

# FORMACIÓN DE USUARIOS

Oposiciones de Ayudantes de Biblioteca de la  
UCM



# FORMACIÓN DE USUARIOS

1. Historia de la Formación de usuarios y evolución
2. La F.U. en la actualidad. Conceptos a examen
  - Estudio de usuarios (necesidades y tipologías de usuarios)
  - ALFIN (Alfabetización informacional)
  - Marketing del servicio
  - Los CRAI y el EEES
3. Tipologías en la F.U. en cuanto a:
  - Necesidades de los usuarios
    - Visitas guiadas
    - Cursos programados (generales, especializados )
    - Cursos a la carta
  - Metodología: Formación presencial / Formación virtual
  - Herramientas y contenidos
    - Cursos de Catálogos / Opac
    - C. de bases de datos específicas (locales y en red) y de plataformas
    - C. de revistas / libros electrónicos
    - C. de recursos y servicios en Internet
    - C. de gestores bibliográficos (Refworks) y herramientas de edición y difusión (Servidor de E-Prints)

# FORMACIÓN DE USUARIOS

## 4. Elementos de la acción formativa:

### ■ Personales

profesorado  
bibliotecarios  
informáticos

### ■ Materiales:

Infraestructuras (lugar dónde se desarrolla)  
Material de apoyo (PC's, proyector, etc.)  
Material didáctico (presentaciones, guías, apuntes, videos, DVD's, etc)

## 5. Análisis y evaluación de la Acción Formativa.

Reuniones del personal del Servicio

Encuestas de usuarios

Informes de resultados y propuestas de mejoras

# Historia y evolución de la F.U.

- Hasta finales de los 80 se ofrece de forma esporádica y poco sistemática
- En las normas publicadas en 1987 sobre reglamentación de Bibliotecas Universitarias, no se consideraba un servicio básico, sino que estaba incluido dentro de la “Extensión bibliotecaria”
- Tradicionalmente la F.U. se entendía mas como medio de dar a conocer el funcionamiento de las bibliotecas, sus fondos, servicios, recursos de información, etc.
- Con la automatización de las Bibliotecas y por lo tanto la creación de los catálogos bibliográficos, así como con la incorporación de recursos online (bases de datos, revistas y libros electrónicos, Internet, etc.) genera una mayor atención a la dimensión educativa y la necesidad de un entrenamiento en las nuevas herramientas.
- A partir de los años 90 se introducen en las bibliotecas nuevos sistemas de gestión como calidad, marketing y evaluación. La formación de usuarios se muestra como elemento imprescindible para dar a conocer las nuevas bibliotecas del s.XXI.
- En 1997 las normas de REBIUN citan como servicio la Formación de Usuarios y recomienda la introducción de programas de formación, visitas guiadas, autoformación
- En el plano internacional las Guidelines of Library Instruction Programs ACRL / ALA 1997, así como las Normas para Bibliotecas Universitarias del 2000 indican la necesidad de proveer de información e instrucción al usuario.
- La Formación de Usuarios se ha consolidado a lo largo de la década del 2000 siendo en la actualidad uno de los servicios básicos, contemplados en los planes estratégicos de las bibliotecas, atendiendo a los estándares de calidad y configurándose en un servicio fundamental de apoyo a la docencia, en el entorno del Espacio Europeo de Educación Superior.

# La Formación de usuarios en la actualidad.

Conceptos a examen:

## ■ Estudios de usuarios:

- Se vienen realizando en las bibliotecas desde los años 90
- Permiten conocer la tipología de usuarios y sus necesidades de información.
- Favorecen una mejor gestión de los servicios y recursos bibliotecarios
- Se realizan mediante entrevistas, encuestas, cuestionarios, etc.
- Se utilizan para la evaluación de los servicios, así como para la adaptación de los mismos a sus necesidades.

## ■ ALFIN: (Information Literacy)

- Es acrónimo de Alfabetización en información / Alfabetización informacional / Alfabetización informativa
- La ALFIN persigue: la comprensión de la estructura del conocimiento y la información, mediante el desarrollo de habilidades para determinar la necesidad informativa, plantear estrategias de búsqueda, recuperar información, analizar, evaluar, integrar, sintetizar y presentar resultados de la información obtenida.
- Como proceso continuado de aprendizaje, presente en el plan estratégico de las bibliotecas.
- Toda la actividad de la biblioteca, de sus servicios y recursos debe confluir en la ALFIN
- Necesidad de planes de formación integral del personal bibliotecario

# La Formación de usuarios en la actualidad.

Conceptos a examen :

## ■ Marketing de bibliotecas.

- Desde finales de los 90 como elemento de gestión de calidad de las bibliotecas
- Importancia de saber comunicar, promocionar y dar a conocer los servicios y recursos de las bibliotecas, potenciando el uso de los mismos.
- Las técnicas de marketing como instrumento de mejora de la imagen de las bibliotecas a sus usuarios y al conjunto de la sociedad.
- Ej. de herramientas de marketing en bcas: foros, seminarios, jornadas de puertas abiertas, folletos, carteles, visitas guiadas y F. Usuarios.

## CRAI

- Acrónimo de Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación
- Supone transformar el modelo de biblioteca universitaria como depósito y gestión de libros a otro adaptado a la sociedad del conocimiento y al servicio de la docencia y el aprendizaje en el marco del E.E.E.S.
- Producirá un cambio en la mentalidad de todos los agentes implicados: docentes, alumnos, gestores y bibliotecarios, de la función educadora de la biblioteca universitaria



# TIPOLOGÍAS EN LA FORMACIÓN DE USUARIOS

## ■ **Necesidades de los usuarios** (Estudio de usuarios)

### ■ **Visitas guiadas y/o Jornadas abiertas**

- Presentación de la biblioteca in situ, mostrando los servicios y recursos
- Se planifican a principio de curso y se realizan en coordinación con S.C.
- Se promocionan a través de la página web, carteles, correo-e, etc

### ■ **Cursos programados** (programación anual, trimestral, etc.)

- **Introdutorios:** para los alumnos de primer curso y todos aquellos que se incorporan por primera vez a la Universidad: instalaciones, servicios, recursos, página web, OPAC, etc.
- **Generales:** dirigidos al conjunto de usuarios se muestran recursos de interés general, como son catálogos bibliográficos, bases de datos, etc.
- **Específicos:** dirigidos a grupos de alumnos, profesores e investigadores. Se muestran bases de datos y recursos especializados.
- **Formación de formadores:** dirigidos a los profesionales de las bibliotecas, así como a los becarios, a impartir en todos los niveles y categorías y con contenidos adaptados a las nuevas necesidades de las bibliotecas. Importancia en el desarrollo y uso de las Intranets de Centros

### ■ **Cursos a la carta**

- Se solicitan a la biblioteca por parte de profesores y otros usuarios.
- Cursos especializados para una/s asignatura/s en concreto y/o un grupo de usuarios determinado (investigadores, doctorandos, etc)

# TIPOLOGÍAS EN LA FORMACIÓN DE USUARIOS

## ■ **Metodología:** En cuanto a la forma de acceder al usuario

### ■ Formación presencial:

- La realizada en espacios físicos, bien sea en un aula, aulas de informática, o cualquier espacio de la propia biblioteca.
- Interacción física, cara a cara, formador-usuario. Se realiza a través de demostraciones directas de los recursos de información (catálogos, bases de datos, revistas y/o libros electrónicos, etc.).
- Entrega directa de material didáctico y cumplimentación de cuestionarios











### ■ Formación virtual, online, e-learning:

- Nuevo modelo de acceso a la información, efectuada a través de nuevas tecnologías, desde cualquier lugar en cualquier momento.
- El usuario es elemento esencial en el proceso y la relación interpersonal es sustituida por el diálogo hombre máquina. Autoaprendizaje
- Importancia de Internet en las unidades de información y en los servicios de formación de usuarios por la facilidad, rapidez y comodidad de acceso
- Flexibilidad en la forma de presentar la información, a través de tutoriales, guías, presentaciones estáticas, presentaciones animadas, cursos interactivos, etc... que han dado una nueva dimensión a las bibliotecas.



# TIPOLOGÍAS EN LA FORMACIÓN DE USUARIOS

## **Herramientas y contenidos**

-  Cursos de Catálogos /OPAC's
-  Cursos de bases de datos específicas (locales y en red)
-  Cursos de plataformas de bases de datos
-  Cursos de revistas y/o libros electrónicos
-  Cursos de recursos y servicios en Internet
-  Cursos de gestores bibliográficos (Refworks, End-Note..)
-  Cursos de herramientas de edición y difusión (Servidor E-Prints)
-  Colaboración y ayuda en las asignaturas virtualizadas
-  Colaboración con los docentes en las bibliografías de sus asignaturas
-  Colaboración y orientación en la edición de trabajos y en la redacción de bibliografías y citas.

# ORGANIZACIÓN DE LA ACCIÓN FORMATIVA

## ■ Recursos personales

- Profesorado: elemento imprescindible en el conocimiento y difusión de los recursos de información de las bibliotecas ante sus alumnos
- Informáticos: apoyo esencial en los soportes informáticos necesarios para la labor formativa
- Bibliotecarios: Agentes activos en el conocimiento, uso y manejo de recursos y servicios bibliotecarios. Organizadores y difusores de la F.U.

## ■ Recursos materiales

- Información: Carteles, página web, impresos para apuntarse...
- Infraestructuras: Aulas de informática, Mediatecas, o cualquier otro lugar conveniente, dentro o fuera de la biblioteca
- Material de apoyo: Equipos informáticos, proyectores, lectores, así como todo el hardware y software necesario
- Material didáctico: Presentaciones (PowerPoint, Flash) guías, apuntes, videos, DVD's, bibliografías, etc..

# ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA F. DE USUARIOS

## ■ Reuniones del personal del Servicio

- Es deseable contrastar opiniones y/o sugerencias entre todos los profesionales que participen en la F.U.
- Es necesario coordinarse entre las bibliotecas de centro y las unidades encargadas de la F.U. En los Servicios Centrales

## ■ Evaluación:

- Herramienta imprescindible para valorar el desarrollo de la F.U., con el objetivo de plantear las mejoras necesarias en el Servicio
- Formularios para la evaluación: encuestas, cuestionarios, entrevistas, estadísticas
- Objetos de la evaluación: formadores / profesores, sesiones y/o cursos, material, aulas, equipos, tiempo...
- Resultados de la evaluación:
  - Valoración de todos los elementos
  - Informes de resultados
  - Planteamiento de mejoras

# LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN LA BUC

(Plan estratégico 2007-2009)

## **Organigrama** *(servicios y personas encargadas de la F.U.)*

- Servicios Centrales
  - Servicio de Información y apoyo a la docencia e investigación
    - Sección de Información Bibliográfica y Formación de Usuarios
    - Sección de Servicios de Apoyo a la Docencia
- Subcomisión Técnica de S.de Información y Formación de Usuarios (compuesta por personal de S.Centrales y Centros)
- Centros
  - Subdirecciones y apoyo a la Docencia e Investigación
  - Jefaturas de Proceso e Información Especializada

## **Objetivos**

- Potenciar la F.U. con herramientas como el WebCT a través del Campus Virtual de la UCM
- Creación de un nuevo servicio: Centro de Atención al Usuario (C.A.U.)
- Desarrollar anualmente Jornadas sobre F.U. Y Apoyo a la Docencia
- Elaboración de guías temáticas para las asignaturas
- Coordinación entre los Servicios Centrales y los Centros en la programación, difusión e impartición de la F.U.
- Colaborar con el Master de biblioteconomía (F. CC.Documentación)

# Bibliografía recomendada

## Monografías

- Gómez Hernández, J.A., coord.: “Estrategias y modelos para enseñar a usar la información : Guía para docentes, bibliotecarios y archiveros”. – Murcia: KR, 2000
- Monfasani, Rosa ; Curzel, Marcela: “Usuarios de la información : formación y desafíos”. -- Buenos Aires : Alfagrama, 2006
- Hernández Salazar, Patricia, coord. : “Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios”. – México: UNAM, 1997
- Hernández Salazar, Patricia: “Modelo para generar programas sobre la formación en el uso de tecnologías de la información”. – México: UNAM, 2004
- “Formar usuarios en la biblioteca” .– Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001
- SANCHEZ-PAUSS HERNANDEZ, Leticia: “Formación de usuarios en las bibliotecas universitarias españolas: formación presencial y formación virtual”. En: Temas de Biblioteconomía universitaria y general. Madrid: Complutense, 2002; 421-439
- Information literacy : Recognising the need :[A national conference on the topic of information literacy], Staffordshire University, Stoke-on-Trent, United Kingdom, 17 may 2006 / Edited by Geoff Walton and Alison Pope. -- Oxford : Chandos, 2006



# Bibliografía recomendada

## Artículos y enlaces a páginas web y documentos PDF

- Somoza-Fernández, Marta, Abadal, Ernest: “La formación de usuarios en las bibliotecas universitarias españolas” En: El profesional de la información, 2007 vol.16, nº 4, pp. 287-293
- Educación y Biblioteca, 2006, vol.18, nº 156 (la mayoría de los art. de este número se refieren a F.U., ALFIN, CRAI, etc.)
- Vives i Gràcia, Josep “Formación en el uso de la información en Bibliotecas de la U.P.C., En: Boletín de la ANABAD, 2004, nº 1-2, pp. 363-373
- Modelo TUNE para la formación de usuarios de bibliotecas. Agosto 2005  
[http://www.tune.eu.com/pdf/The\\_Tune\\_Model\\_spa.pdf](http://www.tune.eu.com/pdf/The_Tune_Model_spa.pdf)
- Ladino Canchota, et al.:” Curso de Formación de usuarios para bibliotecas universitarias” En: <http://www.uag.mx/eci/formaciondeusuarios.pdf>
- Seminario de trabajo ALFIN: Biblioteca, aprendizaje y ciudadanía. Toledo: Biblioteca Regional de Castilla- La Mancha, 2/3 de Febrero de 2006, En: [http://travesia.mcu.es/S\\_ALFIN/index.html](http://travesia.mcu.es/S_ALFIN/index.html)
- Presentación Biblioteca CC.Información alumnos de primer curso.  
<http://www.ucm.es/BUKM/inf/doc5833.pdf>
- Tour virtual Biblioteca CC.Información.  
<http://www.ucm.es/BUKM/inf/doc7162.pdf>
- Expo Crai 2ª Jornadas Rebiun 2004 <http://bib.us.es/expocrai.htm>
- CRAI Universidad de Sevilla <http://bib.us.es/crai/crai.htm>
- Universidad Complutense de Madrid. Biblioteca. “Plan estratégico: 2007-2009”. – Madrid: BUCM, 2007