

## **Tema 4.- Servicio de formación de usuarios**

- 0.- Los usuarios. Categorías y tipos de usuarios. Necesidades de información. Dificultades de los usuarios
- 1.-Concepto. ¿Qué es la formación de usuarios?
- 2.- Objetivos
- 3.-Justificación de un servicio de formación de usuarios
- 4.- Desarrollo de un servicio de formación de usuarios
  - 4.1.-Planificación
  - 4.2.- Los modelos de ejecución
    - 4.2.1.- Método de contacto indirecto
    - 4.2.2.- Método de contacto directo (colectivo y personalizado)
  - 4.3.- Los métodos de instrucción
    - 4.3.1.- Instrucción directa
    - 4.3.2.- Instrucción indirecta
    - 4.3.3.- Instrucción semidirecta
- 5.- La formación de usuarios en el contexto académico
- 6.- Las FAQs (Frequently Asked Questions)

### 0.- Los usuarios

Un elemento fundamental de todos los sistemas de información es el usuario.

Las actividades documentales no tienen otra justificación que permitir la transferencia de información entre dos o más interlocutores más o menos alejados en el tiempo y en el espacio.

Sin embargo, el concepto de usuario está todavía mal definido:

Para unos, el usuario solo aparece al final de la cadena documental cuando pide un servicio como el suministro de un documento primario o de una búsqueda bibliográfica.

En los sistemas que distribuyen bases de datos documentales online, el usuario es la persona que las consulta, de ahí que, en la práctica, a menudo sea un especialista en información, empleado a tiempo completo en una unidad de información.

Otros autores incorporan al usuario al sistema de información como productor y cliente.

Las funciones de cada persona en materia de información son complejas y cambiantes. Por ejemplo, un científico suele ser simultáneamente un productor de información por los artículos que escribe y que posteriormente serán tratados en el centro de documentación y un usuario de los servicios de referencia cuando busque información para preparar artículos, etc.

### Categorías o tipos de usuarios

Aunque clasificar a los usuarios de la comunicación científica es muy difícil, podemos destacar a grandes rasgos tres grupos principales de que necesitan información o destinatarios de la información:

- personas que todavía no se han incorporado a la vida activa profesional (estudiantes)
- personas cuyas actividades informativas provienen de su profesión (investigadores, directivos, empresarios, profesionales y técnicos, docentes)

- personas cuyas necesidades de información están unidas a su vida social (ciudadanos de a pie)

### Necesidades de información

Las necesidades de información dependerán de cada tipo de usuario y además dependerán de para qué necesita la información.

Por otro lado hay que tener en cuenta que la clasificación de usuarios tiene un problema ya que un mismo individuo puede incluirse a la vez en las distintas categorías mencionadas.

De modo que definir las categorías de usuarios con la pregunta ¿la información, para quién? debería replantearse, ya que la pregunta para resolver bien una necesidad de información sería ¿la información, para qué?

Cuando un investigador quiere preparar un proyecto de investigación, no tiene las mismas necesidades de información que cuando va a escribir un artículo para publicarlo en una revista muy especializada o a prepara un curso sobre el mismo tema.

En cualquier caso se suele estar de acuerdo en que las necesidades de información para un profesional son:

Mantenerse al día en su campo, información puntual (datos, técnicas), informarse para un nuevo proyecto.

Y las necesidades de información para un científico son:

Preparar el plan de trabajo, para poder interpretar datos, para enunciar hipótesis, para comprobar hipótesis y para enunciar las conclusiones.

Las necesidades de información para directivos: para la toma de decisiones.

Las necesidades de información para políticos: para la toma de decisiones políticas, para saber en todo momento la imagen pública que están transmitiendo y actuar en consecuencia

### Clasificación de los usuarios de la información

Grupos principales (usuarios)	Actitud frente a la información (para qué)	Necesidad principal de información (nivel informativo, cantidad de información)
Estudiantes	Aprendizaje	Divulgación
Investigadores	Creación	Exhaustividad
Personal técnico	Interpretación	Pertinencia
Planificadores, administradores ,políticos	Decisión	Precisión – actualidad
Profesores, divulgadores	Divulgación	Sintetizada
Ciudadanos	Exceso o escasez de información	Múltiple

## Dificultades de los usuarios

Baró y Mañà enumeran las dificultades de los usuarios en las distintas etapas de la búsqueda documental:

### 1.- Objetivo de la búsqueda. Dificultades

- Presentan los temas sin delimitar
- Presentan demandas excesivamente precisas
- No son conscientes del trabajo que conlleva la búsqueda documental
- No parten de sus conocimientos previos

### 2.- Búsqueda de los documentos. Dificultades

- No se orientan en el espacio de la biblioteca
- No conocen los instrumentos de búsqueda: catálogos, clasificaciones
- Tienen dificultades para utilizar el orden alfabético como sistema de búsqueda
- Buscan sistemáticamente en los estantes
- No tienen en cuenta la existencia de fuentes de información complementarias al libro
- Esperan que el bibliotecario solucione la consulta

### 3.- Localización de la información en documentos impresos. Dificultades

- Esperan dar con un título que responda exactamente a su consulta
- No utilizan los instrumentos que facilitan la consulta de los documentos: sumarios e índices
- No comprenden las distintas formas de presentación de la información: imágenes, esquemas, textos, tipografía
- No saben leer textos documentales: leen de principio a final, no seleccionan

### 4.- Obtención de la información. Dificultades

- Acumulan los documentos sin ningún método selectivo
- No consideran necesaria la consulta de distintas fuentes
- No distinguen los niveles informativos de las diversas fuentes

### 5.- Reelaboración de la información. Dificultades

- Copian mensajes completos de libros y enciclopedias
- No elaboran síntesis personales a partir de las distintas fuentes
- Tienen dificultades para reformular los contenidos en un lenguaje claro y personal
- No tienen en cuenta las características del sistema de presentación determinado
- No consideran necesario citar las fuentes de información
- No se plantean circuitos de la comunicación: no detectan si sus mensajes presentan problemas de legibilidad o de recepción

## 1.- Concepto ¿Qué es la formación de usuarios?

No es una función nueva. Desde los 60s adquiere notable fuerza en la biblioteconomía anglosajona [*bibliographic instruction, library instruction*], especialmente en el ámbito de las bibliotecas universitarias: las bibliotecas y los bibliotecarios contribuyen a la formación de los universitarios introduciéndoles en la aprehensión de las técnicas de búsqueda, recuperación y organización de la documentación. Por tanto la formación de usuarios no estuvo condicionada en el ámbito anglosajón y en EEUU por el desarrollo tecnológico.

Sin embargo en España su introducción es más tardía y coincide con la generalización de las bases de datos en soporte cd-rom y con la aparición de usuarios iniciados en la informática.

El papel del documentalista ha evolucionado en consonancia con la tecnología y las nuevas necesidades y está pasando de ser un intermediario entre los sistemas de información y los usuarios a ser un formador de usuarios.

Actualmente se está entendiendo la formación de usuarios como "educación documental" (Félix Benito) o "cultura informacional" (Alex Cornellá). En el mundo anglosajón se habla de *Information Literacy* ("alfabetización en información", e *Information Skills* (habilidades para informarse). Se trataría de enseñar a informarse a los usuarios como parte del proceso de enseñarles a aprender, a pensar.

La formación de usuarios es una tarea definitoria de los Servicios de Referencia e información en la sociedades postindustriales; bibliotecas y centros de documentación no pueden entenderse ya si no asumen decididamente su responsabilidad de educadores informacionales: esto es, el papel de agentes formadores en el uso y aprovechamiento de la información y sus tecnologías.

Se considera que la formación de usuarios es cualquier tipo de actividad tendente a facilitar la orientación del usuario, individual o colectivamente, a fin de lograr una utilización más eficaz de los recursos y servicios que ofrece un centro.

En resumen: Es un servicio que presta la unidad de información que tiene como misión orientar a los usuarios reales y potenciales en el uso de servicios, de colecciones de sistemas o instrumentos concretos.

Trata, mediante el proceso de formación de enseñar y dotar a los usuarios con patrones de trabajo y con habilidades que le permitirán encontrar por si mismo la información requerida.

Contribuye por tanto a extender el derecho de todos a acceder a la información y combatir el analfabetismo funcional.

Los usuarios con una formación documental adecuada tienen mayor capacidad para identificar sus problemas de información, más facilidad para plantear demandas de información certeras y mayor y mejor conocimiento de los recursos informativo-documentales.

La formación de usuarios dependerá del tipo de centro y del tipo de servicios que ofrezca. Si los usuarios no pueden usar el fondo en libre acceso, deben conocer los catálogos. Si está en libre acceso, deben conocer la disposición de la biblioteca, el sistema de clasificación usado, el modo de ordenación de los libros. Lo ideal es que se consiga que los usuarios posean las habilidades documentales necesarias para se documentalistas de sí mismos, lo que incluye que posean

también una destreza específica en las nuevas tecnologías de la información y sus metodologías.

## 2.- Objetivos de la formación de usuarios

La formación de usuarios no debe restringirse sólo al proceso de búsqueda si no que debe enfocarse a la adquisición de conocimientos y habilidades para trabajar con la información en general.

El principal objetivo es la satisfacción del usuario, integrar a los usuarios en el centro y abrir el centro a la comunidad.

Se distingue entre objetivos generales y objetivos específicos.

### Objetivos generales:

- Que los usuarios conozcan qué es el centro y para qué sirve
- Familiarizarlo con el centro y los diversos tipos de centros, bibliotecas, que existen.
- Dotar al usuario de la base para una autoeducación y formación
- Desarrollar en él la capacidad de iniciativa e independencia.
- Establecer el enlace entre sus necesidades y las fuentes documentales
- Garantizar la igualdad de oportunidades de los usuarios en el acceso a una información de calidad
- Combatir el analfabetismo funcional

### Objetivos específicos:

- Adquirir soltura en la utilización del centro
- Conocimiento de los distintos servicios y normas de uso
- Conocimiento sobre la colección, las distintas secciones y la disposición del fondo, así como su sistema de ordenación, sobre todo si es de libre acceso
- Enseñarles a emplear los distintos medios de acceso a los fondos (catálogos, bases de datos) y localizarlos

## 3.-Justificación de un servicio de formación de usuarios

Mantener este servicio supone un gasto económico y de tiempo que el personal debe afrontar y compartir con otras tareas técnicas. Además el coste aumenta con la entrada de las nuevas tecnologías (cd-rom, internet) y se hace más complejo este servicio.

Sin embargo de poco sirve una colección bien gestionada, procesada, modernizada y con buenos fondos si los usuarios que tienen que aprovecharlo y extraer el máximo rendimiento se sienten perdidos o desorientados y no pueden aprovechar las posibilidades que tienen.

La formación de usuarios es necesaria porque muchas veces las bibliotecas son lugares difíciles de usar, y porque el mundo de la información en sí mismo es complejo. Muchos usuarios tienen problemas a la hora de acceder al fondo a través de los catálogos, sobre todo el de materias. Incluso profesores e investigadores no saben utilizar las bibliotecas todo lo bien que debieran.

Si se consigue formar a los usuarios el personal ahorrará tiempo, irá descargándose del asesoramiento individual y la ayuda individual y podrá centrarse en la formación colectiva o en otras funciones que mejorarán los servicios del centro (por ejemplo ampliar la cobertura de fuentes, mejorar el análisis de contenidos).

La formación de usuarios forma parte de la estrategia de marketing y promoción del centro de documentación. Formando al usuario aumentan las probabilidades de que la información necesitada se busque, se aumenta la satisfacción del usuario, se aumenta el uso de los servicios del centro (el uso es un indicador indirecto de la eficacia del centro). Un usuario satisfecho volverá al centro más veces y hará buena propaganda fuera del centro con lo que posiblemente atraerá a otros usuarios.

La formación de usuarios va a mejorar la imagen del profesional de la información.

Además, ya hemos visto que es un mecanismo mediante el que el centro de documentación trata de garantizar la igualdad de oportunidades de los usuarios en el acceso a una información de calidad.

Tampoco hay que olvidar que la biblioteca, como institución que presta servicios públicos y gratuitos de información, está sostenida a través de los impuestos de los ciudadanos a los que debe servir.

Todo esto justifica sobradamente la necesidad de un servicio de formación de usuarios.

#### 4.- Desarrollo de un servicio de formación de usuarios

Para desarrollar un servicio de formación de usuarios debemos tener en cuenta tres cosas: establecer un plan; elegir un modelo de ejecución y adoptar un método de instrucción.

##### 4.1.-Planificación

Tiene que contemplar:

Tipología de los usuarios a los que tiene que prestar el servicio

Identificación de las necesidades

Formulación de objetivos a conseguir

Organización de los recursos materiales y humanos de los que se dispone

Elección de un modelo a seguir

Desarrollo de un método de instrucción

Establecimiento de un calendario y horario

Sistema de evaluación que sea válido, fiable y útil que permita captar e identificar los fallos y subsanarlos.

Es recomendable empezar con experiencias piloto limitadas antes de desarrollar grandes proyectos.

##### 4.2.- Los modelos de ejecución.

Se pueden clasificar en métodos de contacto indirecto y de contacto directo.

4.2.1.- Método de contacto indirecto: destinada a grupos de usuarios. Forman parte de este método los indicadores informativos (carteles, señalizaciones y

todo tipo de material impreso), formación vía web, sesiones de videos informativos...

#### 4.2.2.- Método de contacto directo. (colectivo y personalizado)

Formación colectiva: Visitas guiadas, conferencias, charlas o seminarios, formación en grupo (en el contexto académico y en las organizaciones: sesiones de presentación, sesiones de trabajo con sistemas específicos, módulos docentes).

Las conferencias obedecen más a la presentación de productos o novedades.

Formación personalizada: Tiene la ventaja de que cualitativamente son más eficaces porque se ajustan más a cada usuario pero el inconveniente es el coste más elevado. Sin embargo son inevitables. Obedecen a consultas muy puntuales cuyas respuestas no pueden ser ofrecidas antes que estas sean planteadas. Es más común en los usuarios esporádicos.

#### 4.3.- Los métodos de instrucción.

Están tomados de la enseñanza. Svinicki y Schwartz los clasifican en tres grupos que indistintamente se aplican a modelos colectivos o personalizados.

4.3.1.- Instrucción directa: la información es controlada y transmitida, en una sola dirección, por el bibliotecario o el documentalista, limitándose el usuario a asimilarla. Son los casos de las visitas guiadas, conferencias, audiovisuales, demostraciones, guías impresas o audiovisuales.

4.3.2.- Instrucción indirecta: el usuario controla el ritmo de su propio aprendizaje, descubriendo además la información por sí mismo. Son los casos de las exposiciones que se planean como discusiones o preguntas y las simulaciones por ordenador del tipo SIRIO, MESH o EDUCATE.

4.3.3.- Instrucción semidirecta: la combinación de los dos métodos anteriores. Está predeterminado por el formador pero hay una participación muy activa del usuario. Por ejemplo, planteando supuestos, dejando tiempo de preguntas...

#### 5.- La formación de usuarios en el contexto académico

La falta de formación de los usuarios tiene sus raíces principales en la carencia de bibliotecas escolares, que impide el desarrollo de habilidades de información dentro del sistema escolar. Además la carencia se agrava con las tecnologías actuales, que producen dificultades y posibilidades nuevas.

Escuela primaria y secundaria:

La formación de usuarios debe comenzar en la escuela. En la escuela primaria y secundaria esta tarea queda encomendada sobre todo a la biblioteca escolar o las de institutos.

Es en la escuela donde se debe introducir el concepto de trabajo científico en toda su globalidad. Es necesario que los alumnos comprendan las funciones de las distintas unidades de información y aprendan a utilizar, desde el comienzo de su aprendizaje, los instrumentos a su alcance.

En nuestro país está lejos de ser una realidad.

Universidad:

En el contexto universitario la formación de los usuarios adquiere un carácter más especializado. En él cobran mayor protagonismo los centros de documentación y las bibliotecas especializadas.

El planteamiento de formación abarca varios niveles: Visitas durante los primeros cursos de formación a las unidades de referencia del entorno ; formación en el uso de herramientas concretas (bases de datos).

Por otra parte las distintas diplomaturas y licenciaturas deberían incluir asignaturas y módulos docentes en los que se forme a los futuros profesionales en la búsqueda de información y el conocimiento de las fuentes útiles para cada especialidad.

#### 6.- Las FAQs (Frequently Asked Questions) en el contexto de la Biblioteconomía y la Documentación

Las FAQs pueden ser un instrumento de ayuda para determinar las necesidades de formación de usuarios y como instrumento para su formación.

Son ficheros de ayuda constituidos por una lista de las preguntas más comunes y respuestas, organizadas por temas, que suelen renovarse periódicamente. Las respuestas las proporciona el responsable del sistema o expertos en los diversos temas.

El desarrollo de las FAQs responde a la política de información documental que consiste en anticiparse a las preguntas que de manera más reiteradas se producen en los servicios de información bibliográfica o de referencia.

Los ficheros FAQs han nacido para responder a una serie de necesidades que aumentan de forma proporcional entre los usuarios. Entre ellas:

Informar de manera concisa sobre cuestiones generales.

Ayudar a que los usuarios puedan resolver problemas por ellos mismos.

Actualizar de modo puntual una materia, "estado de la cuestión"

Se pueden encontrar dos modalidades de FAQ:

- servicios FAQ cerrados: aquellos que presentan un conjunto de preguntas habituales con la respuesta pertinente, sin dar opción al usuario a especificar su necesidad. Ejemplo : el de la Library of Congress <http://lcweb.loc.gov/faq>
- 
- servicios abiertos: en ellos el usuario, además de encontrar una selección de preguntas típicas, tiene la posibilidad de personalizar su petición mediante un formulario electrónico. Ejemplo: Reference Service de la Internet Public Library [www.ipl.org/ref](http://www.ipl.org/ref)

## **BIBLIOGRAFIA**

Baró i Llambias, M. ; Mañá i Terré, T. La formació dels usuaris de la informació: una eina per a la millora de la qualitat educativa. En: *V Jornades Catalanes de Documentació*. Barcelona, 1995

Benito Morales, Félix. Educación documental: reto y compromiso para docentes y bibliotecarios. *Educación y Biblioteca* nº 57, 1995, pp. 20-22



Borrás López, Jaime ; García-Matarredona Cepeda, Daniel ; Martín Vega, Arturo. Las FAQs y el servicio de referencia. En: *V jornadas españolas de documentación automatizada*. Cáceres : FESABID, 1996, pp. 657-668

Gómez Hernández, J A. Los usuarios. En: Orera Orera, Luisa (Ed) *Manual de biblioteconomía*. Madrid : Síntesis, 1998.

Gómez Hernández, J A. Formación de usuarios. Organización de programas de formación. Disponible en:

<http://gti1.edu.um.es:8080/jgomez/bibesp/intranet/202serviciosb.PDF>

Mañá, Teresa ; Baró, Mónica. La formación de usuarios en las bibliotecas escolares. *Educación y Biblioteca*. nº 84, 1997, pp. 65-66

Mano González, M. ; Moro Cabrero, M. Los nuevos retos de la formación de usuarios: a la conquista del usuario virtual. En: *VI Jornadas Españolas de documentación automatizada*. Valencia : FESABID, 1998. Disponible en:

[http://www.florid-uni.es/~fesabid98/Comunicaciones/m\\_moro/m\\_moro.htm](http://www.florid-uni.es/~fesabid98/Comunicaciones/m_moro/m_moro.htm)

Monge Rodríguez, G ; García Gómez, JC. Formación de usuarios en tecnologías de la información. En: *VI Jornadas Españolas de documentación automatizada*. Valencia : FESABID, 1998

Oker-Blom, Teodora. Integración de las destrezas en acceso y uso de la información en los planes de estudio basados en problemas. 64th IFLA General Conference, 1998. Disponible en:

<http://www.ifla.org/IV/ifla64/142-112s.ftm>

Peñalver Martínez, Ángel. La formación de usuarios en bibliotecas públicas. En: Gómez Hernández, J. A. (coord.) *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información*. Murcia : KR, 2000

Pérez Pulido, Margarita. Formación de usuarios y universidad: modelos de aprendizaje del uso de la información en el ámbito universitario. *Educación y Biblioteca*. nº 84, 1997, pp. 48-50

Ribes López, I. Formación de usuarios: dar un pez o enseñar a pescar. En: *IV Jornadas Españolas de documentación automatizada*. Gijón : FESABID, 1994

Sánchez Paus, Leticia. Concepto de formación de usuarios. Claves para un servicio de calidad. *Educación y Biblioteca*. nº 84, 1997, pp.44-47

Sánchez Paus, Leticia. ¿Qué es la formación de usuarios? En: *Tratado de biblioteconomía*. Madrid : Editorial Coplutense, 1996, pp. 399-411

Sanz Casado, Elías. Necesidades informativas y estudios de usuarios. En: *Manual de información y documentación*. Madrid : Pirámide, 1996, pp.183-198

Svinicki, Marilla D. ; Schwartz, Narbara A. ; Ardila, Marta (trad). *Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas: aprendizaje*. Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1991