

## Tema 8.- Servicio de formación de usuarios

- 0.- Introducción. 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.- Modelos de contacto directo
    - 4.2.2.- Modelos de contacto indirecto
  - 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) y el servicio de formación de usuarios

### 0.- Introducción

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 por el desarrollo tecnológico en el ámbito anglosajón y en EEUU

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. La falta de formación de usuarios tiene sus raíces principales en la carencia de bibliotecas escolares, que impide el desarrollo de habilidades de información dentro del sistema escolar.

El papel de los profesionales de la información (bibliotecarios, documentalistas...) 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. Este cambio está alejando el papel tradicional de las bibliotecas y centros de documentación como proveedores de información y priorizando la formación de los usuarios para que ellos mismos, de forma independiente y autónoma, puedan satisfacer sus necesidades de información.

Esta situación de cambio viene dada por diferentes razones:

- Las unidades de información reconocen que no todas las necesidades de los usuarios pueden ser atendidas a través de un servicio de referencia tradicional.
- El Servicio de Referencia, de una unidad de información, no puede, efectivamente, atender el aumento creciente de demandas.
- Una sociedad de la información requiere ciudadanos capaces de acceder, evaluar y utilizar la información.
- Los individuos prefieren ser investigadores independientes, más que depender de alguien.

- La caída de las barreras geográficas en lo que se refiere al acceso a las fuentes de información, precisa de un servicio de referencia alternativo al tradicional.

## 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 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 en 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

A todas estas dificultades debe dar respuesta el Servicio de Referencia mediante la formación de usuarios.

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

### Definiciones:

“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.” (Milagros del Corral, 1977)

“Conjunto de actividades pedagógicas encaminadas a la utilización óptima de los recursos y mecanismos informativos.” (Díez y Peñalver, 1990)

“Servicio de la propia biblioteca sobre sí misma y sobre sus recursos, cuyo objetivo principal es conseguir la máxima utilización por parte de los usuarios” (Leticia Sánchez-Paus, 1996)

“Técnicas bibliotecarias, bibliográficas y documentales enseñadas a los usuarios para que encuentren y recuperen la información pertinente para ellos.” (Leticia Sánchez-Paus, 1997)

Se trata de enseñar como se puede utilizar la unidad de información de la forma más efectiva, sugerir estrategias específicas para una mejor recuperación de la información, e instruir en la utilización de fuentes de información especializadas.

Es un esfuerzo por acercar las herramientas y productos documentales a los intereses de los usuarios de modo adecuado. Se debe adaptar nuestros esquemas técnicos a los usuarios y no pretender que sea al revés. Más que enseñar nuestras técnicas y herramientas debemos hacer instrumentos para que los usuarios los puedan utilizar fácilmente.

En la formación de usuarios hay que tener en cuenta que debemos estimular, no agobiar o desanimar; no se puede enseñar todo a la vez, se trata de interesar a los usuarios con una actitud positiva hacia ellos.

En resumen: Es un servicio que presta la unidad de información que tiene como misión orientar a los usuarios en el uso de servicios, de colecciones, de sistemas o de instrumentos concretos y trata, además, mediante el proceso de formación, de enseñar y dotar a los usuarios con patrones de trabajo y con habilidades que le permitirán encontrar por sí mismo la información requerida dentro o fuera de la unidad de información.

La formación de usuarios se engloba dentro de las actividades ofrecidas por los Servicios de Referencia.

La formación de usuarios ha sido dividida por muchos autores en diferentes niveles:

Primer nivel: Orientación en la unidad de información

Dirigida a dar la bienvenida a los nuevos o futuros usuarios de la biblioteca y orientarles sobre:

- Aspectos físicos del centro
- Departamentos/ servicios y personal
- Normas, horarios, etc.
- Explicación sobre la organización y distribución de la colección

Con ello se favorece la motivación para que el usuario vuelva y utilice nuevas obras y servicios así como una atmósfera amistosa y de ayuda.

### Segundo nivel: Instrucción en servicios documentales

Dirigida a la instrucción en la utilización de la unidad de información, haciendo énfasis en servicios, procedimientos o colecciones especiales, es decir, instruye en la utilización de los recursos que se encuentran dentro de la biblioteca o el centro de documentación.

Cómo utilizar ciertas obras de referencia y otros productos documentales: resúmenes, índices, etc.

Cómo buscar en el catálogo, manual y en línea, libros de una materia determinada y bibliografía.

Utilización de recursos como: lectores de microfichas, de CD-ROM, etc.

### Tercer nivel: Instrucción bibliográfica

Ha experimentado un crecimiento muy importante desde mediados de los años 70, y se refiere a toda actividad, al margen de la entrevista de referencia, dirigida a enseñar a los usuarios cómo localizar información. Va dirigida a la instrucción en recursos existentes más allá de los disponibles dentro de los muros de la biblioteca o del centro de documentación.

Como y donde buscar información y como localizarla

Enseñar al usuario los principios sobre la organización y búsqueda de la información, más que instruir en métodos específicos.

Preparar al usuario para que pueda funcionar de forma autónoma en una mayor variedad de situaciones y capacidad de decidir ante posibilidades diferentes.

### Cuarto nivel: Formación en la utilización de la información

Este término surge a principios de los 80.

Consiste en la formación de los usuarios en la identificación, evaluación y utilización de la información.

Da más énfasis a la capacidad de analizar la información que a la de localizarla.

### Educación documental – Alfabetización en información

Actualmente se está entendiendo que la formación de usuarios debe dar un paso más allá y convertirse en “educación documental”. En el ámbito anglosajón a este nuevo concepto se le denomina *Information Literacy*, es decir, “alfabetización en información”, e *Information Skill* o “habilidades para informarse”. Dada la complejidad de la información científica en el mundo actual, se trataría de que todos las personas aprendan un conjunto de habilidades de información, que son parte de las habilidades de pensamiento. Habría que enseñar a informarse a los usuarios como parte del proceso de enseñarles a aprender, a pensar. Aprender es incorporar información nueva integrándola con nuestros conocimientos previos de modo significativo. Esto exige ser consciente del propio proceso de pensamiento, controlar las dificultades de aprendizaje, saber delimitar las necesidades de información, saber obtener información, saber valorarla y aplicarla, y saber comunicar la información obtenida.

## 2.- Objetivos

La formación de usuarios se propone dos tipos de objetivos: generales (de tipo teórico) y específicos (de tipo técnico y práctico)

Objetivos generales:

- Que los usuarios conozcan qué son las unidades de información y para qué sirven

- Familiarizarlo con 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

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
- Ahorro de tiempo para la unidad de información

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.

### 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 se complica con la diversificación de las fuentes de información y sus soportes y la entrada de las nuevas tecnologías (cd-rom, nuevas versiones de las bases de datos, internet...).

Los objetivos de la formación de usuarios justifican por si mismo la incorporación y puesta en práctica de este servicio, pero además, 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 suficientemente.

Las bibliotecas y centros de documentación son sitios difíciles de usar, además de la complejidad del mundo de la información en sí mismo. La mayoría de usuarios tiene problemas para acceder a las colecciones a través de los catálogos, especialmente los de materias.

Si se consigue formar a los usuarios el personal va descargándose del asesoramiento individual y la ayuda individual para centrarse en la colectiva y ahorra tiempo también para dedicarlo a otras funciones.

La formación de usuarios forma parte de la estrategia de marketing y promoción del centro de documentación. Además 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.

Por último, en muchos casos, las unidades de información se sostienen gracias a los impuestos de los ciudadanos. Las unidades de información, como instituciones que prestan servicios públicos y gratuitos de información, para ser socialmente rentables deben estar orientadas a los usuarios.

Beneficios de la formación de usuarios.

Ahorro de tiempo (para el usuario y para el profesional)

Incremento de la probabilidad de que la información necesitada se busque

Incremento de la satisfacción del usuario

Incremento del uso de los servicios del centro (El uso es un indicador indirecto de la eficacia del centro)

Mejora de la imagen del profesional de la información.

Para el profesional de la información supone también la obligación de mantenerse al día en su profesión.

#### 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→Se trata de conocer el nivel de conocimientos previos de los usuarios, sus habilidades, etc. para adecuar a ellos el contenido de la formación.

Identificación de las necesidades→ Dependiendo de los grupos de usuarios las necesidades pueden ser diversas: necesidad de orientación en el espacio de la biblioteca; necesidad de conocer los instrumentos de búsqueda; necesidad de conocer fuentes de información alternativas a los libros; necesidad de conocer métodos de selección de documentos; necesidad de citar las fuentes de información...

Formulación de objetivos a conseguir→ los objetivos pueden ser cognoscitivos, cuando queremos transmitir destrezas informativas o intelectuales; afectivos, cuando queremos producir actitudes positivas hacia el centro; y psicomotores, cuando enseñamos destrezas operativas. Los objetivos, en función de su grado de complejidad se pueden clasificar en básicos, intermedios o avanzados. Los objetivos que nos marquemos dependerán de las posibilidades del centro, de la existencia o implantación de determinados servicios de interés o del nivel de formación previa de los destinatarios de la información.

Organización de los recursos materiales y humanos de los que se dispone→ tiempo del que se dispone, disponibilidad de recursos materiales impresos, audiovisuales, equipamiento informático, espacio físico necesario... En cuanto a los recursos humanos se deberá seleccionar para formar a los usuarios a un profesional motivado, con aptitudes docentes, con capacidad organizativa.

Elección de un modelo de ejecución a seguir→ punto 4.2

Desarrollo de un método de instrucción→ punto 4.3

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 directo y de contacto indirecto. Hacen referencia a la presencia física del formador.

###### 4.2.1.- Método de contacto directo

Requiere la presencia física del formador.

Formación colectiva: es la que se realiza a un grupo de personas con unos intereses comunes. Incluye desde visitas guiadas, conferencias, charlas o seminarios, demostraciones, clases teóricas, formación en grupos.

Las conferencias obedecen más a la presentación de productos o novedades. La forma más común de formación a los usuarios es la formación en grupo. Es el tipo de formación habitual en el contexto académico y en las organizaciones.

Formación personalizada: es la que se realiza cuando un lector llega por primera vez al centro y solicita información. 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.

#### 4.2.2.- Método de contacto indirecto

No requiere la presencia física del formador.

Se puede realizar a partir de:

Material impreso: indicadores informativos como carteles, señalizaciones y todo tipo de material impreso como planos, folletos, tutoriales, boletines...

Formación multimedia: sesiones de videos informativos, cursos en cd-rom, simulaciones por ordenador

Formación vía web: Las páginas web permiten una interacción virtual entre el usuario y la unidad de información.

Las páginas web para formar usuarios deben reunir una serie de características formales y sobre todo de contenido para su utilización formativa.

Características formales. Uniformidad de diseño de todas las páginas, que sea fácil navegar por ella (con índices y que desde cualquier página se pueda volver a la página principal), no recargar con imágenes ya que ocupan mucho espacio y requieren mucho tiempo para abrirse, etc.

Características de contenido. Debe contener:

##### Información de carácter general

Ubicación de la unidad y modo de acceso ; horario; condiciones de acceso ; historia de la institución ; información sobre cursos de formación y actividades ; normativa ; colección o fondos ; servicios que presta ; visitas virtuales ; guías

##### Información para la formación sobre recursos internos y externos

Información sobre la dinámica del proceso de búsqueda para localizar una información concreta en las secciones de la colección del centro. Búsqueda en los catálogos o bases de datos con ayuda contextualizada que permita solventar problemas o dudas.

Información sobre la recuperación en Internet. Diferencia entre motores de búsqueda y directorios. Fuentes de información en Internet  
Información sobre el proceso de búsqueda en bases de datos con especial hincapié en el uso de operadores booleanos, elaboración de estrategias y uso de índices y tesauros.

Ejemplos interactivos o tutoriales de búsquedas que dirijan y requieran la participación del usuario.  
Ejercicios prácticos de búsqueda que permitan al usuario aplicar los conocimientos adquiridos.  
Formulario de evaluación para que el usuario valore el nivel de conocimiento adquirido y la eficacia del programa de instrucción virtual.

#### 4.3.- Los métodos de instrucción

Están tomados de la enseñanza. Marilla Svinicki y Barbara A. Schwartz<sup>1</sup> los clasifican en tres grupos que indistintamente se aplican a modelos de ejecución directos o indirectos. Lo que les caracteriza es el distinto grado de participación del usuario.

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, guías 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 tipo SIRIO.

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 (alfabetización informacional)

Escuela:

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.

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 las bibliotecas universitarias y especializadas y los centros de documentación.

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) ; inclusión de asignaturas y módulos docentes.

---

<sup>1</sup> *Designing Instruction for Library Users: A Practical Guide (Books in Library and Information Science, Vol 50)* Marilla D. Svinicki, Barbara A. Schwartz, 24 November, 1987 Marcel Dekker ISBN: 0824778200

## 6.- Las FAQs (Frequently Asked Questions) y el servicio de formación de usuarios

Las FAQs son ficheros de ayuda constituidos por una lista de las preguntas más comunes y sus respuestas, organizadas por temas, que suelen renovarse periódicamente. Son las preguntas que con mayor frecuencia realizan los usuarios. 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.

Evitar la pérdida de tiempo y desaprovechar recursos contestando siempre las mismas preguntas.

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

### **EJEMPLOS DE LA APLICACIÓN DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LA FORMACIÓN DE USUARIOS**

#### Ejemplos de formación de usuarios vía web

Biblioteca Pública de Tarragona

[www.biblio.fut.es](http://www.biblio.fut.es) (Ayuda para la consulta de los catálogos y estrategias de búsqueda)

Biblioteca de la Universidad de Sevilla

<http://bib.us.es/> (Guías, ayudas...)

Biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra

[www.upf.es/bib](http://www.upf.es/bib) (Cómo encontrar información)

Guía de consulta de un catálogo de biblioteca infantil

<http://www.wheatland.sk.ca/Dino/Default.htm>

#### Tutoriales online

Guía de uso para buscar en PubMed

[http://www.fisterra.com/recursos\\_web/no\\_explor/pubmed.htm](http://www.fisterra.com/recursos_web/no_explor/pubmed.htm)

Tutorial sobre Internet

<http://www.bcplonline.org/tutorial/tutorial.html>

Tutorial para aprender a construir tesauros

<http://instruct.uwo.ca/gplis/677/thesaur/main00.htm>

Tutoriales en video para buscar en las bibliotecas universitarias de Arizona, en bases de datos online, en la web, cómo evaluar materiales.

<http://www.asu.edu/lib/tutorials/libonline/>

#### Programas informáticos aplicados a la formación de usuarios

SIRIO Multimedia (Sistema de Recuperación de la InfOrmación) es un producto en CD-ROM que ofrece una visión general de los conceptos y recursos básicos utilizados en los actuales sistemas de recuperación de la información. Está pensado para apoyar las actividades de formación de usuarios en las bibliotecas y centros de documentación que proporcionan acceso directo a bases de datos.

Entre los objetivos de aprendizaje que pretende conseguir el CD-ROM se encuentran la comprensión de la terminología normalizada en recuperación de la información, el conocimiento de las potencialidades y las limitaciones de las bases de datos bibliográficas y factuales, el aprendizaje de la metodología de consulta a bases de datos y la capacitación para el uso de cualquier sistema de recuperación de la información.

Desarrollado por personal de la Biblioteca y de la Facultad de Bellas Artes de la Universidad Politécnica de Valencia, el CD-ROM SIRIO lo distribuye el Servicio de Publicaciones de esa Universidad. En 1998 recibió el primer premio Nacional de Edición Universitaria convocado por la Asociación de Bibliotecas Universitarias Españolas, en la categoría de mejor edición electrónica.

MESH, un programa de instrucción asistida por ordenador para el uso del Medical Subject Headings en la Biblioteca del Hospital 12 de Octubre de Madrid. Más información en: <http://www.abadib.es/5jornadas-salud/comunicacion16.htm>

Proyecto EDUCATE (INFO INFO), para la denominación de cursos de formación de usuarios en el acceso a la información a través de la tecnología de la comunicación para bibliotecas de física y electrónica que utiliza el visualizador Netscape. <http://www.bib.ub.es/www3/3educa.htm>

DEDICATE ( <http://educate.lib.chalmers.se/DEDICATE/dedindex.html> ). Es un proyecto centrado en la formación de usuarios y educación a distancia. El objetivo es desarrollar cursos a distancia a bajo coste en el campo de la lectura con la perspectiva de que sea útil a bibliotecarios y usuarios finales. Se basa en el proyecto EDUCATE e incluye un módulo multimedia sobre la historia de la ciencia y la tecnología. El proyecto finalizó en noviembre de 1999.

## 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. *V Jornades Catalanes de Documentació*. Barcelona, 1995

Bernhard, Paulette. La formación en el uso de la información: Una ventaja en la enseñanza superior. Situación actual. *Anales de Documentación*, nº 5, 2002

Borrás López, Jaime ; García-Matarredona Cepeda, Daniel ; Martín Vega, Arturo. Las FAQs y el servicio de referencia. *V Jornadas Españolas de Documentación Automatizada*. Cáceres : FESABID, 1996, pp. 657-668

Codina, Lluís. La enseñanza y la investigación de la Biblioteconomía y Documentación en Internet. [En línea]  
<http://multidoc.rediris.es/avila/paginas/codina.pdf>

Codina, Miquel ; Mas, M. Dolors ; Palàs, Montse. *El programa de formación de usuarios de la Biblioteca de l'Escola Tècnica d'Enginyeria Industrial de Barcelona*. [En línea]  
<http://bibliotecnica.upc.es/bib240/FormacionUsuarios.pdf>

Council of Australian University Librarians Normas sobre alfabetización en información (1ª Edición). *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 68, 2002

Checa Rubio, Ana María. La formación de usuarios como estrategia para vencer las reticencias ante los cambios de los recursos electrónicos. *VIII Jornadas Españolas de Documentación*. Barcelona : FESABID, 2003 p. 453-461

Fourie, Ina ; Saorín Pérez, Tomás (Trad.). ¿Debemos tomarnos en serio la desintermediación? *Anales de Documentación*, nº 4, 2001, p. 267-282

García Gómez, Francisco Javier. Las bibliotecas públicas españolas en Internet: ¿Qué servicios ofrecen?. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 68, 2002

Gómez Hernández, J.A. Formación de usuarios. Organización de programas de formación. En: Gómez Hernández, J.A.: *Biblioteconomía: conceptos básicos de gestión de bibliotecas*. Murcia: DM, 1999 p. 177-182

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

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

Peñalver Martínez, A. *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información*. Murcia : KR, 2000

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

Salvador Oliván, José Antonio. Evaluación de recursos de información en Internet: evaluación formal y de contenidos. [En línea]

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 Complutense, 1996, pp. 399-411

Somoza Fernández, Marta. Avaluació dels tutorials de PubMed i Eric. *BiD Biblioteconomia i Documentació* nº 9, 2002

Somoza Fernández, Marta. Tutoriales temáticos interactivos: Nuevos modelos para nuevos entornos didácticos. *VIII Jornadas Españolas de Documentación*. Barcelona : FESABID, 2003 p. 477-484

Svinicki, M.D. ; Schwartz, B. A. *Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas. Aprendizaje y diseño de instrucción*. Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1991

Enlace de interés :

**Bibliographic Instruction Resources on the Internet**

<http://www.lib.berkeley.edu/TeachingLib/BIResources.html>