceso de cambio a CRAI. Debemos tener en cuenta que la convergencia con otros servicios, como los servicios informáticos, el Instituto de Ciencias de la Educación, el Servicio de Información, por ejemplo, ya es un hecho, y que la necesidad de acometer un Plan de Formación de Usuarios en Alfabetización Informacional es imprescindible para no perder el lugar estratégico que debe ocupar en su institución de origen como elemento de valor añadido ante el estudiante.

En algunas bibliotecas universitarias se está abordando en sus planes de formación dos aspectos diferentes: la formación del usuario de biblioteca, y la planificación de la formación del personal de la biblioteca, acción transversal con la formación ofertada por la institución matriz. En este proyecto vamos a centrarnos en el primer aspecto, la formación en competencias informacionales de los usuarios y, dentro del segundo aspecto, vamos a abordar solo la formación del personal formador, dejando para otro estudio la formación general del personal bibliotecario en general. En nuestro proyecto de planificación, en primer lugar veremos la diferencia entre la formación de usuarios tradicional y la alfabetización informacional, así como los distintos modelos y normas que podemos usar como base en nuestro programa.

En segundo lugar abordaremos la concepción del plan de formación, el análisis de la situación de partida, la planificación en sí, el programa de formación con los contenidos a abordar, el diseño de la instrucción y las herramientas a utilizar, así como la difusión del plan y su posterior evaluación.

En tercer lugar veremos la organización general del proyecto, la organización de los recursos disponibles humanos y económicos, los nuevos espacios necesarios y la temporalización del proyecto.

Por último, veremos de forma general los campus virtuales y su potencialidad de cara a la formación de usuarios. Plantearemos brevemente la planificación de los recursos informáticos necesarios, como son la creación de una página web y una intranet específicas para la formación, que permitan la correcta gestión de la información interna y la comunicación entre los formadores y los usuarios.

2. FORMACION DE USUARIOS Y ALFIN: BREVE MARCO TEÓRICO

Tradicionalmente, la formación de usuarios se ha definido como el servicio bibliotecario cuya función es dar a conocer el uso de la biblioteca y de sus recursos de búsqueda documental (Gómez Hernández, 2002). Casi siempre se ha visto enfocada como la instrucción bibliográfica necesaria para lograr que el usuario aproveche de forma óptima los recursos que ofrece la biblioteca.

En las *Normas para bibliotecas universitarias españolas* de REBIUN (1999), se recogen brevemente algunas directrices para la formación: la Biblioteca debe promover sesiones de formación de usuarios a nivel individual o colectivo y desarrollar programas para la formación, y debe organizar visitas guiadas y contar durante el horario de apertura con la presencia de un bibliotecario profesional para atender y enseñar el funcionamiento de la biblioteca, sus instalaciones, sus equipos y uso de la colección.

Y otro aspecto que destaca es el siguiente: “El éxito de los programas de formación de los usuarios en las bibliotecas dependerá directamente de la medida en que la Biblioteca pueda integrar su labor informativa en los planes y programas de estudios de la Universidad.”

Estas breves pinceladas que se le dedican a la formación nos dan una idea de la relativa importancia que ha tenido hasta ahora la formación en la biblioteca universitaria, y nos enseñan dos cosas:

- La alfabetización informacional es un concepto más amplio, que engloba la formación de usuarios tradicional. Si la formación de usuarios es la enseñanza del uso de la biblioteca, la alfabetización informacional capacita al usuario para que sea capaz de aprovechar la información. El concepto limitador de formación de usuarios tradicional debe quedar desterrado si la biblioteca no quiere quedar relegada en la comunidad universitaria.
- REBIUN destaca la necesidad de integrar la labor informativa de la biblioteca en los planes de estudio de la universidad. Esto es muy

importante, ya que responde al nuevo papel que debe desarrollar la biblioteca en el nuevo modelo universitario, integrándose en el aprendizaje del alumno de forma activa, incluyendo la capacitación en habilidades informacionales en los planes de estudio, y trascendiendo así el ámbito del CRAI. Esto se hará de forma presencial, semipresencial y autoformativa. Tal como ya vimos, los Libros blancos de las nuevas titulaciones han recogido los trabajos del Tunning (Educational Structures in Europe), que han proporcionado la base para sistematizar las competencias cuya adquisición pondrá al egresado en una posición óptima para acceder al mercado laboral. Estas competencias genéricas, instrumentales, personales y sistémicas pueden ser enseñadas en parte por la biblioteca.

Actualmente la mayor complejidad de la información hace necesaria la adquisición de habilidades de información, que hagan que las personas sean capaces de aprender durante toda su vida y de adaptarse a los cambios.

Aragón González (2005) remarca que el aprendizaje continuo a lo largo de la vida es fundamental en la nueva sociedad de la información, y señala que Behrens (1994) sugirió la conexión entre formación de usuarios, alfabetización en información y aprendizaje de por vida. Así, los bibliotecarios deben familiarizarse con las teorías del aprendizaje y las estrategias de enseñanza relacionadas que soportan el modelo de aprendizaje, creando un nuevo perfil de bibliotecario educador.

Por último, Gómez Hernández (2002) sitúa la alfabetización informacional como un catalizador del cambio educativo:

- Es un objetivo del sistema educativo, ya que es un objetivo de las políticas de la sociedad de la información, y actúa de elemento de compensación de la brecha digital.

- Es un elemento que potencia el aprendizaje autónomo y permanente, así como el dominio de los procesos de información como clave para el conocimiento, la toma de decisiones personales y profesionales.
- Es una evolución de la formación de usuarios: gracias a la simplificación de los instrumentos documentales y de la organización de la información para una mejor recuperación en la biblioteca.

La alfabetización informacional

Existen muchos estudios sobre la alfabetización informacional. Vamos a hacer un breve repaso de los más importantes para el desarrollo de nuestro proyecto.

En primer lugar, la alfabetización informacional incluye una serie de habilidades necesarias en el transcurso de los estudios superiores que Bernhard (2002) ha delimitado en diez grandes grupos:

• 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
• Auto evaluación

Tabla 1. Habilidades informacionales (Bernhard, 2002)

Bruce (1997), por su parte, nos explica las siete caras de la alfabetización en información:

1. Alfabetización en información como tecnologías de la información
<ul style="list-style-type: none">• Alfabetización en información se entiende como la utilización de las tecnologías de la información para recuperación y comunicación de la información
2. Alfabetización en información como conocimiento de las fuentes de información
<ul style="list-style-type: none">• Alfabetización en información se entiende como la aptitud para encontrar la información localizada en las fuentes de información
<ul style="list-style-type: none">• Se requiere conocimiento de la existencia de las fuentes de información y de su estructura
3. La alfabetización en información como procesamiento de la información
<ul style="list-style-type: none">• Alfabetización en información se entiende como la ejecución de un proceso
<ul style="list-style-type: none">• Se reconoce la necesidad de información ante un problema, y se utiliza la información recogida para tratar de superarlo
4. La alfabetización en información como control de la información
<ul style="list-style-type: none">• Alfabetización en información se entiende como el control de la información
<ul style="list-style-type: none">• Se saben utilizar diferentes medios para incorporar la información a la propia esfera de influencia, con vistas a poder recuperarla y manejarla cuando sea necesario
5. La alfabetización en información como construcción del conocimiento
<ul style="list-style-type: none">• Alfabetización en información se entiende como la capacidad para desarrollar una base personal de conocimientos en temas que no se conocían anteriormente
<ul style="list-style-type: none">• Se usan estrategias que, combinadas con reflexión y pensamiento crítico, permiten la adopción de perspectivas personales
6. La alfabetización en información como extensión del conocimiento
<ul style="list-style-type: none">• Alfabetización en información se entiende como la capacidad de trabajar con conocimientos y perspectivas personales para obtener nuevos conocimientos y puntos de vista
<ul style="list-style-type: none">• Uso de la información de forma creativa
7. La alfabetización en información como sabiduría
<ul style="list-style-type: none">• Alfabetización en información se entiende como la utilización sabia e inteligente de la información en beneficio de los demás
<ul style="list-style-type: none">• No hay producción de nueva información, sino utilización de la que ya se posee junto con la propia experiencia, de acuerdo con actitudes, creencias y valores personales, en beneficio de los demás

Tabla 2. Las siete caras de la alfabetización en información (Bruce, 1997)

Así mismo, para Gómez Hernández (2002) la alfabetización informacional implica las siguientes habilidades:

- Encontrar información (localización y recuperación documental, manejo de equipos informáticos)
- Usar información (pensamiento, estudio e investigación; producción y presentación)
- Compartir y actuar éticamente con respecto a la información
- Todo ello independientemente de:
 - Soportes (tradicionales o electrónicos)
 - Tipos de información (gráfica, multimedia o textual)
 - Modos de organización de sus contenidos (secuencial, hipertextual)

Este es un punto de partida que podemos complementar con una breve revisión de los principales modelos y normativas aplicables a la educación superior existentes actualmente.

PRINCIPALES NORMAS Y MODELOS
<i>Big Six Skills</i> (Eisenberg, Berkowitz 1990)
ACRL/ALA. <i>Information Literacy Competency Standards for Higher Education</i> (2000)
AASL/ALA <i>Information Literacy Standards for Student Learning</i> (1998)
SCONUL <i>Information skills in higher education</i> (1999)
CAUL <i>Information Literacy Standars</i> (2001)
ANZIIL/CAUL. <i>Australian and New Zealand Information Literacy Framework</i> (2004)
<i>Big blue, Information Skills for students</i>

Tabla 3. Principales normas y modelos de competencias informacionales

Para nuestro proyecto, vamos a seleccionar las normas de la ACRL/ALA como modelo para la formación, que se pueden complementar con el modelo SCONUL de aptitudes para la información, y el modelo *Big 6 Skills*.

Cristóbal Pasadas Ureña ha realizado una labor amplia de traducción y estudio de textos relacionados con la alfabetización. Para nuestro proyecto vamos a utilizar su traducción al español de las siguientes normas:

- *Normas ACRL/ALA 2000 sobre alfabetización en información en la enseñanza superior.*
- *Objetivos ACRL/ALA 2001 de formación para la alfabetización en información: un modelo de declaración para bibliotecas universitarias.*

Y de las directrices:

- *Características de los programas de alfabetización en información que sirven como ejemplo de las mejores prácticas ACRL/IIL 2003.*

En primer lugar, podemos ver un esquema con las competencias que transmite la norma en la Tabla 4 (página 18).

Una de las ventajas de utilizar este modelo es que ofrece un marco para valorar al individuo competente en el acceso y uso de la información y, asimismo, se centra en las necesidades de los estudiantes universitarios de todos los niveles.

Además de las cinco normas o competencias, articula veintidós indicadores de rendimiento e incluye una relación de diversos resultados para poder valorar y medir el progreso de los alumnos en la adquisición de las competencias informacionales.

Pueden por ello servir como base para desarrollar métodos locales que midan el aprendizaje de los estudiantes y para el desarrollo de instrumentos y estrategias de evaluación en el contexto de disciplinas específicas.

Los objetivos de formación publicados en 2001 sirven como complemento de las normas, especificándolas aún más y aportando objetivos finales que pueden servir como objetivos de capacitación para la formación.

Gran parte de los objetivos se pueden incluir en el programa de formación en alfabetización y ser individualizados por la biblioteca.

Competencia 1: Ser capaz de determinar la naturaleza y nivel de la necesidad de información
1. Ser capaz de definir y articular las necesidades de información
2. Ser capaz de identificar una gran variedad de tipos y formatos de fuentes potenciales de información
3. Valorar los costes y beneficios de la adquisición de la información necesaria
4. Replantearse la naturaleza y el nivel de la información que se necesita
Competencia 2: Acceder a la información requerida de manera eficiente y eficaz
1. Seleccionar los métodos de investigación o los sistemas de recuperación de la información más adecuados para acceder a la información que se necesita
2. Construir y poner en práctica estrategias de búsqueda diseñadas eficazmente
3. Obtener información en línea o personalmente usando diversos métodos
4. Saber perfilar más la estrategia de búsqueda si es necesario
5. Saber extraer, registrar y gestionar la información y sus fuentes
Competencia 3: Evaluar la información y sus fuentes de forma crítica e incorporar la información seleccionada en el propio cuerpo de conocimientos y el sistema personal de valores
1. Ser capaz de resumir las ideas principales a extraer de la información reunida
2. Formular y aplicar unos criterios iniciales para evaluar la información y sus fuentes
3. Ser capaz de sintetizar las ideas principales para construir nuevos conceptos
4. Saber comparar el nuevo conocimiento con el conocimiento previo para determinar el valor añadido, las contradicciones u otras características propias de la información
5. Saber determinar si el nuevo conocimiento tiene un impacto sobre el sistema personal de valores y tomar las medidas adecuadas para reconciliar las diferencias
6. Comprobar la comprensión e interpretación de la información mediante el contraste de opiniones con otros estudiantes, expertos en el tema y profesionales en ejercicio
7. Determinar si la formulación inicial de la pregunta debe ser revisada
Competencia 4: Utilizar la información eficazmente para cumplir un propósito específico, individualmente o como miembro de un grupo
1. Aplicar la información anterior y la nueva para la planificación y diseño de un producto o actuación concreto
2. Revisar el proceso de desarrollo del producto o la actuación
3. Ser capaz de comunicar a los demás con eficacia el producto o actuación
Competencia 5. Comprender muchos de los problemas y cuestiones económicas, legales y sociales que circundan el uso de la información, y acceder y utilizar la información de forma ética y legal
1. Comprender las cuestiones éticas, legales y sociales que envuelven la información y las TIC
2. Seguir las leyes, reglamentos y políticas institucionales y las normas de cortesía relacionadas con el acceso y uso de los recursos de información
3. Reconoce la utilización de sus fuentes de información al difundir su producto o actuación

Tabla 4. Competencias sobre alfabetización en información en la enseñanza superior ACRL/ALA

En segundo lugar, el *Modelo SCONUL de aptitudes para la información* (1999) se basa en los siguientes principios:

Aptitud 1. Reconocer la necesidad de información
Aptitud 2. Distinguir diferentes formas de cubrir la necesidad
<ul style="list-style-type: none">• Conocer los tipos de recursos disponibles, impresos o no• Seleccionar los que mejor se ajusten a la necesidad de información• Comprender los problemas de accesibilidad de las fuentes
Aptitud 3. Construir estrategias de localización de la información
<ul style="list-style-type: none">• Articular la necesidad de información para cotejarla con los recursos disponibles• Desarrollar un método sistemático adecuado a la naturaleza de la necesidad• Comprender los principios de la producción y distribución de bases de datos
Aptitud 4. Localizar y acceder a la información
<ul style="list-style-type: none">• Desarrollar técnicas adecuadas de búsqueda• Utilizar las tecnologías de la comunicación y la información, incluyendo acceso a redes locales, nacionales e internacionales• Hacer uso apropiado de los servicios de indización, resúmenes, citas y bases de datos• Usar mecanismos de alerta y actualización
Aptitud 5. Comparar y evaluar la información de diversas fuentes
<ul style="list-style-type: none">• Comprender las causas del sesgo según disciplinas, validación de la información en Internet, etc.• Conocer los procesos de revisión por colegas en la edición científica• Obtener información que se ajuste a la naturaleza de la necesidad origen de la búsqueda
Aptitud 6. Organizar, aplicar y comunicar la información
<ul style="list-style-type: none">• Citar referencias en tesis, informes, etc.• Construir bibliografías personalizadas• Aplicar la información al problema concreto• Comunicar con eficacia los resultados a diferentes audiencias• Comprender la problemática de los derechos de autor, del plagio, etc.
Aptitud 7. Sintetizar y crear nueva información
<ul style="list-style-type: none">• Hacer la síntesis de la información obtenida de diversas fuentes• Utilizarla en el proceso de creación de nuevos conocimientos y de nueva información

Tabla 5. Modelo SCONUL

Por último, el *Modelo Big Six Skills* (Eisenberg y Berkowitz, 1990) esquematiza las competencias informacionales de la siguiente forma:

1. Definición de la tarea	1.1 Define el problema de información
	1.2 Identifica la información necesaria para completar la tarea (para resolver el problema de información)
2. Identifica las estrategias de búsqueda: información apropiada a las necesidades	2.1 Determina la colección de posibles recursos (lluvia de ideas)
	2.2 Evalúa los diferentes posibles recursos para determinar las prioridades (selecciona los mejores recursos)
3. Localización y acceso	3.1 Localiza recursos (intelectualmente y físicamente)
	3.2 Encuentra información dentro de los recursos
4. Uso de Información	4.1 Une la información de un recurso
	4.2 Extrae la información relevante de un recurso
5. Síntesis	5.1. Organiza la información de múltiples recursos
	5.2. Presenta la información
6. Evaluación	6.1 Juzga el producto (efectividad)

Tabla 6. Modelo Big Six Skills

Como podemos observar, estos modelos giran alrededor de ideas, habilidades, contenidos similares. En el epígrafe 3 veremos cómo utilizar estos modelos en la formación.

3. CONCEPCIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN

Ya hemos visto que la formación de usuarios es una de las actividades fundamentales de la biblioteca universitaria. Al estar inmersos en el proceso de gestión del cambio hacia el CRAI, necesariamente debe formar parte del Plan estratégico de la biblioteca.

Podemos distinguir dos líneas estratégicas de trabajo, una primera enfocada a la formación del personal de la biblioteca, y otra dirigida a la formación de los usuarios. Intentaremos enfocar el desarrollo de la planificación de forma simultánea en ambas líneas.

Vamos a desarrollar la planificación de la formación de usuarios desde la perspectiva de la alfabetización informacional, tomando como modelo, como ya hemos visto, las normas de la ACRL / ALA del año 2000, e intentando utilizar todas las herramientas tecnológicas a nuestro alcance para ampliar y difundir lo más posible nuestro programa.

En segundo lugar, utilizaremos para planificar la formación del personal de la biblioteca la *“Guía de recomendaciones para la elaboración de planes de formación de las bibliotecas REBIUN”*. Nos centraremos especialmente en la formación necesaria para el personal que se encargará de los cursos.

El primer paso será crear un Grupo de trabajo, una Comisión de Formación que se dedique a la concepción del plan, a la concepción de los programas anuales, a la elección de métodos de instrucción y a elaborar pautas para crear los materiales de manera uniforme.

Es conveniente contar con un procedimiento estándar de trabajo para estos grupos, ya que facilitará la tarea de planificación el tener ya estipuladas cuestiones como la convocatoria de reuniones, el plazo de las convocatorias, las obligaciones de sus miembros, el desarrollo de las reuniones y la difusión del contenido de las mismas.

Este grupo debe estar formado por personal diverso: al estar la biblioteca integrada en un CRAI, es muy conveniente que en esta parte intervengan otros profesionales que también se habrán integrado en él, pedagogos,

documentalistas, estadísticos e informáticos, y que darán su punto de vista experto ante cuestiones importantes, como son la elaboración de materiales didácticos, la creación de las herramientas informáticas o evaluativas a utilizar, etc. Por último, el grupo de trabajo debe dejar documentadas todas sus actividades por escrito.

Las actividades, ligadas inefablemente a la planificación de la formación, que deberá encarar el grupo de trabajo, serán las siguientes:

- Análisis de la situación de partida, especialmente determinar la tipología de usuarios y definir sus necesidades.
- Formulación de la misión y los objetivos del plan de formación. Es conveniente también enunciar una serie de principios o directrices que guíen todas las actuaciones en esta materia.
- Elaborar los programas de formación, elegir el modelo y método a seguir y desarrollar el diseño de la instrucción.
- Planificar la difusión y la evaluación de la formación.
- Por último, la organización de los recursos humanos y materiales disponibles, con el establecimiento de un calendario para acometer todas las tareas.

Vamos a abordar también la informatización de la formación, no como sustituto, sino como complemento imprescindible a la formación presencial y virtual. Esto va a requerir la creación de una página dentro de la web de la biblioteca, la creación de una Intranet y la planificación de materiales de *e-learning* para el campus virtual de la universidad.

Además, tendremos en cuenta la creación y adecuación de espacios físicos dentro del CRAI como algo necesariamente abordable dentro de nuestra estrategia para conseguir la excelencia.

3.1. PLANIFICACIÓN DE LA FORMACIÓN

3.1.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE PARTIDA

Antes de abordar la planificación, debemos conocer bien la situación en la que se encuentra la biblioteca. Ya sabemos que estamos en un entorno de cambio hacia el CRAI, impulsado por el nuevo Espacio Europeo de Educación Superior y la convergencia de varios servicios en el mismo espacio físico. Y si consultamos el *Modelo TUNE para la formación de usuarios de bibliotecas (2005)*, encontramos una variable que se ha olvidado en gran parte en las bibliotecas universitarias: la sociedad en la que se desenvuelve la biblioteca universitaria, que no se circunscribe necesariamente a la comunidad universitaria. Tendremos que tener en cuenta, por tanto, las variables sociales ante las que se encuentra el nuevo CRAI, y la función social que debe tener en su entorno.

También tendremos en cuenta otros aspectos como las titulaciones que se imparten en la universidad, los grupos de investigación existentes, los programas de investigación abiertos, la existencia de convenios con otras instituciones, etc.

Es conveniente realizar un análisis DAFO de las debilidades y amenazas, fortalezas y oportunidades que se abren ante la biblioteca. Al partir de una planificación estratégica, es probable que este análisis ya se haya realizado y podamos aprovecharlo, o que estemos en una etapa de mejora de la calidad, y tengamos una gran diversidad de datos e informaciones a nuestra disposición.

Si no es así, vamos a enfocarlo con las siguientes variables: cómo es la formación, cuándo se lleva a cabo, qué contenidos se abordan, cuáles son los espacios físicos y el equipamiento tecnológico de que se dispone, cuál es la preparación del personal, la tipología de usuarios, qué actividades de difusión se llevan a cabo, y cómo se evalúan los resultados.

<p>DEBILIDADES</p> <p>Cursos de formación poco prácticos Métodos pedagógicos que no favorecen el aprendizaje del alumno Falta de formación técnica de los bibliotecarios Bibliotecarios poco acostumbrados a fomentar el autoaprendizaje Falta de infraestructura tecnológica para la formación ...</p>	<p>FORTALEZAS</p> <p>Existencia de programas de formación de usuarios Personal comprometido y dinámico, plantilla innovadora Gran cantidad de recursos de información de calidad La biblioteca dispone de una página web y una Intranet de soporte a sus actividades Existe soporte al aprendizaje a distancia mediante un campus virtual Existencia de campañas de difusión ...</p>	<p>SITUACION INTERNA</p>
<p>AMENAZAS</p> <p>Falta de interés por parte de la plantilla de personal docente por implicar a sus alumnos en el uso de la biblioteca Falta de financiación endémica para afrontar la gestión del cambio Falta de una política nacional de apoyo ...</p>	<p>OPORTUNIDADES</p> <p>Convergencia de servicios en el CRAI Existen núcleos de docentes muy colaboradores La universidad reconoce la importancia de la existencia del CRAI de cara al EEES ...</p>	<p>SITUACIÓN EXTERNA</p>

Tabla 7. Ejemplo de Análisis DAFO

Una vez que hemos delimitado el entorno ante el que nos encontramos, tendremos que contemplar dos aspectos fundamentales:

- La tipología de los usuarios.
- La Identificación de sus necesidades.

La tipología de usuarios de una biblioteca universitaria con respecto a la formación es fácilmente definible.

Podemos hablar de usuarios internos y externos, que se constituyen en grupos homogéneos con características comunes, teniendo siempre en cuenta que la biblioteca digital ha ampliado el espectro de usuarios enormemente.

En la Tabla 8 vemos una posible clasificación.

USUARIOS INTERNOS	USUARIOS EXTERNOS
Alumnos <ul style="list-style-type: none">• De grado• De posgrado (master)• De posgrado (doctorado) Profesores Investigadores Personal de Administración y Servicios	Egresados de la universidad Universitarios de otras instituciones Profesores de otras instituciones Investigadores externos Opositores Alumnos preuniversitarios Público en general ...
PERSONAL BIBLIOTECARIO	
Personal formador	

Tabla 8. Tipología de usuarios

Estos grupos pueden segmentarse a su vez, distinguiéndose en ellos subclases de acuerdo a parámetros diversos. Por ejemplo, dentro del grupo “Alumnos” podemos distinguir entre alumnos que siempre han estado en la institución y estudiantes procedentes de programas de intercambio, como Erasmus o Séneca.

Una vez que ya tenemos definido el tipo de usuarios, debemos conocerlos mejor para identificar las necesidades de información que tendremos que abordar en la formación. Para ello tendremos que hacer un estudio de los usuarios de la biblioteca, y un análisis del personal de la biblioteca, centrándonos en el personal formador que se dedicará a esta tarea, en sus conocimientos y habilidades, para poder planificar también su formación.

Estudio de usuarios

Los métodos para recoger datos sobre hábitos y necesidades de información de los usuarios son variados. La elección del método adecuado es fundamental para conseguir que los objetivos que nos vamos a marcar sean realizables.

Para efectuar un estudio veraz diseñaremos un instrumento de evaluación adaptado a las necesidades de nuestra biblioteca.

En primer lugar haremos una revisión de los métodos de recogida de datos existentes. Podemos acudir para ello a las obras de Sanz Casado (1994) y de González Teruel (2005).

METODOS DIRECTOS	METODOS INDIRECTOS
Método Delphi Encuesta por correo Entrevista personal El incidente crítico	Análisis de citas Análisis de referencias Análisis de las peticiones de documentos La observación

Tabla 9. Metodología de recogida de datos (Sanz Casado, 1994)

Los métodos directos son útiles cuando queremos que sea el usuario el que defina sus necesidades o el uso que hace de la información. Los métodos indirectos son quizá menos costosos y no requieren de su participación.

González Teruel nos habla de la observación, la encuesta (cuestionario, entrevista, técnica del incidente crítico y focus group), las técnicas de consenso, el análisis de citas y referencias y el análisis de las transacciones entre el usuario y el sistema.

La elección del método dependerá de factores como la experiencia que se tenga en su utilización, las características de los usuarios a estudiar, y de los recursos económicos, materiales y temporales disponibles.

El objetivo básico en nuestro caso es conocer:

- Las necesidades de información de los distintos grupos
- El nivel de conocimiento de fuentes
- Las habilidades de uso de las mismas
- El nivel de alfabetización informacional (hasta qué punto son capaces de saber cuándo y porqué necesitan información, dónde encontrarla, cómo evaluarla, utilizarla y comunicarla, siendo capaces de crear conocimiento)
- Su opinión sobre los servicios

Es importante resaltar que es muy frecuente el empleo de distintos métodos a la vez, para poder cubrir distintos aspectos. En nuestro caso, realizaremos un estudio de los métodos para determinar los más adecuados por grupo de usuarios. Por ejemplo, el análisis de peticiones es muy adecuado para el grupo de investigadores, mientras que quizá, para los alumnos de grado, las encuestas y la observación sean métodos mejores.

Una vez elegido el método o métodos a utilizar, tendremos que diseñarlos, personalizándolos según nuestras necesidades.

Al mismo tiempo, se determinará cómo se evaluarán los resultados obtenidos, junto con la escala que se aplicará para valorarlos. Esta es la evaluación preformativa, identificada (según Lancaster) por Studebaker (1979), que se refiere a la valoración de las necesidades que tiene lugar antes del inicio de un programa formativo.

De cualquier forma, en esta etapa son muy importantes las alianzas con otros socios en el proceso (profesores, decanos, responsables del ICE...), ya que van a permitirnos evaluar mejor si las habilidades, competencias y conocimientos que vamos a impartir se acomodan perfectamente a nuestros objetivos.

También, insistimos, se debe tener en cuenta los distintos planes de estudio que se imparten en la institución matriz.

Para que todo este proceso se lleve a cabo de manera satisfactoria, existen algunos aspectos organizativos básicos que hay que concretar: decidir si será llevado a cabo por el propio personal, personal temporal o una empresa externa; cuantificar los costes, ya que cada método implicará un coste económico que debemos dejar reflejado en el presupuesto anual de la biblioteca, y establecer un cronograma de actuación.

	Oct.	Nov.	Dic.	En.
Establecimiento de los grupos de trabajo	■			
Realización del análisis DAFO		■		
Elección de la metodología para el estudio de usuarios			■	
Estudio de usuarios			■	■
Evaluación de la información recogida e identificación de necesidades				■

Tabla 10. Ejemplo de cronograma para el análisis de partida

Análisis del personal

Las necesidades formativas del personal de la biblioteca y, de entre ellos, de los formadores, se definen como la diferencia o desfase existente entre sus competencias y habilidades actuales y las que son deseables o requeridas para poder realizar sus actividades laborales, la formación de los usuarios en este caso, de forma satisfactoria.

Un análisis correcto permitirá determinar si esa formación es o no es necesaria y, en caso afirmativo, deberá proporcionarnos información adecuada para diseñarla.

REBIUN en su *Guía de recomendaciones para la elaboración de planes de formación de las bibliotecas REBIUN* recomienda que la formación del personal de la biblioteca responda a un estudio previo de necesidades.

Hay un consenso general sobre la importancia de realizar un análisis en tres niveles: la organización, las tareas y las personas.

En primer lugar se debe tener en cuenta las necesidades en formación que van a traer consigo la creación de nuevos servicios o los cambios en los mismos. Es conveniente examinar el plan estratégico y el resto de documentos de gestión adecuados, tales como informes, memorias, los presupuestos disponibles, etc. En cuanto al análisis en el nivel de las tareas, se basa en el análisis de los puestos de trabajo y de las tareas

que definen los mismos, creando así la descripción de puestos de trabajo. Por último, el análisis de las personas es el más adecuado en nuestro caso, ya que nos vamos a centrar en el perfil del bibliotecario formador. Tenemos que determinar qué empleados necesitan formación y de qué tipo. Esto incluye el análisis de su rendimiento actual, y la identificación de sus conocimientos, habilidades y actitudes. Se puede recurrir a las mismas herramientas que hemos utilizado en el estudio de usuarios, sobre todo a la observación directa, a las entrevistas y cuestionarios, a reuniones con los formadores, al *focus group* y a los resultados de la evaluación del desempeño y del rendimiento del personal si esta se ha realizado.

Se puede usar como posible modelo la *Encuesta de detección de necesidades formativas del personal que trabaja en las bibliotecas REBIUN*, adaptada a las necesidades del personal formador.

Para el desarrollo total de la figura del bibliotecario formador, es indispensable que adquiera formación en competencias pedagógicas, en software educativo, en elaboración y diseño de contenidos, y en normativas aplicables al ámbito de alcance universitario.

Un vez que hayamos detectado sus necesidades, es muy importante priorizarlas, traduciéndolas posteriormente en objetivos formativos. Y es prioritario también que la formación del formador sea permanente. Esto servirá para evitar su desfase en las materias a impartir a los alumnos.

3.1.2. MISIÓN, PRINCIPIOS Y DIRECTRICES

En esta fase ya conocemos los tipos de usuarios, sus necesidades de aprendizaje, y el contexto en que se mueven. Debemos por tanto delimitar cuál va a ser el objetivo principal de la biblioteca en la formación de los usuarios, y los principios y directrices que van a regirlo. En el documento de la ACRL "*Características de los programas de alfabetización en información que sirven como ejemplo de mejores*

prácticas”, encontramos una serie de indicaciones que pueden ayudarnos a delimitar la Misión:

Incluye una definición de alfabetización en información
Es consistente con las “Normas sobre competencia en alfabetización en información para la Educación Superior” de la ACRL/ALA (2000)
Se corresponde con las declaraciones de misión de la institución
Se corresponde con el formato de otros documentos institucionales similares
Refleja claramente la contribución y los beneficios esperados para todos los grupos de la institución
Aparece en los documentos apropiados de la institución
Asume la disponibilidad y la participación en las opciones relevantes de aprendizaje continuo para todos: profesores, personal, y administradores
Es evaluada periódicamente y, si fuera necesario, revisada

Tabla 11. Características de la Misión

Teniendo esto en cuenta, una posible formulación sería:

“La biblioteca tiene como misión facilitar el acceso a la información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, convirtiéndose en un soporte para el aprendizaje en la etapa universitaria y a lo largo de la vida, en su faceta profesional y también personal. Abarca la formación de usuarios expertos en la identificación, localización, evaluación y uso de los recursos de información, incrementando en el usuario las competencias informacionales, para que sea capaz de:

- determinar la naturaleza y nivel de la necesidad de información, y de acceder a ella con eficacia y eficiencia
- ser capaz de evaluar de forma crítica la información y sus fuentes
- ser capaz de incorporar la información seleccionada a su propia base de conocimientos y ser capaz de comunicarla y de utilizarla de manera eficaz para acometer tareas específicas
- ser capaz de comprender la problemática económica, legal y social que rodea al uso de la información, y acceder a ella y utilizarla de forma ética y legal.

Para abarcar también la formación del personal de la biblioteca, podríamos añadir: “Además, abarca la adquisición de las competencias profesionales necesarias indispensables en el nuevo modelo de

biblioteca universitaria para irse adaptando a las necesidades futuras y no previstas, además de satisfacer las actuales”.

3.1.3. OBJETIVOS

Los objetivos a alcanzar con este plan deben ser flexibles, mensurables y realistas, adecuados a los medios de que disponemos. Podemos distinguir entre objetivos estratégicos a largo-medio plazo, vinculados a la misión, y los objetivos operacionales, proyectos que traducen las estrategias concretando la asignación de un responsable, determinando el tiempo de ejecución concreto, la asignación de recursos y la evaluación de resultados. Una adecuada formulación de los objetivos facilitará la planificación.

Entre las características de los programas de la ACRL, encontramos una serie de indicaciones para su delimitación:

Las metas y objetivos de un programa de alfabetización en información:
• Están en consonancia con la misión, metas y objetivos de los programas, los departamentos y la institución
• Establecen resultados mensurables para evaluación del programa
• Reflejan una práctica pedagógica correcta
• Incluyen aportaciones de diferentes grupos
• Articulan la integración de la alfabetización en información en todo el plan de estudios
• Se adaptan al propio crecimiento de los estudiantes en habilidades y en comprensión a lo largo de los años de la carrera
• Se aplican a todos los grupos de aprendedores, independientemente de la localización o del sistema de provisión
• Reflejan los resultados deseados de preparación de los estudiantes para sus necesidades académicas y para un aprendizaje eficaz a lo largo de toda la vida
• Son evaluados y revisados periódicamente

Tabla 12. Características de las metas y objetivos

Una propuesta de objetivos estratégicos, unidos a sus correspondientes objetivos operacionales puede verse en la Tabla 13.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		OBJETIVOS OPERACIONALES	
1	Poner en conocimiento del usuario los distintos servicios y materiales que ofrece la biblioteca, formándolo y capacitándolo para su uso	1.1	Diseñar actividades y recursos formativos para enseñar el uso de los servicios de la biblioteca
		1.2	Diseñar actividades y recursos formativos para enseñar el uso de los materiales que ofrece la biblioteca
2	Enseñar al usuario a reconocer cuándo necesita información y a poseer la capacidad de localizar, evaluar y usar eficazmente la información requerida	2.1	Diseñar actividades y recursos formativos para enseñar al usuario las distintas competencias informacionales
3	Adaptar los programas de formación a las demandas educativas y de investigación de la universidad	3.1	Integrar la formación en competencias informacionales en los planes de estudio
		3.2	Dar valor académico a las actividades de la biblioteca dotándolas de créditos de libre elección
		3.3	Potenciar la formación del usuario en el aula del profesor universitario
4	Abordar la formación continua del bibliotecario formador	4.1	Crear sesiones y actividades de formación para el personal formador
		4.2	Dar una formación anticipada al personal formador sobre novedades profesionales y nuevos recursos o servicios que se incorporen a la biblioteca
		4.3	Garantizar una metodología de formación diversificada: autoformación, formación presencial...
5	Potenciar la formación virtual	5.1	Elaborar una Web específica para la formación de usuarios dentro de la principal de la biblioteca
		5.2	Elaborar una Intranet como herramienta de gestión del conocimiento de apoyo a los formadores
		5.3	Colaborar en el campus virtual de la Universidad en proyectos de apoyo a la docencia con cursos propios de autoformación de la biblioteca, con cursos semipresenciales y con asignaturas dentro de los planes virtuales
		5.4	Crear sesiones y actividades para la formación virtual

6	Acercar y dar a conocer la utilidad del servicio a los usuarios, reales y potenciales, y a los sectores clave del entorno académico. Servir como herramienta de difusión de la biblioteca.	6.1	Establecer la comunicación con sectores clave del entorno académico
		6.2	Establecer la difusión de las actividades integrándolas en el plan de marketing de la biblioteca
		6.3	Acreditación de la asistencia a las sesiones o módulos formativos
7	Evaluar la formación para introducirla en los procesos de mejora de la biblioteca	7.1	Establecer los indicadores adecuados para la evaluación de la formación
		7.2	Establecer y diseñar las herramientas de evaluación

Tabla 13. Ejemplo de objetivos estratégicos y operacionales

Y en la siguiente vemos un ejemplo de desarrollo de un objetivo operativo:

OBJETIVO OPERACIONAL	RESPONSABLES	PLAZO	PRESUPUESTO	SEGUIMIENTO
8.1 Establecer los indicadores adecuados para la evaluación de la formación	Comité de formación	Junio	A determinar	

Tabla 14. Desarrollo de un objetivo operacional

Esta etapa conlleva la materialización de la planificación en un documento escrito, en el programa o plan de acción de la formación.

Siguiendo a Pacios Lozano (2005), la traducción de metas y objetivos en planes de acción es imprescindible para especificar las acciones y los medios para desarrollarlas.

El plan sin un programa no será operativo, se quedará en una mera declaración de intenciones. Es a la hora de programar que las acciones se descomponen en actividades y tareas, se nombran responsables y se asignan los recursos disponibles: quién es responsable de cada acción, cuándo y dónde se ha de hacer, qué recursos serán necesarios,

considerando instalaciones, personal y dinero, así como otros detalles que permiten convertir las estrategias en acción.

Además, el plan de acción, para que sea operativo, debe prepararse cada año ligándolo al presupuesto, instrumento de planificación estratégica y de control de la actividad realizada.

Al ser un tema tan amplio, vamos a ver el desarrollo de los programas de formación de forma más detallada. Trataremos la selección del contenido para la formación, los métodos elegidos y el diseño de la instrucción a utilizar.

3.1.4. LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN

En primer lugar, la formación se va a articular en torno a programas que elaboraremos de forma anual o bianual (por curso académico preferentemente).

Dentro del mismo Plan de Formación, podemos optar por elaborar varios programas de formación o planes de acción, uno dirigido a alumnos, otro a profesores e investigadores y otro a personal bibliotecario, por ejemplo, o elaborar un solo programa en el que se integren todos los elementos necesarios para alcanzar los objetivos ya enumerados.

De cualquier forma, podemos seguir este esquema: estará precedido preferentemente por una justificación del mismo con los objetivos a desarrollar, contará con una descripción de los destinatarios del programa, la selección de los contenidos, una breve descripción de los métodos de formación elegidos, la tipología de actividades formativas, y una referencia a la difusión y evaluación del mismo.

Vamos a concretar cada uno de ellos.

3.1.5. LOS DESTINATARIOS

Según vimos en el análisis de la situación de partida, la segmentación de usuarios realizada nos permite crear varios grupos según los

intereses y necesidades más frecuentes. En este punto debemos concretar a qué tipo de usuarios nos vamos a dirigir. Por ejemplo, debemos sopesar si vamos a ampliar la formación a los usuarios externos de la universidad, si vamos a unir en el mismo grupo a los investigadores y a los alumnos de posgrado, etc. También podemos delimitar cuál va a ser el nivel de dificultad que será necesario para cada grupo.

Una posible división sería:

DESTINATARIOS	NIVELES
Estudiantes de grado	Bajo / Medio / Alto
Estudiantes de posgrado e investigadores	Medio / Alto
Profesores	Medio / Alto
Personal formador	Alto
Usuarios externos (*solo si se decide en los objetivos abordar su formación)	Bajo / Medio / Alto

Tabla 15. Destinatarios del Programa de formación

3.1.6. SELECCIÓN DE CONTENIDOS

La selección de los contenidos es fundamental para el éxito del plan. En esta etapa vamos a utilizar todos los datos recabados en el estudio de las necesidades de los usuarios y en el análisis del personal formador.

La existencia de los distintos modelos y normas sobre alfabetización informacional y las competencias informacionales son un posible punto de partida tal como ya vimos.

Vamos a elaborar una posible selección de contenidos, basándonos en los modelos elegidos que, recordemos, serán las normas de la ACRL (2000) y sus Objetivos (2001), junto con el modelo SCONUL y el modelo *Big Six Skills* de entre los que vimos en el epígrafe 2.

En primer lugar, debemos enseñar lo que al usuario le interesa. Por tanto, es fundamental tener en cuenta que los contenidos deben estar estrechamente unidos a los planes de estudio, a la organización departamental, a las líneas de investigación y docencia que se imparten en su institución matriz, y el perfil de sus egresados.

Siguiendo a Monfanasi y Curzel (2006), es aconsejable configurar un esquema donde se incluyan el conjunto de datos, informaciones, conceptos y procedimientos que los usuarios adquirirán durante el desarrollo del programa. Recomiendan que el programa avance de forma progresiva hacia niveles de complejidad más altos y que se organicen los contenidos del programa en unidades temáticas. Estas deben estar relacionadas y seguir una secuencia lógica dirigida por un cronograma previamente definido que incluya la carga horaria que demandará el tratamiento de cada una de las unidades.

En la siguiente tabla hemos desarrollado un modelo de contenidos de ejemplo:

1. LA NECESIDAD DE INFORMACIÓN	1.1 Aprende a definir el tema de investigación 1.2 Segundo paso: aprende a identificar las fuentes de información disponibles para ese tema 1.3 Tercer paso: aprende a seleccionar las que mejor se ajusten a tus necesidades 1.4 Cuarto paso: aprende a construir tu estrategia de localización de información <ul style="list-style-type: none">• 1.4.1 Cómo seleccionar conceptos clave• 1.4.2 Qué es la estrategia de búsqueda• 1.4.3 Cómo funciona una base de datos• 1.4.4 Los operadores• 1.4.5 Perfilando la estrategia de búsqueda• 1.4.6 No todo está en Internet, pero los buscadores son una ayuda. Las redes• 1.4.7 Salvar la información conseguida: aprendiendo a guardar las referencias 1.5 Quinto paso: Cómo conseguir la información. Los servicios de la biblioteca
2. LOS RECURSOS INFORMATIVOS	2.1 Qué tipos de recursos de información debo conocer <ul style="list-style-type: none">• 2.1.1 Tipología documental• 2.1.2 La información primaria

	<ul style="list-style-type: none"> • 2.1.3 La información secundaria • 2.1.4 La literatura gris • 2.1.5 Los colegios invisibles <p>2.2 Recursos en la biblioteca</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2.2.1 Para la búsqueda y la localización: los catálogos de biblioteca. • 2.2.2 Para la búsqueda y el acceso: las bases de datos de tu especialidad • 2.2.3 Otros recursos electrónicos: los libros electrónicos, las revistas electrónicas, las obras de referencia <p>2.3 Otros recursos disponibles en la Web. La Web 2.0</p>
<p>3. EVALUAR LA INFORMACIÓN</p>	<p>3.1 Comparando fuentes de información. Pautas a seguir</p> <p>3.2 Evaluando la información obtenida</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3.2.1 Criterios a seguir • 3.2.2 ¿Es fiable todo lo que contiene Internet? Aprende a distinguir
<p>4. COMUNICAR LO APRENDIDO</p>	<p>4.1 Cómo convertir la información recogida en conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4.1.1 Aprendiendo a analizar • 4.1.2 Aprendiendo a resumir • 4.1.3 Aprendiendo a sintetizar para construir nuevos conocimientos <p>4.2 Organizando y comunicando lo aprendido</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4.2.1 El marco ético y jurídico de la información: los derechos de autor y la propiedad intelectual, el plagio, las licencias • 4.2.2 Cómo presentar la información: la comunicación oral, escrita y multimedia • 4.2.2 Citando recursos: normalización de citas y gestores de referencias

Tabla 16. Esquema de contenidos de la formación

Con respecto a los contenidos de la formación del formador, estarán en relación estrecha con el esquema anterior y con las carencias detectadas en el análisis del personal. Girarán alrededor de los contenidos a impartir, pero siempre un paso por delante, es decir, anticipándose a las novedades que puedan surgir para estar completamente actualizados a la hora de impartir los mismos.

De cualquier forma, una vez esquematizados los contenidos, es fundamental afrontar cómo vamos a articular los cursos o sesiones de enseñanza. Para ello abordaremos el diseño de la instrucción.

3.1.7. EL DISEÑO DE LA INSTRUCCIÓN

Una vez hemos elegido los contenidos a enseñar, se deben elegir los métodos de enseñanza apropiados para cada caso.

Svinicki y Schwartz (1991) clasifican estos métodos, estableciendo una serie de etapas en el proceso de diseño instruccional. Recomiendan seleccionar los métodos de enseñanza que sean compatibles con los objetivos elegidos, con las características de los usuarios, con las circunstancias y con los puntos fuertes de los formadores. En el siguiente cuadro podemos ver su clasificación de métodos instruccionales, según quién tenga el control del sistema.

INSTRUCCIÓN DIRECTA	El bibliotecario formador o un medio audiovisual transmite la información. El bibliotecario tiene el control No existe apenas interacción entre formador y usuario	
	Sistemas de grupo	Conferencia, demostración, vídeos, diapositivas
	Sistemas individuales	Libros, guías sobre un tema
INSTRUCCIÓN SEMIDIRECTA	Combinación de la instrucción directa con la indirecta El bibliotecario formador indica los procedimientos a seguir, pero el usuario participa activamente	
	Sistemas de grupo	Demostración / ejecución, conferencia / discusión, estudio de casos, eficacia del grupo, clarificación de actitudes, enseñanza por cada miembro del equipo, apreciación del desempeño
	Sistemas individuales	Cuaderno de trabajo, guía de estudio e instrucción programada, instrucción asistida por ordenador (tutoriales)
INSTRUCCIÓN INDIRECTA	El usuario controla el aprendizaje y se hace responsable del mismo	
	Sistemas de grupo	Discusión, tormenta de ideas, juegos y simulación, método inquisitivo
	Sistemas individuales	Trabajo de investigación, simulación por ordenador, tutorías

Tabla 17. Clasificación de los métodos instruccionales (Svinicki y Schwartz, 1991)

Gómez Hernández (2000) clasifica los métodos para la preparación de las actividades didácticas como métodos activos, métodos verbales y técnicas grupales. En todo caso, la selección de los posibles métodos para cada contenido a desarrollar en la formación debe seguir criterios pedagógicos, y conviene que quede reflejada en una *Guía de actuación para formadores*, donde se oriente al formador sobre los distintos métodos que se puede utilizar en cada caso, y se le den unas directrices para la elaboración de los materiales adecuados a su área temática.

Svinicki y Schwartz (1991) y Gómez Hernández (2000) dan una serie de recomendaciones pedagógicas para realizar el diseño que pueden servir de ayuda al bibliotecario, pero es conveniente que sean pedagogos y profesores los profesionales que redacten esta guía en colaboración con los bibliotecarios.

Como ya hemos señalado anteriormente, vamos a incorporar todas las herramientas a nuestro alcance para desarrollar nuestro plan de formación. Los métodos que hemos visto hasta ahora son adaptables a la formación presencial, semipresencial y virtual.

Las herramientas diseñadas para utilizar medios informáticos van a ser instrumentos indispensables, que permiten difundir contenidos en modo interactivo y multimedia, y que nos van a ayudar en su desarrollo.

Vamos a revisar estas herramientas, que podrían ser útiles en la enseñanza de los contenidos que ya hemos determinado anteriormente, en el epígrafe 4.

Además, en el desarrollo del Programa tendremos que elaborar un esquema de clasificación de la formación, que detalle los destinatarios, la duración y los contenidos a abordar. Un posible desarrollo lo vemos en la tabla 18.

	DESTINATARIOS	DURACIÓN	CONTENIDOS
FORMACIÓN INTRODUCTORIA	Estudiantes de nuevo ingreso (primer año) Estudiantes de intercambio Usuarios externos (*solo si se decide en los objetivos abordar su formación)	1-2 horas	Nivel básico, pretende familiarizarlos con la biblioteca , sus horarios, estructura y servicios, y con las competencias informacionales básicas para facilitarles su integración en la vida universitaria
FORMACIÓN GENERAL	Estudiantes de nuevo ingreso (primer año) Estudiantes de intercambio Profesores/investigadores de nuevo ingreso Usuarios externos (*solo si se decide en los objetivos abordar su formación)	Variable en función de la actividad	Nivel básico, pretende familiarizarlos con la biblioteca , sus recursos y servicios, y con las competencias informacionales básicas 1.La necesidad de información 2. Los recursos informativos
FORMACIÓN ESPECIALIZADA	Estudiantes de grado Estudiantes de posgrado e investigadores Profesores Usuarios externos (*solo si se decide en los objetivos abordar su formación)	Variable en función de la actividad	Nivel medio/ alto, pretende familiarizarlos con la biblioteca , sus recursos y servicios, y con todas las competencias informacionales 1.La necesidad de información 2. Los recursos informativos 3. Evaluar la información 4. Comunicar lo aprendido
FORMACIÓN A LA CARTA	Estudiantes de posgrado e investigadores Profesores Usuarios externos (*solo si se decide en los objetivos abordar su formación)	Variable en función de la actividad	Nivel alto, pretende familiarizarlos con los recursos enfocados a la investigación y el soporte a la función docente y con todas las competencias informacionales 1.La necesidad de información 2. Los recursos informativos 3. Evaluar la información 4. Comunicar lo aprendido

Tabla 18. Esquema de formación

Este esquema se complementará posteriormente con otro, elaborado para cada plan de acción, que contenga las distintas acciones formativas a desarrollar para cada bloque, especificando los usuarios a los que van

destinadas, los objetivos perseguidos, la duración en horas, número de sesiones al año, metodología y fecha de celebración. En la siguiente tabla encontramos un ejemplo de desarrollo.

FORMACIÓN INTRODUCTORIA		
1.Sesión de bienvenida	<i>Metodología</i>	<i>Presencial (en grupo):</i> Conferencia + Vídeo introductorio Visita guiada
		<i>En línea (individual):</i> Vídeo de presentación en la web Vídeo con la visita guiada en la web
	<i>Destinatarios:</i> Estudiantes de nuevo ingreso (primer año) Estudiantes de intercambio	
	<i>Objetivos:</i> Presentar la biblioteca al nuevo usuario para que conozca sus estructura, horarios, normativa, señalización, servicios y recursos básicos, mostrándola como un espacio atractivo, centro de reunión y aprendizaje de la comunidad universitaria	
	<i>Duración:</i> 1-2 horas	
	<i>Sesiones:</i> diversos turnos	
	<i>Fecha de celebración:</i> al comienzo del curso académico; también con la llegada del segundo semestre (para alumnos de intercambio)	

Tabla 19. Desarrollo del esquema para una acción formativa

En la *Guía de actuación para formadores* se puede desarrollar más este último esquema, desglosando para cada bloque de contenido las distintas metodologías a utilizar en cada acción formativa, así como los responsables, las distintas actividades de evaluación posibles con los indicadores pertinentes, y si serán acreditadas con créditos de libre configuración, optativos o solo con un diploma de asistencia.

Con respecto a la formación de los formadores, podemos distinguir entre:

- Formación en el puesto de trabajo: en este tipo de formación el formador será entrenado por compañeros o superiores directamente en el puesto de trabajo. Es adecuada si es

indispensable que el alumno esté inmerso en una situación real de trabajo para que el aprendizaje sea eficaz. Métodos posibles a utilizar serán la asignación de tareas tuteladas (trabajando en calidad de ayudante de quien ocupa el puesto) o rotando en los distintos puestos de trabajo. Actualmente, las TICs están transformando estas clásicas técnicas de formación en la empresa con la autoformación y la formación no presencial, que son muy recomendables en nuestro caso, ya que ahorran costes y son un modelo activo de aprendizaje. Podemos dar acceso a esta formación virtual a través de la Intranet de la biblioteca.

- Formación fuera del puesto de trabajo: se desarrolla en centros equipados especialmente para la formación. Es útil para transmitir información específica a grandes grupos, así como para presentar prácticas, conceptos, principios y teorías. También podemos hablar de formación externa, que implica que la imparte personal externo a la organización, pero no en un centro ajeno a la misma. Los métodos formativos posibles son seminarios y conferencias, el uso del método del caso, la discusión en grupos, la representación de papeles o *role play*, etc.

En resumen, la formación virtual por Internet e Intranet, con tutoriales autoformativos o con sistemas de formación a distancia y sesiones presenciales, va a ser muy útil para desarrollar la formación de nuestros formadores.

3.1.8. DIFUSIÓN

No olvidamos la necesidad de dar difusión al Plan de Formación. Su éxito va a depender de que seamos capaces de difundirlo convenientemente. Tenemos que ver la difusión del plan de formación desde dos puntos de vista:

- El Plan en sí mismo como una herramienta de difusión de la biblioteca, que da a conocer sus recursos y servicios a la comunidad, haciendo que aumente su nivel de uso. Contribuye a mejorar y potenciar la imagen de la biblioteca dentro de la institución.
- El Plan como elemento difundible, que necesita a su vez una campaña de marketing y de comunicación que lo impulse, para que sea conocida por los usuarios y así puedan acceder a este servicio.

Estos pueden ser los dos objetivos a conseguir con la difusión. Recordemos los objetivos estratégicos y operacionales que dimos como ejemplo:

6	Acercar y dar a conocer la utilidad del servicio a los usuarios, reales y potenciales, y a los sectores clave del entorno académico. Servir como herramienta de difusión de la biblioteca.	6.1	Establecer la comunicación con sectores clave del entorno académico
		6.2	Establecer la difusión de las actividades integrándolas en el plan de marketing de la biblioteca
		6.3	Acreditación de la asistencia a las sesiones o módulos formativos

Tabla 20. Objetivos para la difusión del plan de formación

Los pasos a seguir en la planificación de la difusión pueden ser los siguientes:

- Estudio del mercado de la biblioteca
- Análisis de los recursos
- Establecer objetivos y tareas
- Planificar a medio o largo plazo
- Evaluar

En nuestro caso, solo tendremos que planificar la difusión de un servicio, que puede y debe quedar imbricada en el Plan de Marketing y en el Plan

de Comunicación generales de la biblioteca. La biblioteca probablemente no va a tener un departamento de marketing, así que debe ser el propio personal de la biblioteca el que asuma esta función.

En primer lugar, siguiendo a Mañas Moreno (1999), para abordar la planificación del marketing tendremos que realizar el estudio del mercado. Con ello vamos a obtener información sobre lo que nuestros clientes reales o potenciales piensan y opinan sobre el servicio de formación de usuarios, además de detectar sus expectativas, usos y valoraciones del mismo. En nuestro caso, tendremos que acometer la segmentación del mercado, es decir, agrupar los usuarios por segmentos, grupos de clientes homogéneos con características comunes, que nos sirvan para desarrollar estrategias de marketing diferenciadas para cada uno de ellos. Basándonos en la división por grupos de usuarios para la formación, podemos establecer el mismo cuadro clasificatorio, pero teniendo en cuenta que tendremos que determinar los socios en el proceso (profesores, decanos, responsables del ICE...) para poder difundir mejor nuestras actividades, e incidir más en los profesores como herramienta de captación de los alumnos. Es importante diferenciar también entre usuarios reales (necesitan información, son conscientes de ello, y la utilizan frecuentemente) y potenciales (necesitan información pero no son conscientes de ello).

CLIENTES INTERNOS	CLIENTES EXTERNOS
Estudiantes de grado	Usuarios externos (*solo si se decide en los objetivos abordar su formación)
Estudiantes de posgrado	
Investigadores	
Profesores	
Personal bibliotecario	
Responsables académicos de la institución	

Tabla 21. Segmentación de mercado

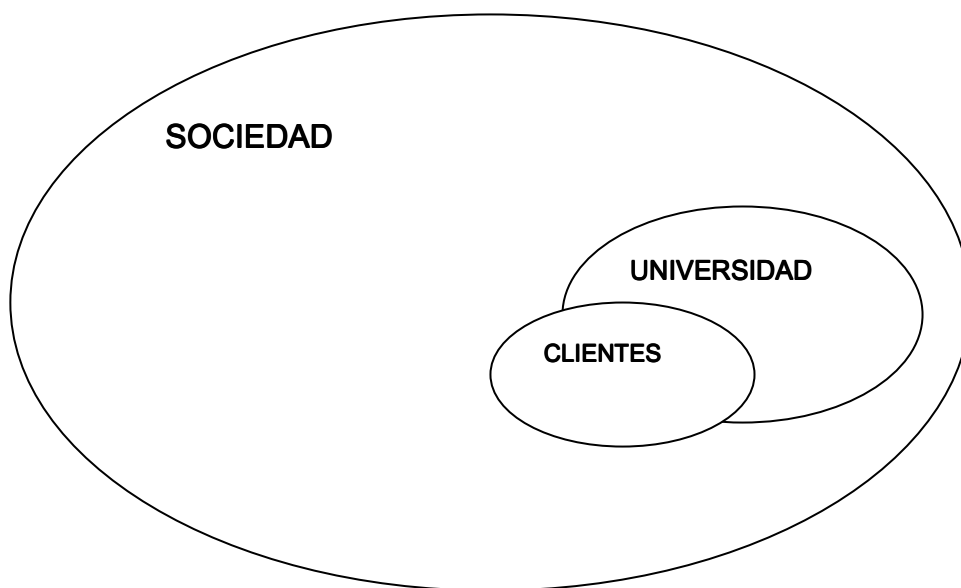


Figura 1. Entorno de la biblioteca

Una vez que hemos determinado los segmentos, como ya sabemos sus necesidades gracias al estudio de usuarios que realizamos en el análisis de la situación, tendremos que adscribir a cada uno de ellos las actividades que son más de su interés.

Posteriormente, prestaremos atención al producto que tenemos que promocionar. En este caso también está ya delimitado:

- El mismo Programa de Formación
- Las distintas acciones formativas
- Los resultados de la formación

Solo nos resta detallar las herramientas para la promoción del producto, los distintos canales de difusión.

En primer lugar, debemos abordar la creación del material publicitario para la promoción. Podemos distinguir varios tipos de material:

- Material impreso: podemos recurrir a carteles, catálogos, cartas de servicio, hojas informativas, puntos de lectura, folletos. El modelo TUNE nos da una serie de indicaciones sobre los datos

que deben contener estos últimos: nombre del curso; contenido del curso; número de asistentes; fechas, horas y duración del curso; ubicación de la sesión; cómo matricularse; cómo ponerse en contacto con la biblioteca; experiencia o conocimientos previos necesarios para asistir. Es conveniente también que se destaque la actividad formadora en la carta de servicios de la biblioteca, y que se elabore un catálogo con todos los cursos en sus distintas modalidades. Es conveniente también tener en formato papel todas las guías de uso de recursos como bases de datos, índices de citas, recursos electrónicos, etc.

- Material electrónico y multimedia: correos electrónicos tipo, sms tipo, modelos de salvapantallas, contenido actualizado sobre los cursos para la web, formularios de inscripción en los cursos para la web, vídeos divulgativos, animación en Flash para la página web sobre los cursos.
- Otros materiales: todo el material puramente promocional, como tazas, carpetillas, lapiceros... Podemos recurrir a la base de datos MatPromo de la IFLA para recoger ideas.

Una vez diseñado el material, tendremos que delimitar los cauces de difusión. Vamos a centrarnos en los medios electrónicos, las relaciones públicas, la difusión en medios y la PLV (publicidad en el punto de venta).

Con respecto a los primeros, los medios electrónicos, tenemos varios a nuestra disposición. Hoy en día la página web de la biblioteca y la web de la institución matriz son elementos indispensables, ya que son muy consultados por el colectivo universitario. Por ello, son uno de los principales medios de difusión electrónica.

Ya hemos visto en el punto anterior qué materiales podemos difundir: animaciones en Flash, vídeos divulgativos, contenido actualizado de la formación en la web, formularios de inscripción y, el más importante, una página propia para la formación. Podemos incluso crear un blog para la

difusión de las noticias sobre la formación de usuarios y crear un enlace desde el catálogo de la biblioteca a la oferta de formación.

Con respecto a la web principal de la universidad, es conveniente intentar que se publiciten los cursos en la página principal (en forma de banner, como noticia, en la agenda electrónica universitaria) al menos durante un tiempo y coincidiendo con el comienzo del año escolar (aunque ya sabemos que el espacio está muy solicitado, ya veremos que las relaciones públicas pueden jugar un papel muy amplio en este proceso).

Otro medio importante es el uso del correo electrónico, que nos servirá para enviar a todos los clientes, al comienzo del año escolar, un correo tipo con la programación completa y, posteriormente, según vayan discurrendo las actividades de interés para cada segmento, les enviaremos otro correo solo con las acciones formativas dirigidas a ellos, con una temporalidad determinada, por ejemplo, por trimestres. Tendremos que crear las listas de distribución necesarias por segmento de clientes o usar las disponibles. Otros posibles medios de difusión serán el envío de sms y la difusión de las actividades a través de las pantallas informativas de la biblioteca o de la universidad.

Con respecto a las relaciones públicas, es fundamental centrarse en varios aspectos. En primer lugar, es imprescindible contar con la implicación directa y el compromiso de todo el personal de la biblioteca. Una buena atención al usuario es fundamental. Es muy conveniente crear un manual de procedimiento para el personal que esté en contacto con los clientes, en los puntos de atención a los mismos.

En segundo lugar, hay que establecer una serie de canales de comunicación fluidos con otros estamentos universitarios implicados en el proceso, y que van a ser necesarios en la promoción. Estas relaciones cambiarán según el segmento de clientes al que nos dirijamos, Podemos intentar clasificar los distintos contactos para determinar con quién tendremos que tratar según cada segmento (Tabla 22)

CLIENTES INTERNOS	Estudiantes de grado	CONTACTOS	Decanos y Directores de centros Profesores Secretarías de alumnos Delegaciones de alumnos Cada uno de los estudiantes <i>Centro de Información Universitaria</i> <i>Gabinete de Prensa</i>
	Estudiantes de posgrado		Comisión o Escuela de Posgrado Directores de programas de postgrado Profesores Secretaría de Postgrado Secretarías de departamentos Delegaciones de alumnos Cada uno de los estudiantes <i>Centro de Información Universitaria</i> <i>Gabinete de Prensa</i>
	Investigadores		Decanos y Directores de centros Directores de programas de postgrado Directores de Institutos de investigación Directores de Departamento Cada investigador <i>Centro de Información Universitaria</i> <i>Gabinete de Prensa</i>
	Profesores		Decanos y Directores de centros Directores de Departamento Cada profesor <i>Centro de Información Universitaria</i> <i>Gabinete de Prensa</i>
	Personal de Administración y Servicios		Gerencia Jefes de Servicio Cada miembro del PAS
CLIENTES EXTERNOS	Usuarios externos (*solo si se decide en los objetivos abordar su formación)		Instituciones con convenio Servicio de la universidad que se encargue de las Jornadas de puertas abiertas para alumnos de secundaria Delegaciones de alumnos <i>Centro de Información Universitaria</i> <i>Gabinete de Prensa</i>

Tabla 22. Posible distribución de contactos

Una vez hecho esto, delimitaremos las acciones a llevar a cabo con estos contactos:

- Presentar los módulos y acciones formativas a las autoridades académicas correspondientes a principio de curso, para su difusión e integración en la planificación académica de los centros.
- Enviar la oferta formativa en papel y por correo electrónico a comienzo de curso, y la específica por segmentos de forma trimestral a las autoridades académicas.
- Enviar a las listas de distribución la información de cada curso unos días antes de que comiencen.
- Siempre se hará un envío personalizado a cada cliente de forma electrónica, para ahorrar costes.
- Coordinar con los profesores las actividades a realizar para implicarles en las mismas, consiguiendo así una mayor afluencia de alumnos.
- Contar con el Servicio de Alumnado y las Secretarías para insertar hojas informativas en el sobre de matrícula.
- Coordinar la asistencia de los alumnos de secundaria a la biblioteca en las jornadas de puertas abiertas con el Jefe de Servicio encargado.

Hemos marcado con cursivas dos contactos que son comunes a casi todos los segmentos, el Gabinete de Prensa, y el Centro de Información Universitaria (Servicio de Atención a Usuarios si ya se ha integrado en nuestro CRAI). Es fundamental mantener una comunicación muy fluida con ellos, ya que son dos de las vías de información más activas en la universidad, y nos pueden ayudar a difundir de forma más amplia la formación. Un ejemplo es la ayuda incuestionable que nos puede dar el Gabinete de Prensa en la difusión en medios. Esta es una actividad cara pero también efectiva, ya que añade a los ojos del cliente un plus de importancia. Debemos intentar publicar la oferta de formación anual en medios de comunicación locales, preferiblemente a mediados del mes de octubre. Para ello diseñaremos anuncios para prensa escrita y cuñas

de radio, e intentaremos que se haga un artículo o reportaje sobre el Programa en medios locales. Es fundamental que las revistas o periódicos escritos o electrónicos de la propia universidad se hagan eco periódicamente de las actividades programadas. Por su parte, el Centro de Información podrá difundir el material impreso y electrónico por sus canales habituales, ayudando en la colocación de carteles en puntos estratégicos del campus.

Un tercer canal de difusión es la PLV o Publicidad en el punto lineal de venta. Fernández Marcial (2004) propone su uso en las bibliotecas para llamar la atención del usuario que transita por el lugar. Identifica distintos instrumentos y métodos:

- El empleo del tablón de novedades.
- Uso de paneles y pancartas.
- Utilización de carteles indicativos
- Creación de dípticos y folletos.

Este canal consume pocos recursos humanos y económicos, y es muy efectivo con los usuarios reales de la biblioteca. Además, permite reforzar los mensajes transmitidos por otros medios ya que, al encontrarse la información en la propia biblioteca, se capta mejor la atención del usuario.

Realmente, el alcance de la difusión de la formación dependerá en gran manera de los medios disponibles presupuestarios, ya que esta es una de las actividades que puede resultar más costosa.

Por último, debemos definir quién se encargará de cada actividad y delimitar las pautas temporales de envío de informaciones. Algunas de estas actividades serán competencia de la dirección de la biblioteca, otras del director del CRAI, otras las llevará a cabo el responsable de formación de cada CRAI, etc.

Vamos a abordar ahora el último paso dentro de la planificación, la evaluación de la formación.

3.1.9. EVALUACIÓN

La planificación de la evaluación del Programa va a ser la última actividad que tengamos que realizar. Es una de las más importantes ya que la evaluación actúa como elemento de control de todo el proceso planificador y es una ayuda en la toma de decisiones. Además, constituye una herramienta de medición y diagnóstico que promueve la calidad del aprendizaje, analizando el logro de los objetivos propuestos y la relación entre los resultados esperados y los resultados observados. No solo vamos a preparar elementos de evaluación sobre el aprendizaje del alumno, sino que también abordaremos la función docente, el diseño de la instrucción y las circunstancias organizativas del programa, evaluando tanto el proceso como el producto. Va a ser, por tanto, un proceso continuo que involucrará a todos los agentes implicados, los formadores, los planificadores y los usuarios.

Una posible división en etapas de la evaluación la da Shonrock(1997):

1. Determinar la necesidad de hacer la evaluación
2. Determinar la información que necesitamos saber
3. Determinar la población a pedir información
4. Determinar el modo mejor para obtener la información necesaria: cuestiones, modo de pedir respuesta (cuestionario en el web, respuesta in situ en el momento...)
5. Desarrollar el cuestionario
6. Hacer una prueba piloto
7. Organizar el cuestionario
8. Incluir una presentación
9. Determinar cómo se analizarán los resultados
10. Realizar el informe de la investigación

Tabla 23. Etapas de la evaluación (Shonrock, 1997)

A la hora de planificar la evaluación de nuestro Programa, basándonos en las premisas anteriores, vamos a enfocarla desde dos puntos de vista: la evaluación del aprendizaje de los alumnos, y la evaluación de

los elementos de planificación del Programa y de su organización. Para ello vamos a realizar evaluaciones parciales después de cada actividad presencial, semipresencial o virtual, y una evaluación global de la formación al término de las actividades.

Podemos distinguir (Lancaster, 1996) distintos tipos de evaluación del aprendizaje según el momento en que se llevan a cabo:

- Evaluación preformativa: es la valoración de las necesidades, planificación del programa y cualquier otra evaluación que tiene lugar antes del inicio de un programa. Parte de esta evaluación ya la abordamos en el estudio de las necesidades de los usuarios.
- Evaluación formativa: es aquella que se diseña para mejorar el programa antes de su conclusión. Permite ir mejorando aspectos del proceso formativo antes de que finalice.
- Evaluación sumativa: es la evaluación de un producto terminado. Su objetivo es comprobar en qué medida los estudiantes han adquirido los conocimientos y habilidades que se detallaron en los objetivos formativos, y ayuda en la certificación del alumno.

Cada tipo de evaluación le interesará más a unos agentes que a otros, por ejemplo, la evaluación sumativa le interesará a los planificadores, porque deben ocuparse del impacto total del programa y a los formadores para certificar lo aprendido; la formativa le interesará a los formadores, para mejorar la calidad del contenido del programa y sus métodos de enseñanza, y a los estudiantes, para conocer su progreso y hacer su propia autoevaluación de los conocimientos y habilidades adquiridos.

Lo que es ineludible es que debemos procurar que los participantes se involucren en el proceso para que los resultados sean más cercanos a la realidad, motivándoles a realizarla.

Lancaster (1996) distingue cuatro elementos a evaluar:

- Evaluación de la reacción de los participantes. Tanto de los alumnos como de los formadores. Es subjetiva pero los datos se pueden recoger de forma sistemática, y se pueden cuantificar. Corresponde con el índice de satisfacción. Sería, por ejemplo, el tanto por ciento de alumnos que quedaron satisfechos con la metodología empleada. Para medirla se puede recurrir al uso de cuestionarios elaborados para cada grupo de destinatarios, en forma de encuestas de satisfacción.
- Evaluación del aprendizaje adquirido. En este caso, se evalúa la adquisición de las habilidades, conocimientos y competencias impartidas durante la formación. Podremos evaluarlo de forma progresiva durante la sesión, o con una evaluación al final que permita acreditar la obtención de créditos.
- Evaluación de los cambios en el comportamiento. Para comprobar el grado de interiorización de lo aprendido, y cómo consiguen aplicarlo en su propia actividad. Es una evaluación a largo plazo porque sus efectos no se pueden medir de inmediato. Se puede medir a través de encuestas de opinión, y midiendo si el uso de la biblioteca y sus recursos ha aumentado.
- Evaluación de los resultados del programa. Para determinar cómo se han alcanzado los objetivos del Programa.

Según cada elemento, ya hemos visto que podremos utilizar distintas herramientas o procedimientos para obtener datos que nos permitan hacer un seguimiento real y efectivo.

Svinicki y Schwartz (1991) detallan una serie de herramientas de evaluación de la efectividad de la instrucción, organizándolas según sean métodos formales o informales.

METODOS FORMALES	METODOS INFORMALES
Pruebas objetivas (pruebas de selección múltiple o test objetivo) Pruebas de ensayo (preguntas con respuestas elaboradas por el estudiante) Hojas de trabajo (esquema de un proceso con espacios en blanco para completar) Diarios Pruebas de ejecución (el formador observa y califica la ejecución de la tarea) Trabajos de investigación / Bibliografías (análisis del producto)	Observación Autoinforme (informe del estudiante sobre sí mismo, sirve para observar el progreso) Conversaciones con los formadores

Tabla 24. Métodos de evaluación de la instrucción (Svinicki y Schwartz, 1991)

Otras herramientas de evaluación que también podemos utilizar son: encuestas; entrevistas; uso de observadores independientes; exámenes teóricos y de supuestos prácticos y defensa oral en los cursos en los que el alumno puede conseguir créditos de libre elección y optativos, para poder acometer su acreditación; agenda del profesor; herramientas de autoevaluación participativa en el aula, como la puesta en común de los participantes bajo la dirección del formador y el método del portafolio, que consiste en dirigir a los alumnos para que hagan un dossier de prácticas continuado durante el programa formativo que permite una evaluación continua de su desarrollo; auto revisión y revisión por pares; crucigramas, mapas conceptuales; uso de grupos de control, etc.

En la formación virtual, el uso del correo electrónico, los foros y los chat también sirven como herramienta de evaluación en los cursos tutorizados. En los tutoriales autoformativos, los test son una de las mejores herramientas.

Es conveniente que se incluya la autoevaluación del alumno y la evaluación que hace el formador.

Para la evaluación del aprendizaje de las competencias informacionales, seguiremos tomando como modelo los documentos de la ACRL en los que nos basamos para delimitar los objetivos educativos. Estas normas

nos dan 22 indicadores de rendimiento (véase Tabla 5, página 18) relacionados con esos objetivos, que podemos utilizar como base de elaboración de las distintas herramientas evaluativas. Gómez Hernández (2002) establece como ejemplo una tabla modelo para la norma 1 que puede ampliarse al resto de competencias.

COMPETENCIA 4: SER CAPAZ DE UTILIZAR LA INFORMACIÓN EFICAZMENTE PARA CUMPLIR UN PROPÓSITO ESPECÍFICO					
INDICADORES DE RENDIMIENTO	ASPECTOS A OBSERVAR	VALORACIÓN			
		1	2	3	4
Aplicar la información anterior y la nueva para la planificación y creación de un producto o actividad particular	Organiza el contenido de forma que sustente los fines y formato del producto o de la actividad (por ej.: esquemas, borradores, paneles con diagramas, etc.)				
	Articula el conocimiento y las habilidades transferidas desde experiencias anteriores en la planificación y creación del producto o de la actividad				
	Integra la información nueva con la anterior, incluyendo citas y paráfrasis, de forma que apoye la finalidad del producto o actividad				
	Trata textos digitales, imágenes y datos, según sea necesario, transfiriéndolos desde la localización y formatos originales a un nuevo contexto				
Revisar el proceso de desarrollo del producto o actividad	Mantiene un diario o guía de actividades relacionadas con el proceso de búsqueda, evaluación y comunicación de la información				
	Reflexiona sobre éxitos, fracasos y estrategias alternativas anteriores				
Comunicar a los demás con eficacia el producto o actividad	Elige el medio y formato de comunicación que mejor apoye la finalidad del producto o de la actividad para la audiencia elegida				
	Utiliza una gama de aplicaciones de las tecnologías de la información a la hora de crear el producto o la actividad				
	Incorpora principios de diseño y comunicación				
	Comunica con claridad y con un estilo que conviene a los fines de la audiencia elegida				

Tabla 25. Tabla para observar la adquisición de conocimientos (adaptada de Gómez Hernández, 2002)

Las herramientas de evaluación podremos aplicarlas en función de los objetivos formativos de cada actividad, y combinarlas según los datos que queramos recabar. Deben quedar reflejadas en el esquema formativo de cada acción en la *Guía de actuación para formadores*, donde se desglosan para cada bloque de contenido las distintas metodologías a utilizar en cada acción formativa, así como los responsables.

Por último, podemos elaborar una serie de indicadores que reflejen el número de asistentes que han superado con éxito los cursos, para hacer una evaluación global del éxito en el aprendizaje de los usuarios, por ejemplo:

- Número de alumnos que han aprobado el nivel mínimo establecido para las sesiones / número de alumnos asistentes a los cursos.
- Número de alumnos que han aprobado el nivel mínimo establecido para los tutoriales autoformativos / número de alumnos que han realizado el test.

Para la evaluación de la Programación, debemos construir una serie de indicadores para tener claro qué es lo que queremos medir, y determinar los datos a recoger para cada aspecto con las herramientas necesarias para ello (encuestas, estadísticas, cuestionarios...). En este caso, nos interesa tanto el índice de satisfacción de los usuarios como otro tipo de datos, que nos darán información de tipo cuantitativo más fácilmente medible, por ejemplo:

- Número de asistentes a cada sesión.
- Número de sesiones por tipos programadas.
- Número de sesiones por tipos realizadas.
- Número de guías realizadas.
- Número de guías consultadas.

- Número de tutoriales de autoformación realizados.
- Número de tutoriales de autoformación consultados.
- Número de valoraciones positivas realizadas sobre las sesiones por tipos.
- Número total de valoraciones realizadas por sesiones.

Con la recogida de estos datos, podemos elaborar distintos indicadores, por ejemplo:

- Número de actividades realizadas / número de actividades programadas.
- Número de asistentes / número máximo de alumnos posible.
- Número de guías consultadas / número de guías realizadas.
- Número de tutoriales de autoformación consultados / número de tutoriales de autoformación realizados.
- Número de valoraciones positivas realizadas sobre las sesiones por tipos / Número total de valoraciones realizadas por sesiones.

Podemos recabar otro tipo de datos, como horas de formación impartida, número de sesiones por biblioteca y por materia, número total de actividades programadas que dan créditos de libre elección o créditos optativos o, para analizar la incidencia de la formación en el uso de servicios y recursos, el número de artículos descargados o de accesos a las bases de datos según el colectivo de usuarios, etc.

No podemos olvidar la evaluación de la formación de formadores. Podemos seguir el modelo de Kirkpatrick (1999) que también integra cuatro niveles:

- Reacción: mide la reacción de los participantes, es decir, su opinión y su nivel de satisfacción.

- Aprendizaje: mide el grado de retención del trabajador durante el curso, si ha modificado sus conocimientos, habilidades o actitudes.
- Conducta o transferencia: mide el grado en que se observa un cambio en el desempeño del trabajo como consecuencia de su participación en la acción formativa.
- Resultados: es el más importante, ya que mide los resultados finales, como son su aumento de productividad, reducción de los costes, mejora de la calidad del trabajo...

Es similar al modelo de Lancaster que ya hemos abordado, y los métodos a utilizar serán los mismos, adaptados a esta parte del programa de formación. Sin duda, el mejor indicador del éxito será el aumento de la satisfacción de los usuarios con la formación al terminar cada actividad.

Por último, debemos definir quién se encargará de delimitar el envío de informaciones, de las pautas temporales de envío de las mismas y de su análisis.

Para poder tener controlada toda la información, en la Intranet del grupo de formadores que vamos a diseñar, crearemos una base de datos adaptada a la recogida de los mismos. Es necesaria la colaboración de todos los centros para la recogida de los datos de actividades presenciales y semipresenciales, y del personal que administre la web para los datos de la formación virtual y de uso de la web.

El responsable de formación de cada CRAI puede encargarse de cargar los datos de las evaluaciones parciales de las actividades en la aplicación, el director del CRAI junto con la dirección de la biblioteca de su análisis, etc. Lo importante es que cada tarea quede asignada de forma clara a un responsable, y que se cuente con la ayuda de un técnico estadístico en todo el proceso.

3.2. LA ORGANIZACIÓN GENERAL

Una vez terminado el proceso de planificación del programa, estamos preparados para empezar con la organización general de esta actividad. El modelo bibliotecario hacia el que nos encaminamos pone al CRAI, un centro físico, como espacio central dinámico en el que desarrollar los distintos servicios que convergerán en él, para así ofertar el mejor servicio posible al alumno y poder ser competitivos en prestaciones con respecto a otras universidades. Este marco va a determinar la realización y organización del programa formativo.

Pondremos en primer lugar la gestión de los recursos humanos como una prioridad para el correcto desarrollo de la misma, junto con los medios materiales y el presupuesto para la financiación del programa. El espacio físico donde desarrollar la formación también va a estar determinado por el CRAI. Por último, veremos un calendario de implantación de lo planificado hasta ahora, un cronograma que delimite temporalmente las actividades a realizar y permita controlar el correcto desarrollo de las mismas.

3.2.1. RECURSOS HUMANOS

En primer lugar, la decisión de abordar el Plan de Formación debe partir de la dirección de la biblioteca. Esta normalmente la habrá plasmado en el Plan Estratégico, tal como ya vimos, como un objetivo prioritario en su proceso de gestión del cambio.

A la hora de planificar, es necesario determinar primero cómo se va a estructurar la plantilla en función de las acciones a desarrollar.

Al estar en un proceso de cambio a un CRAI, este hecho va a delimitar totalmente el posible organigrama, ya que tendremos que ajustarnos a la organización y a los medios disponibles. Dependerá de si se ha creado un CRAI conjunto unificando distintas bibliotecas de área, de si existe un

solo CRAI para toda la universidad al ser de tamaño pequeño y tener un solo campus, etc.

Un modelo asumible para una universidad de tipo medio grande sería la creación de un CRAI por cada área temática impartida y, siguiendo el modelo descentralizado coordinado existente hasta ahora, una dirección central que aborde la unificación en los procesos formativos. Hemos de tener en cuenta que la creación de los CRAI hace que surja una figura directiva central de todos los servicios aglutinados en el mismo, que no tiene porqué ser de perfil bibliotecario. Por ello nos centraremos en el Servicio de Bibliotecas, pero teniendo en cuenta que la cooperación y colaboración con los otros servicios va a ser fundamental para un correcto desarrollo de la actividad.

Una opción posible es crear un Servicio o Unidad central, que dependa directamente de la dirección de la biblioteca, y que coordine todos los procesos referentes a la formación. Esta es una opción muy válida debido a la importancia de la misma. Dentro de cada CRAI, habrá un responsable de formación que actuará de nexo o enlace entre todos los formadores. Dependiendo del tamaño de la estructura, podrá haber uno o varios bibliotecarios formadores especializados por áreas.

Pero tenemos que tener en cuenta que quizá no todo el personal formador será bibliotecario, y que tendremos que activar procesos horizontales de trabajo con los demás servicios del CRAI y con los docentes universitarios. Su colaboración va a ser vital en la mayor parte del proceso.

Por otro lado, ya hemos visto que una Comisión de Formación se encargará de todo el proceso de planificación, una comisión interdisciplinar que busca el apoyo continuo en otros estamentos universitarios. Una vez que ha acabado el proceso, esta Comisión va a seguir siendo necesaria como elemento imprescindible de revisión y evaluación del Programa.

Para abordar los procesos, se reunirán Grupos de trabajo o comisiones transversales, formadas con personal directivo y coordinadores de

formadores del CRAI, que facilitarán el desarrollo de la actividad para así poder coordinar correctamente las actividades, detectando nuevas necesidades, y participando en la evaluación parcial de su centro.

El trabajo en equipo de todos los formadores se reforzará con reuniones mensuales de las comisiones con los mismos, de tal forma que se dinamice la comunicación.

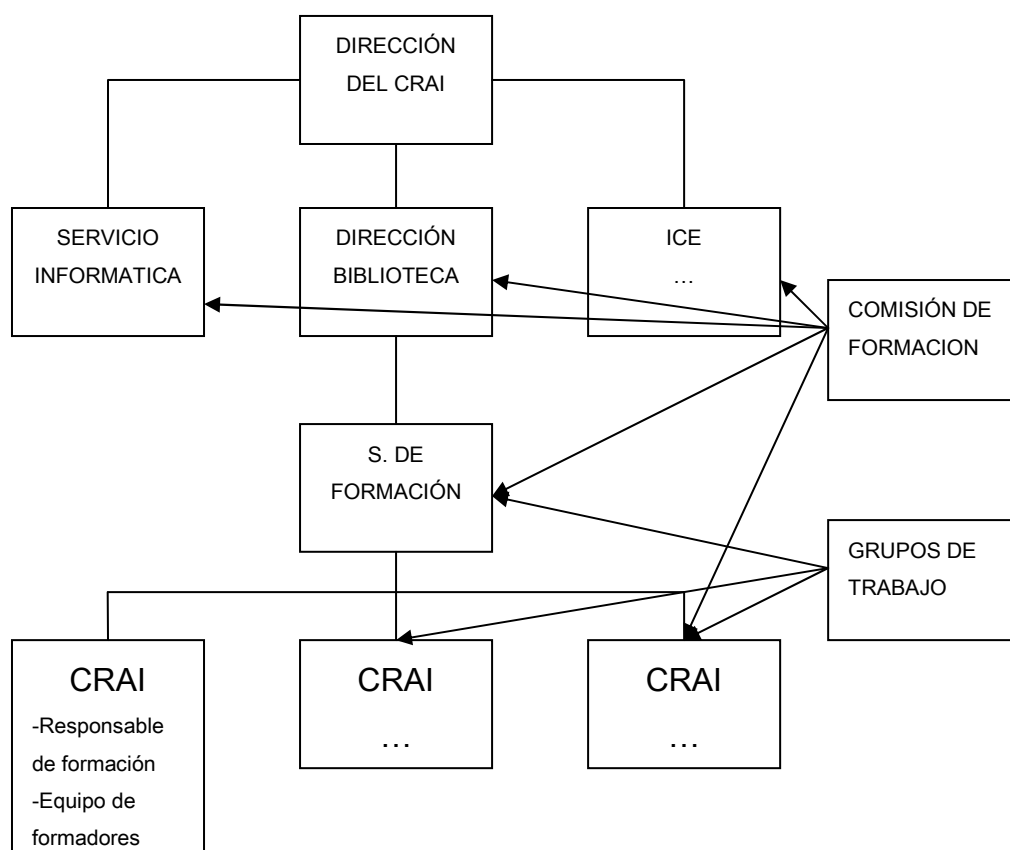


Figura 2. Estructura de personal

Una vez que se ha decidido una posible estructura, es necesario hacer un recuento del personal disponible para distribuir las distintas actividades entre ellos.

Ya veremos que el mantenimiento de la formación virtual y semipresencial implicará a otros servicios con los que trabajar

estrechamente. Por ello, tenemos que contar con personal informático, para la gestión de la web y de la intranet, que puede ser propio de la biblioteca o depender estructuralmente del Servicio de Informática, y con el Servicio encargado del campus virtual, desde donde podremos crear parte de la formación a distancia.

También necesitaremos personal administrativo o auxiliar que se encargue de la gestión y reserva de los distintos espacios y salas, necesarios para impartir las distintas sesiones formativas.

Con respecto a quién impartirá los cursos de formación al personal formador, se puede optar por encargarlos a especialistas renombrados en la materia, o por que sean los directivos los que aborden la formación, así como recurrir a empresas externas especializadas en la materia impartir.

Por último, el personal debe asumir que la faceta de mediador en procesos de aprendizaje es una más de las posibles facetas profesionales que puede tener su carrera profesional, y el personal directivo debe tener claro que una correcta gestión de la motivación del personal y de la comunicación es imprescindible para mantener un buen ambiente de trabajo que difunda una buena imagen de la biblioteca.

3.2.2. PLANIFICAR LOS NUEVOS ESPACIOS

Para organizar de forma correcta las actividades, es necesario que planifiquemos las infraestructuras necesarias, el mobiliario y los equipos (informáticos, multimedia) que vayamos a necesitar o, por lo menos, que reorganicemos los ya existentes.

Al estar en un momento de cambio al CRAI, podemos tomar una serie de indicaciones de Martínez (2004) referentes a la distribución de los espacios en estos centros.

En primer lugar hace una revisión de las características de los nuevos espacios: deben ser diseñados para aprender, estar pensados para desarrollar todas las formas de aprendizaje posibles, tanto futuras como

actuales; deben ser espacios abiertos y flexibles, con materiales fáciles de disponer y reorganizar; deben ser espacios accesibles y centrales, pensados con criterios tecnológicos y digitales. También hace una revisión sobre las nuevas áreas que se debe encontrar en el CRAI, entre ellas, el área de formación de usuarios. Consistirá en una sala de formación, con una capacidad mínima de 30 a 50 usuarios, para realizar las distintas acciones formativas programadas. Debe estar equipada con conexión a Internet, y con los distintos recursos multimedia necesarios para hacer presentaciones, demostraciones, etc. Tendremos que disponer también de aulas informáticas que complementen las disponibles en cada facultad para el desarrollo de algunas de las acciones formativas, en las que el trabajo del usuario sea fundamental.

Para las sesiones de bienvenida, por ejemplo, tendremos que tener en cuenta la posibilidad de un elevado número de asistentes, por lo que en esos casos, si fuera necesario un recinto con mayor aforo, habrá que coordinar la actividad con los responsables de la gestión de los espacios en la universidad.

Para conseguir estos espacios, habrá que acometer la reorganización o planificación de esta área en el momento de la planificación del nuevo CRAI, o reorganizar el espacio ya existente para adecuarlo a las nuevas necesidades.

También será necesario mantener el equipamiento tecnológico totalmente actualizado, recurriendo a planes periódicos de renovación de equipos, o a la contratación de empresas de *renting* a las que alquilarlos, que se encarguen de mantenerlos actualizados.

El resto de equipamientos, como el mobiliario y los equipos audiovisuales y multimedia, así como los distintos programas de software para impartir la formación, deben ser planificados cuidadosamente, y encargados a empresas especializadas del sector.

3.2.3. LOS PRESUPUESTOS

Con respecto al presupuesto, es importante hacer un estudio de los costes que va a suponer la implantación del Programa, y también del mantenimiento del mismo. No podemos olvidar que el presupuesto es un elemento de control de la planificación, y que esta quedará sujeta a la disponibilidad presupuestaria.

Uno de los temas más importantes a la hora de presupuestar este tipo de actividades es la jerarquización de las actividades de formación. Dado que las necesidades de formación son muchas y el presupuesto de que se dispone es limitado, habrá que determinar las actividades más necesarias para poder adecuarlo al marco presupuestario de la biblioteca. Por ejemplo, la formación virtual exige una fuerte inversión inicial, pero su mantenimiento es bajo, y está demostrado que aumenta fuertemente el número de usuarios de la formación.

Respecto al resto de actividades a realizar, habrá que acometer estudios que permitan conocer los costes estimativos de cada actividad propuesta en la planificación. Dependiendo de los medios disponibles, se puede pensar en abordarlos en distintas fases, priorizando unos sobre otros: los costes en recursos humanos son ineludibles, por ejemplo, y la formación del personal se llevará gran parte; los costes en equipamiento e infraestructuras serán muy altos, y deberán entrar en el presupuesto de inversiones; los costes de las actividades de difusión se podrán computar en función del número de horas de trabajo del personal para su preparación e impartición y los resultados obtenidos, etc.

3.2.4. CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN

La creación de un calendario con la temporalización de las actividades es fundamental. Vamos a diseñarlo teniendo como meta la puesta en marcha del Programa en el siguiente curso académico, que comienza en

octubre. Se recomienda usar herramientas como el Gráfico de Gant, que especifica el desarrollo de la actividad de forma gráfica.

Es importante tener en cuenta que puede ser conveniente implantar una experiencia piloto limitada para comprobar su funcionamiento, con los cambios que ello conllevaría en el cronograma, y que esta organización temporal es flexible, los tiempos son aproximados y pueden variar, pero deben servir para mantener una coherencia en el desarrollo de las distintas actividades.

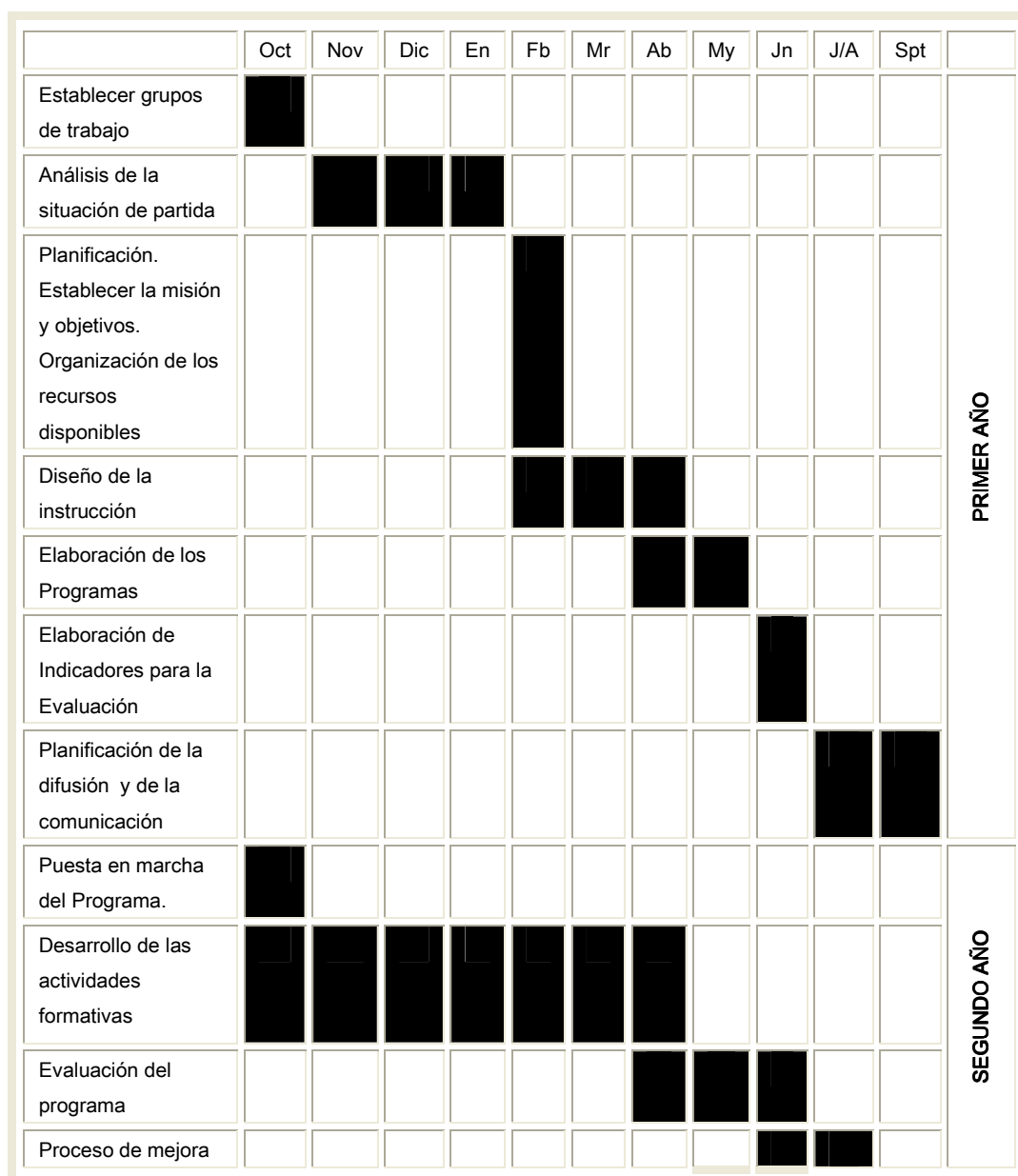


Figura 3. Ejemplo de cronograma para la planificación

4. LA FORMACIÓN VIRTUAL: WEB, INTRANET Y CAMPUS VIRTUAL

Tal como anticipábamos en la introducción, vamos a incidir en la formación virtual, haciendo un breve repaso de las posibles opciones formativas disponibles en la Web para su uso en la biblioteca.

Aragón González (2005) delimita los siguientes conceptos que se refieren a la formación virtual:

- el *e-learning*: es el aprendizaje a través de la tecnología electrónica, especialmente la Web. Este aprendizaje supera la simple formación a distancia ya que, manteniendo la asincronía, permite recuperar la dimensión interactiva y de colaboración del aula. Utiliza para ello las llamadas plataformas de *e-learning*, ambientes virtuales de aprendizaje e interacción que utilizan las últimas tendencias tecnológicas.
- El *Complex learning* o *blended learning*: hace referencia a la integración de la modalidad tradicional de formación y el *e-learning*. Se combinan actividades presenciales, con actividades síncronas y de *e-learning*, afianzando la formación del aula con formación virtual.

Actualmente, los principales métodos de enseñanza utilizados a través de Web en bibliotecas universitarias son los siguientes (Somoza Fernández, 2003):

- Guías de uso y manuales: se caracterizan por la ausencia de interactividad en los mismos. Suelen ser textuales. El uso de hiperenlaces rompe la linealidad en la enseñanza de los contenidos, pero se limitan a exponer la información, normalmente sin la posibilidad de hacer ejercicios evaluativos del aprendizaje.
- Demostraciones: elaboradas con aplicaciones del tipo de Macromedia Flash, la interactividad con el usuario suele ser escasa.

A través de ejemplos guiamos al usuario de forma visual, pero su uso es más informativo que formativo.

- Tutoriales: se caracterizan por estar diseñados y pensados para el usuario. Intentan dotar de la mayor autonomía al alumno, potenciando su responsabilidad como principal eje de la formación. Además, son interactivos. Este elemento es vital para mantener el interés y la motivación en la formación, y permite aprender habilidades, no solo conocimientos.

Gómez Hernández y Saorín Pérez (2006) presentan otro método que se puede aplicar a la enseñanza en bibliotecas, las webquest.

Surgen en 1995 en la Universidad Estatal de San Diego. Son actividades didácticas en las que se plantea una investigación documental sobre un tema. A partir de la búsqueda y consulta de fuentes de información, el alumno debe realizar la tarea de análisis, comprensión, reelaboración y comunicación de las ideas resultantes, de manera grupal. Ayudan al desarrollo de habilidades y enseñan a trabajar en grupo.

También desarrollan los conceptos de blog y wiki como posibles métodos formativos gracias al desarrollo de la web 2.0, que permite al usuario colaborar activamente en los procesos de creación de conocimiento en Internet.

Podemos utilizar todos estos métodos para el diseño de los materiales formativos de autoaprendizaje y de enseñanza con apoyo de las TIC.

Actualmente, se han desarrollado distintas herramientas de software libre o propietario, que permiten gestionar la creación de materiales para su publicación en Web.

Zapata Ros (2005) ha elaborado una clasificación de las principales herramientas para la gestión de la formación a través de redes, que podemos utilizar en la formación virtual para nuestro Programa.

HERRAMIENTAS	DESCRIPCIÓN
<p>EDITORES DE CURSOS Y OTROS PROGRAMAS PARA CREAR MATERIALES DE APRENDIZAJE MULTIMEDIA</p>	<p>Todas aquellas herramientas que se utilizan para la edición de contenidos de aprendizaje en formato multimedia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Editores de páginas web. Por ejemplo, Dreamweaver/ Course Builder • Programas de autor: herramientas diseñadas para crear cursos multimedia interactivos, que pueden ejecutarse en Internet.. Por ejemplo, Authorware Professional (Macromedia) • Programas que permiten la creación de ejercicios de autoevaluación, simulaciones, etc. Quizmaker. QuestionMark., Hotpotatoes, Texttoys o Corrector
<p>PROGRAMAS PARA LA COMUNICACIÓN Y EL TRABAJO COLABORATIVO, PLATAFORMAS DE TRABAJO COLABORATIVO</p>	<p>Permiten a un grupo comunicarse en el desarrollo de un proyecto o actividad común y elaborar un producto conjunto. Son de tipo asíncrono por lo general, aunque pueden ir provistas de servicios síncronos como el chat. Raramente contienen una sola utilidad (como correo electrónico, chats,...), casi siempre contienen repositorio de ficheros con utilidades de actualización y edición conjunta así como conferencias electrónicas, audioconferencias, videoconferencia, pizarra compartida, aplicaciones compartidas o documentos compartidos. Por ejemplo, Alta Vista Forum, Backtalk, CaMILE, Caucus</p>
<p>PLATAFORMAS DE TELEFORMACIÓN</p>	<p>Herramientas integradas para la creación e impartición de cursos a través de Internet. Están desarrolladas específicamente con propósitos educativos o formativos. Son aplicaciones de Internet que pueden soportar entornos de aprendizaje en redes, y que integran, en función de su potencia, de su grado de desarrollo y de su actualización, los espacios virtuales, los materiales de aprendizaje, las herramientas de comunicación y de trabajo colaborativo y las utilidades de gestión educativa. La más usada en España actualmente es Web CT</p>
<p>PLATAFORMAS <i>OPEN SOURCE</i></p>	<p>En el seno del movimiento <i>open source</i> se han desarrollado varias plataformas. Las más conocidas son Moodle y Claroline-Dokeos</p>

Tabla 26. Principales herramientas para la gestión de la formación (Zapata Ros, 2005)

De entre estos métodos, podemos destacar los dos primeros para crear materiales de libre acceso para cualquier usuario a través de la página de la biblioteca. Respecto a las dos siguientes, corresponden a las plataformas virtuales de enseñanza. Son las herramientas implementadas en las universidades para la enseñanza a distancia. En España destaca el uso de WebCT y de Moodle como plataformas para sus campus virtuales.

Estas últimas integran distintas funcionalidades, necesarias para poder desarrollar la labor docente y administrativa de los cursos. Son muy útiles y fáciles de utilizar, tanto para el formador como para el alumno. Permiten el desarrollo de materiales multimedia para los cursos virtuales, así como materiales de apoyo (índices, glosarios, recursos web, imágenes...). Incluyen generalmente el uso de correo, listas de distribución, IRC-Chat, foros de discusión, pizarra electrónica, videoconferencia, y herramientas de evaluación y autoevaluación.

Estas plataformas que, en una doble vertiente, permiten por un lado crear cursos específicos de la biblioteca y, por otro, la integración de la formación como asignatura complementaria en las titulaciones oficiales impartidas en la institución, constituyen una apuesta de futuro para la formación virtual de nuestros usuarios.

Es muy importante integrar estas herramientas en la formación, para no quedar en un segundo plano dentro del impulso educativo que ha traído consigo el EEES y la adopción de los nuevos créditos.

Las indicaciones sobre cómo diseñar los materiales virtuales necesarios que complementen la modernización de la formación de usuarios en la biblioteca, deben quedar reflejadas en la *Guía de actuación para formadores*, para que todos los formadores conozcan las características específicas inherentes a estos materiales, como son, por ejemplo, la temporalización obligatoria de los contenidos, que implica la asignación de tiempos para el desarrollo de cada actividad, etc.

Las herramientas que estemos utilizando en cada caso condicionarán su diseño, por lo que la guía tendrá que adaptarse a las características de las mismas.

La página Web y la Intranet

Vamos a examinar brevemente, por último, cómo planificar los medios de difusión y comunicación de la formación virtual: la página web de la biblioteca y su Intranet.

En primer lugar, la página web de la biblioteca es una herramienta indispensable para la formación de nuestros usuarios. En la actualidad, prácticamente todas las bibliotecas universitarias en España disponen de una sede web que sirve de escaparate para sus actividades y servicios, y que permite aumentar la calidad del servicio ofertado a sus usuarios, así como ofrecerles un servicio más amplio respecto a horarios y prestaciones. Partiendo de la página web ya diseñada, tendremos que crear una sección específica para la formación. Esto implica que parte del proceso de planificación está condicionado a lo ya existente. Vamos a ver brevemente cómo abordar esta planificación.

En primer lugar debemos definir un equipo de trabajo multidisciplinar, formado, por ejemplo, por el administrador o webmaster de la página, junto con el documentalista que se encargue de la organización de contenidos y los miembros de la Comisión de Formación. Este equipo delimitará la misión y los objetivos de esta sección, que deben ser claros, precisos y estar de acuerdo con los seguidos en la página web. Además, debemos determinar los distintos destinatarios, que ya tenemos definidos, y un posible acceso por perfiles de interés, junto a un calendario de realización y desarrollo del proyecto, y una cuantificación de los recursos humanos y económicos necesarios para realizar el proyecto primero, y poder proseguir con su mantenimiento y evaluación después.

Una vez hecho esto, tendremos que concretar los contenidos que presentarán el sitio y su estructura. Para ello elaboraremos un plan de desarrollo de contenidos, con toda la información que queremos que aparezca en ella, estructurada de forma jerárquica, estableciendo niveles y relaciones entre los distintos elementos.

Una vez delimitado el contenido, debemos determinar el formato gráfico que permita su visualización y navegación. En este caso, aspectos como la forma de navegación, la presentación gráfica de los distintos niveles dentro de la estructura, la paleta de colores a utilizar, al igual que otros aspectos técnicos, estarán delimitados por los utilizados en el sitio principal de la biblioteca.

Por último, solo resta construir un prototipo, visualizarlo, ponerlo en marcha y evaluarlo. Es importante planificar los procesos de mantenimiento de la página, designando claramente los distintos responsables y los tiempos de revisión, y organizar la correspondiente difusión del proyecto. Podemos utilizar las *Recomendaciones sobre los servicios que las bibliotecas públicas pueden ofrecer a través de Internet* (2007), como guía durante la planificación.

En este proceso, vamos a diferenciar el contenido que sería adecuado para nuestro proyecto. Podemos elaborar una distribución de los elementos que deberían figurar en la página web, siguiendo una estructura en niveles:

- En primer lugar, el documento en el que ha quedado reflejado el Programa de formación. Debe estar disponible en el primer nivel para su difusión y consulta por los usuarios. Es conveniente elaborar una página intermedia de acceso en la que se detalle de forma breve la justificación y principales objetivos del Programa.
- Siguiendo el esquema de distribución de contenidos que quedó reflejado en la tabla 16 (página 37), podemos elaborar un mapa con distintos itinerarios para conseguir cada uno de los principales objetivos formativos, siguiendo el ejemplo del proyecto Into INFO, del Consorcio Europeo de las bibliotecas de la Unión Europea. Este mapa tendrá hiperenlaces a la información correspondiente, y estará situado en el primer nivel de la estructura, ya que es un elemento muy visual.
- El tercer elemento será el acceso a las distintas acciones formativas virtuales o de apoyo a la formación semipresencial. Para ello nos basaremos en el esquema de formación de la tabla 18 (página 41). También estará en el primer nivel. Podemos crear varias vías de acceso: la primera clasificando las acciones formativas según los niveles de conocimiento, y siguiendo el esquema de contenidos de lo más sencillo a lo más complicado; la segunda, según el área temática de interés del usuario; la tercera, según el tipo de

destinatario; la cuarta, según su tipología formativa, autoaprendizaje, formación virtual, cursos semipresenciales. También se dará la opción de acceder a un listado general de cursos elaborado siguiendo un orden alfabético. En los siguientes niveles se tendrá que diseñar la estructura más adecuada para cada clasificación.

- En cuarto lugar, daremos acceso directo al campus virtual de la universidad, con independencia de que, a cada actividad creada en el campus virtual, se le de acceso desde las clasificaciones elaboradas anteriormente.
- Distintos formularios: para inscribirse en las acciones formativas, para sugerencias sobre acciones formativas a realizar, para permitir al usuario comunicar sus dudas y consultas, etc.
- Podemos utilizar herramientas de la web 2.0, para implementar un wiki o un blog, para impulsar la interactividad con los usuarios. La sindicación de contenidos permitirá al usuario un ahorro de tiempo para estar al día.
- Sección de FAQ (Frequently Asked Question), listado de preguntas más frecuentes con sus correspondientes respuestas.
- Por último, podemos incluir aquí el acceso a las guías y manuales de uso de cada herramienta informática por orden alfabético, y un enlace en cada recurso formativo relacionado.

Esta podría ser una distribución adecuada. Vamos a centrarnos ahora en la intranet de la biblioteca. Será el medio ideal para gestionar el conocimiento generado en esta actividad, para difundir la información y para permitir la comunicación directa con y entre los formadores, así como con el resto del personal de la biblioteca. Debe servir como elemento dinamizador de los flujos de trabajo, y para organizar y archivar la documentación generada en los distintos procesos de la biblioteca.

Dentro de la Intranet de la biblioteca, tendremos que seguir un proceso de planificación similar al anterior para el diseño de dos secciones. La primera, probablemente ya existente, será la dedicada a la formación del personal.

La segunda, servirá como foro de encuentro entre formadores, y estará centrada en la actividad educativa de la biblioteca.

El proceso a seguir abarca varias etapas. En primer lugar, el análisis y diseño de la intranet. Esta fase abarca la planificación, la definición de la misión, metas y objetivos, así como el diseño de las políticas de actuación, la definición de las tareas a realizar y el establecimiento de procedimientos. Para realizar el diseño, debemos elegir unos contenidos de calidad, la información crítica para la empresa, y asegurar la amigabilidad, usabilidad y eficacia del sistema mediante una adecuada arquitectura de la información, tal como ya vimos en el caso de la página web. Tendremos que acometer el análisis de las necesidades y flujos de información, y dejarlos reflejados mediante el uso de auditorías y mapas de información. La arquitectura del contenido organizará la información que hemos definido como crítica para la biblioteca, y se centrará en la estructura de navegación, las herramientas de búsqueda, etc. Tal como vimos en el caso de la web, todos estos aspectos seguirán las pautas ya definidas en la intranet existente.

Una vez acabada esta fase, el desarrollo e implantación del proyecto implicará establecer los procedimientos de administración y gestión de contenidos, como la actualización de la información, su publicación y la consulta y difusión. Designaremos los responsables de cada sección, para que se ocupen de la actualización y mantenimiento de las mismas.

Por último, en las secciones que necesitaremos tendremos que delimitar los contenidos de forma similar a los de la web:

- Formación del personal: la estructura de contenidos puede ser similar a la de la formación de usuarios en la web externa. Además, debe existir un sitio para la autoformación, con cursos de autoaprendizaje, y todo el material utilizado en los distintos cursos presenciales. Podemos incluir también elementos de referencia virtual y comentarios sobre artículos y libros recomendados, acceso a recursos electrónicos especializados en biblioteconomía y vaciados de las principales noticias del sector, entre otros elementos posibles.

- Sección de formación de usuarios: este espacio proporcionará un marco de trabajo conjunto para todos los formadores, y servirá para difundir la actividad de la Comisión de Formación y de los distintos grupos de trabajo, con sus calendarios y documentos de trabajo. Podemos recoger aquí los manuales de procedimiento referentes a la formación, así como los demás documentos elaborados durante la planificación, como son la *Guía de actuación para formadores* que desarrollamos anteriormente, el documento que recoge el Programa de Formación, informes de evaluación, etc. También podemos incluir un apartado de novedades, otro para los cursos en preparación, otro con la difusión de las actividades de promoción, así como un acceso a la base de datos de recogida de información para la evaluación.

Podemos utilizar todas las herramientas corrientes en una intranet para desarrollar esta actividad, intentando que el mantenimiento y renovación de los contenidos actualizables sea muy fluido.

Es interesante señalar la posibilidad de utilizar un Wiki, página web que puede ser editada fácilmente por cualquier usuario, y que permite la contribución de distintos usuarios, para la comunicación. Ofrece muchas opciones para albergar distintas clases de informaciones, actuando como una gran base de datos para la gestión del conocimiento.

El uso de todas estas herramientas responde al objetivo de impulsar la autoformación del estudiante. La formación virtual consigue ampliar el número de beneficiarios de los cursos, y permite a la biblioteca cumplir mejor su función social de compromiso con los usuarios internos y externos a la institución, de tal forma que el trabajo realizado consiga llegar al mayor número de personas posible. Así, podremos devolver a la sociedad parte del esfuerzo que supone mantener el servicio público que representa la universidad.

ÍNDICE DE TABLAS

- Tabla 1. Habilidades informacionales (Bernhard, 2002)
- Tabla 2. Las siete caras de la alfabetización en información (Bruce, 1997)
- Tabla 3. Principales normas y modelos de competencias informacionales
- Tabla 4. Competencias sobre alfabetización en información en la enseñanza superior
ACRL/ALA
- Tabla 5. Modelo SCONUL
- Tabla 6. Modelo Big Six Skills
- Tabla 7. Ejemplo de Análisis DAFO
- Tabla 8. Tipología de usuarios
- Tabla 9. Metodología de recogida de datos (Sanz Casado, 1994)
- Tabla 10. Ejemplo de cronograma para el análisis de partida
- Tabla 11. Características de la Misión
- Tabla 12. Características de las metas y objetivos
- Tabla 13. Ejemplo de objetivos estratégicos y operacionales
- Tabla 14. Desarrollo de un objetivo operacional
- Tabla 15. Destinatarios del Programa de formación
- Tabla 16. Esquema de contenidos de la formación
- Tabla 17. Clasificación de los métodos instruccionales (Svinicki y Schwartz, 1991)
- Tabla 18. Esquema de formación
- Tabla 19. Desarrollo del esquema para una acción formativa
- Tabla 20. Objetivos para la difusión del plan de formación
- Tabla 21. Segmentación de mercado
- Tabla 22. Posible distribución de contactos
- Tabla 23. Etapas de la evaluación (Shonrock, 1997)
- Tabla 24. Métodos de evaluación de la instrucción (Svinicki y Schwartz, 1991)
- Tabla 25. Tabla para observar la adquisición de conocimientos (adaptada de Gómez
Hernández, 2002)
- Tabla 26. Principales herramientas para la gestión de la formación (Zapata Ros, 2005)

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Entorno de la biblioteca

Figura 2. Estructura de personal

Figura 3. Ejemplo de cronograma para la planificación

BIBLIOGRAFÍA

1. ACRL/ALA (2000). Normas sobre aptitudes para el Acceso y Uso de la Información para la Educación Superior. Traducción de C. Pasadas Ureña. *Boletín Asociación Andaluza de Bibliotecarios* [en línea]. Año 15, n. 60 [Consulta 20 noviembre 2006]. Disponible en Internet:
<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/informationliteracycompetencystandards.cfm>
2. ACRL- IS Research and Scholarship Committee (2005). Agenda para la investigación en instrucción bibliográfica y alfabetización informacional (ALFIN). Traducción de C. Pasadas Ureña. *Anales de Documentación* . N. 8, p. 275-283.
3. ACRL/ALA (2001). Objetivos de formación para la alfabetización en información. Un modelo de declaración para bibliotecarios universitarios. Traducción de C. Pasadas Ureña. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios* [en línea]. Vol. 65, p. 47-71. [Consulta 20 noviembre 2006]. Disponible en Internet:
<http://www.aab.es/pdfs/baab65/65a3.pdf> .
4. ACRL/ALA. INSTITUT FOR INFORMATION LITERACY (2003). Características de los programas de alfabetización en información que sirven como ejemplo de las mejores prácticas. Traducción de C. Pasadas Ureña. *Boletín Asociación Andaluza de Bibliotecarios* [en línea]. N. 70. [Consulta 20 noviembre 2006]. Disponible en Internet: <http://www.aab.es/pdfs/baab70/70a4.PDF>
5. ALBEROLA, L. et al. (2007). La adquisición de habilidades informacionales en un entorno virtual: el caso de la UPC. En *X Jornadas Españolas de Documentación (Santiago, 2007)*. Madrid: FESABID, p. 79-84
6. ALFIN RED: Foro para la alfabetización informacional. [Consulta 21 julio 2007]. Disponible en Internet: <http://alfinred.org/blog>
7. ARAGÓN GONZÁLEZ, I. (2005). Formación de usuarios y alfabetización en información. En: ORERA ORERA, L.(ed.). *La biblioteca universitaria: análisis en un entorno híbrido*. Madrid: Síntesis, p. 423-443
8. AUSTRALIAN AND NEW ZEALAND INSTITUTE FOR INFORMATION LITERACY. (2004). *Australian and New Zealand Information Literacy Framework. Principles, standars and practice*. Adelaida: ANZIIL. [Consulta 12 diciembre 2006]. Disponible en Internet:<http://www.anziil.org/resources/Info%20lit%202nd%20edition.pdf>

9. BARRY, C. (1999). Las habilidades de información en un mundo electrónico: la formación investigadora de los estudiantes de doctorado. *Anales de Documentación*, n. 2
10. BAWDEN, D. (2002). Revisión de los conceptos de Alfabetización informacional y alfabetización digital. *Anales de documentación*, n. 5.
11. BERNHARD, P. (2002). La formación en el uso de la información. Una ventaja en la Educación Superior *Anales de documentación*, n. 5.
12. BRUCE, C. (2003). Las siete caras de la alfabetización en información en la enseñanza superior. *Anales de documentación*, n. 6
13. BUNDY, A. (2003). El marco para la alfabetización informacional en Australia y Nueva Zelanda: principios, normas y práctica. Traducción de C. Pasadas Ureña. *Boletín Asociación Andaluza de Bibliotecarios* [en línea]. N. 73. [Consulta 24 noviembre 2006]. Disponible en Internet: <http://www.aab.es/pdfs/baab73/73a4.pdf>
14. BYRNE, A. (2005). La alfabetización informacional desde una perspectiva global: el desastre agudiza nuestras mentes. *Anales de documentación*, n. 8, p. 7-20
15. CARIDAD SEBASTIÁN, M. (2006). Políticas de información para educación: ámbito europeo. En *La biblioteca: un mundo de recursos para el aprendizaje*. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia, p. 83-114
16. ESPÍ ALBERT, M. I. et al. (2007) Planificación de la campaña de formación de PoliBuscador, el portal de acceso a los recursos electrónicos de la Biblioteca de la Universidad Politécnica de Valencia. En *Proceedings XIV Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*, Antequera (Spain) [en línea]. [Consulta 5 julio 2007]. Disponible en Internet: <http://eprints.rclis.org/archive/00010043/01/DefinitivaPDF.pdf>
17. FERNÁNDEZ MARCIAL, V. (2004). Promoción de los servicios de la biblioteca: un enfoque desde el marketing no convencional. *Biblios*. [en línea]. Año 5, n. 20, oct.-dic. [Consulta 24 abril 2007]. Disponible en Internet: http://eprints.rclis.org/archive/00003016/01/2004_25.pdf
18. GARCIA RECHE, G. (2006). Nuevas estrategias sobre alfabetización informacional en la biblioteca de la Universidad de Málaga. En: *IV Jornadas CRAI (Burgos, mayo 2006)* [en línea]. [Consulta 30 enero 2007]. Disponible en Internet: http://www.ubu.es/biblioteca/crai/ponencias/13_Gregorio_Garcia.PDF

19. GARCIA TENORIO RONDA, J. Y SABATER SÁNCHEZ, R. (coords.) (2004). *Fundamentos de dirección y gestión de recursos humanos*. Thompson, Madrid
20. GOMEZ HERNANDEZ, J. A. (2000). La alfabetización informacional y la biblioteca universitaria. Organización de programas para enseñar el uso de la información. En GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. (coord.). *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información*. Murcia, Editorial KR., p. 171-255
21. GOMEZ HERNANDEZ, J. A. (2002). Formación de usuarios. Organización de programas de formación. En GOMEZ HERNANDEZ, J. A. *Gestión de bibliotecas*. Murcia: DM, p. 193-204
22. GOMEZ HERNANDEZ, J. A. (2005). El compromiso de las bibliotecas con el aprendizaje permanente. La alfabetización informacional. En LOPEZ LOPEZ, P. Y GIMENO PERELLO, J. (cords.). *Información, conocimiento y bibliotecas en el marco de la globalización neoliberal*. Gijón: Trea.
23. GOMEZ HERNANDEZ, J. A. Y SAORÍN PÉREZ, T. (2005). Alfabetizarse desde dentro de la Web 2.0: aprender a informarse y comunicarse en redes sociales. *Educación y biblioteca*, n. 156, p. 131-137
24. GRASSIAN, E. S. Y KAPLOWITZ, J. R. (2001). *Information literacy instruction : theory and practice*. New York: Neal-Schuman
25. GRATCH LINDAUER, B. (2006). Los tres ámbitos de evaluación de la alfabetización informacional. Traducción de Cristóbal Pasadas Ureña. *Anales de documentación*, n. 9, p. 69-81
26. GUARDEÑO NAVARRO, G. Y ENRÍQUEZ BORJA, M. (2006). Un espacio para la biblioteca en el campus virtual de la Universidad de Málaga. En *4º Simposium Internacional de Bibliotecas Digitales, (Málaga, junio de 2006)*. Málaga: Biblioteca de la Universidad de Málaga y Vicerrectorado de Investigación y Doctorado
27. GUARDEÑO NAVARRO, G. Y ENRÍQUEZ BORJA, M. (2007). Moodle: una herramienta libre para la formación de usuarios virtual en la biblioteca de la Universidad de Málaga. En *2ª Jornada Internacional de Software Libre para Bibliotecas (Barcelona. 2007)* [en línea]. [Consulta 20 abril 2007]. Disponible en Internet: <http://eprints.rclis.org/archive/00009248/01/MoodleBUMAdefinitivo.pdf>
28. HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ, C. J. (2006). El proyecto de formación en línea de la Biblioteca de la Universidad de La Laguna. En *Educación y biblioteca*, n. 156, p.79-82

29. HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ, C. J. (2006). Moodle como plataforma reenseñanza para la adquisición de habilidades en información. En *Workshop REBIUN (6º.Madrid.2006)* [en línea]. [Consulta 20 abril 2007]. Disponible en Internet: <http://info-fp.uned.es/biblioteca/Workshop/ponenciasWorkshoppdf/moodle.pdf>
30. IFLA. *Directrices para la evaluación de alfabetización Informativa* [en línea]. [Consulta 20 abril 2007]. Disponible en Internet: <http://www.ifla.org/VII/s42/pub/IL-guidelines2004-s.pdf>
31. KIRKPATRICK, D.L. (1999). *Evaluación de acciones formativas. Los cuatro niveles*. EPISE, Barcelona
32. MAÑAS MORENO, J. E. (1999). Marketing y Difusión de servicios en una biblioteca universitaria del próximo milenio. En *Jornades Catalanes de Documentació*, Vol. 7, p. 73-83
33. MARTINEZ, D. (2004). El centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación: un nuevo modelo de biblioteca para el siglo XXI. *Educación y biblioteca*, n. 144, p. 98-109
34. *MODELO TUNE para la formación de usuarios de bibliotecas* [en línea] (2005). [Consulta 24 mayo 2007]. Disponible en Internet: http://www.tune.eu.com/pdf/The_Tune_Model_spa.pdf
35. MONFASANI, R. S. Y CURZEL, M. F. (2006). *Usuarios de la información: formación y desafíos*. Buenos Aires: Alfagrama.
36. ORERA ORERA, L. (2005). La biblioteca universitaria: concepto, funciones y retos futuros. En ORERA ORERA, L.(ed.). *La biblioteca universitaria: análisis en un entorno híbrido*. Madrid: Síntesis, p.19-49
37. PACIOS LOZANO, A. R. La planificación en la biblioteca universitaria: los planes estratégicos. En ORERA ORERA, L.(ed.). *La biblioteca universitaria: análisis en un entorno híbrido*. Madrid: Síntesis, p.149-185
38. PASADAS UREÑA, C. (2001). *Materiales en castellano sobre alfabetización en información: primeros resultados de un proyecto del Comité Permanente de Bibliotecas Universitarias y otras Bibliotecas Generales de Investigación de la IFLA*. [en línea]. [Consulta 30 junio 2007].Disponible en Internet: <http://www.ifla.org/IV/ifla67/papers/115-194s.pdf> .

39. PÉREZ HIDALGO, A. Y MÉNDEZ MARTÍNEZ, M. (2000). La formación de usuarios en una biblioteca virtual universitaria. *XI Jornadas bibliotecarias de Andalucía, Sevilla, 18, 19, 20 mayo 2000*, p. 425-434. [Consulta 12 diciembre 2006]. Disponible en Internet:
<http://www.um.es/gtiweb/jgomez/hei/intranet/formusuariobibvirtual.pdf>
40. REBIUN (1999). *Normas para bibliotecas universitarias españolas* [en línea]. Madrid: Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas. [Consulta 24 abril 2007]. Disponible en Internet:
<http://www.rebiun.org/doc/Bibliotecas%20Universitarias%20y%20Científicas.pdf>
41. REBIUN. *Decálogo de la formación: guía de recomendaciones para la elaboración de planes de formación de las bibliotecas REBIUN* [en línea]. [Consulta 24 abril 2007]. Disponible en Internet:
http://biblioteca.unirioja.es/rebiun/guia_recomendaciones.pdf
42. REBIUN. *Encuesta de detección de necesidades formativas del personal que trabaja en las bibliotecas REBIUN* [en línea]. [Consulta 24 abril 2007]. Disponible en Internet: <http://biblioteca.unirioja.es/rebiun/encuesta.pdf>
43. REBIUN. *Plan de formación institucional de REBIUN* [en línea]. [Consulta 24 abril 2007]. Disponible en Internet: http://biblioteca.unirioja.es/rebiun/plan_rebiun.pdf
44. *RECOMENDACIONES sobre los servicios que las bibliotecas públicas pueden ofrecer a través de Internet* (2007) [en línea]. [Consulta 20 marzo 2007]. Disponible en Internet:
http://www.travesia.mcu.es/documentos/recomendaciones_internet_bp_022007.pdf
45. SANCHEZ BAILLO, P. Y TEJADA ENRIQUEZ, V. (2006). Formación de usuarios en la Biblioteca de la Universidad de Sevilla. *Educación y biblioteca*, n. 156, p. 74-78
46. SANCHEZ PAUS HERNANDEZ, L. (2002). Formación de usuarios en las bibliotecas universitarias españolas: formación presencial y formación virtual. En MAGAN WALLS, J. A. *Temas de biblioteconomía universitaria y general*. Madrid: Editorial Complutense, p. 421-439
47. SCONUL (1999). Aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior. La postura de SCONUL. *Boletín Asociación Andaluza de*

- Bibliotecarios* [en línea]. N. 62, p. 63-77. [Consulta 1 junio 2007]. Disponible en Internet: <http://www.aab.es/pdfs/baab62/62a4.pdf>
48. SERRANO VICENTE, R. (2005). Alfabetización en información en bibliotecas universitarias: Algunas experiencias en el ámbito anglosajón. *9ª Jornadas Españolas de Documentación (2005)*. Madrid: FESABID, p. 509-520
49. SHONROCK, D. (1996). *Evaluating library instruction: sample questions, forms, and strategies for practical use*. American Library Association.
50. SOMOZA FERNANDEZ, M. (2003). Tutoriales temáticos interactivos: nuevos modelos para nuevos entornos didácticos. *VIII Jornadas Españolas de Documentación (Barcelona. 2003)*. Barcelona: FESABID, p. 477-484
51. SVINICKI, M. D. Y SCHWARTZ, B. A. (1991) *Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas: aprendizaje y diseño de instrucción*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
52. UNIVERSIDAD DE GRANADA.Centro de Enseñanzas Virtuales (2004). *Guía para la generación de contenidos educativos en entornos virtuales* [en línea]. [Consulta 24 mayo 2007]. Disponible en Internet:
http://cevug.ugr.es/downloads/public/guias/guia_autores.pdf
53. UNIVERSIDAD DE GRANADA.Centro de Enseñanzas Virtuales (2004). *Guía para profesores y tutores en entornos de aprendizaje virtual* [en línea]. [Consulta 24 mayo 2007]. Disponible en Internet:
http://cevug.ugr.es/downloads/public/guias/guia_tutores.pdf
54. UNIVERSIDAD DE GRANADA.Centro de Enseñanzas Virtuales. *Guía de evaluación de alumnos a través de Internet* [en línea]. [Consulta 24 mayo 2007]. Disponible en Internet:
http://cevug.ugr.es/downloads/public/guias/guia_evaluacion.pdf
55. UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA. Biblioteca (2006). *Plan integral de formación 2006 / 2008 Biblioteca de la Universidad de La Laguna* [en línea]. [Consulta 24 mayo 2007]. Disponible en Internet:
<ftp://ftp.bbtk.ull.es/Informacion/documentacion/PlanREBIUN2006-8.pdf>
56. UNIVERSIDAD DE MÁLAGA. Biblioteca universitaria (2005). *FORUS: Plan de formación de usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Málaga* [en línea].

[Consulta 1 mayo 2007]. Disponible en Internet:

http://www.uma.es/Servicios/Biblioteca/PlanFormacion_v2.pdf

57. UNIVERSIDAD DE SEVILLA. Biblioteca Universitaria. *Programa de Formación en Competencias Informacionales de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla* [en línea]. [Consulta 1 mayo 2007]. Disponible en Internet:
http://bib.us.es/neo/aprendizaje_investigacion/formacion/programa_formacion/comm on/programa_fu.pdf
58. UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS. Biblioteca (2004). *Plan general de formación Universidad Rey Juan Carlos, Biblioteca Universitaria 2004* [en línea]. [Consulta 24 mayo 2007]. Disponible en Internet:
http://www.urjc.es/z_files/ac_biblio/nuevaweb/autoevaluacion/documentos/formacion.pdf
59. VIVES-GRÀCIA, J. (2004). Formación en el uso de la información en las bibliotecas de la Universitat Politècnica de Catalunya. En *Biblioteca y Sociedad: experiencias de innovación y mejor, (Murcia .2004)* [en línea]. [Consulta 14 enero 2007]. Disponible en Internet:
http://eprints.rclis.org/archive/00002485/01/Formacion_en_el_uso_de_la_formacion_UPC_Murcia.pdf
60. ZAPATA ROS, M. (2005). Brecha digital y educación a distancia a través de redes: funcionalidades y estrategias pedagógicas para el E-learning. *Anales de documentación*, n. 8, p. 247-274