

Tema 8.- Servicio de formación de usuarios

Ámbito anglosajón y EEUU:

Años 60- *Bibliographic Instruction*

No está condicionada por las nuevas tecnologías

España:

Introducción tardía.

Coincide con la introducción de nuevas tecnologías y la aparición de usuarios iniciados en informática.

Biblioteconomía. 2º cuatrimestre.
Curso 2003-2004. Prof.Asoc.

Denominaciones

Tradicionales:

- ***Bibliographic instruction, library instruction*** - Formación de usuarios

Contemporáneas:

- Educación documental
- Cultura informacional
- ***Information Literacy*** - Alfabetización en información; Alfabetización informacional
- ***Information skills*** – habilidades para informarse

Biblioteconomía. 2º cuatrimestre.
Curso 2003-2004. Prof.Asoc.

Evolución del profesional de la información De intermediario a formador

Causas:

- Los servicios de referencia no pueden atender a todas las necesidades de los usuarios
- La llamada “Sociedad de la información” requiere de ciudadanos capaces de acceder, evaluar y utilizar la información
- Los propios ciudadanos prefieren ser investigadores independientes
- El acceso a las fuentes a través de las telecomunicaciones hace preciso un servicio de referencia alternativo al tradicional

La desintermediación y la reintermediación*

Biblioteconomía. 2º cuatrimestre.
Curso 2003-2004. Prof.Asoc.

Los usuarios

- Los usuarios
 - **Elemento fundamental de cualquier servicio de información**
 - **La justificación de todas las actividades documentales es permitir la transferencia de información**
 - **Concepto de usuario**
 - **Ciente al final de la cadena documental**
 - **Especialista en información**
 - **Productor de información y cliente final**

Biblioteconomía. 2º cuatrimestre.
Curso 2003-2004. Prof.Asoc.

- Categorías o grupos de usuarios

- **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)**

Biblioteconomía. 2º cuatrimestre.
Curso 2003-2004. Prof.Asoc.

- Necesidades de información

- Dependen de:
 - Cada tipo de usuario ¿Quién?
 - Para qué necesitan la información ¿Para qué?

Biblioteconomía. 2º cuatrimestre.
Curso 2003-2004. Prof.Asoc.

¿Qué es la formación de usuarios?

- “Cualquier actividad encaminada a orientar al usuario, individual o colectivo, para lograr que pueda utilizar eficazmente los recursos informativos y los servicios que ofrece un centro .”(Milagros del Corral, 1977)
- “Conjunto de actividades pedagógicas encaminadas a la utilización óptima de los recursos y mecanismos informativos.” (Diez y Peñalver, 1990)
- “Técnicas bibliotecarias, bibliográficas y documentales enseñadas a los usuarios para que encuentren y recuperen la información pertinente para ellos.” (Leticia Sánchez-Paus, 1997)

Biblioteconomía. 2º cuatrimestre.
Curso 2003-2004. Prof.Asoc.

¿Qué es la formación de usuarios?

- Es un servicio que trata de enseñar a los usuarios:
 - **Habilidades que le permitirán encontrar por si mismo la información requerida dentro o fuera de una unidad de información**
 - **Enseñarle como se produce y organiza la información**
 - **Enseñarle a identificar las fuentes, como evaluar los documentos y a utilizar la información**

Biblioteconomía. 2º cuatrimestre.
Curso 2003-2004. Prof.Asoc.

Formación de usuarios. Niveles

- Primer nivel: Orientación en la unidad de información
 - Dirigida a los nuevos o futuros usuarios del centro para orientarles sobre:
 - Aspectos físicos del centro
 - Departamentos, servicios y personal del centro
 - Normas, horarios
 - Organización y distribución de la colección

Biblioteconomía. 2º cuatrimestre.
Curso 2003-2004. Prof.Asoc.

Formación de usuarios. Niveles

- Segundo nivel: Instrucción en servicios documentales
 - Dirigida a la instrucción en la utilización de los recursos documentales del centro
 - Como utilizar las obras de referencia y otros productos documentales
 - Como buscar en los catálogos y bases de datos (en cualquier soporte: cd-rom, online)

Biblioteconomía. 2º cuatrimestre.
Curso 2003-2004. Prof.Asoc.

Formación de usuarios. Niveles

- Tercer nivel: Instrucción bibliográfica
 - Dirigida a enseñar al usuario a localizar información más allá de las fuentes de que dispone el centro
 - Como y donde buscar información y como localizarla
 - Enseñar los principios generales de organización y búsqueda de la información más que en métodos específicos
 - Preparar al usuario para que pueda funcionar de modo autónomo y con capacidad para decidir ante distintas posibilidades

Biblioteconomía. 2º cuatrimestre.
Curso 2003-2004. Prof.Asoc.

Formación de usuarios. Niveles

- Cuarto nivel: Formación en la utilización de la información
 - Formar a 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

Biblioteconomía. 2º cuatrimestre.
Curso 2003-2004. Prof.Asoc.

Formación de usuarios: Objetivos generales

- Que los usuarios conozcan el centro y para qué sirve
- Familiarizarlo con el centro y los diversos tipos de centros y bibliotecas que existen
- Dotarle de la base para la autoeducación y formación
- Desarrollar capacidad de iniciativa e independencia
- Establecer un enlace entre sus necesidades y las fuentes documentales

Biblioteconomía. 2º cuatrimestre.
Curso 2003-2004. Prof.Asoc.

Formación de usuarios: Objetivos específicos

- Adquirir soltura en la utilización de un centro
- Conocimiento en 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*

Biblioteconomía. 2º cuatrimestre.
Curso 2003-2004. Prof.Asoc.

Justificación* del servicio de formación de usuarios (I)

- Este servicio supone un gasto económico y de tiempo
- Se complica con la entrada de nuevas tecnologías
- PERO:
- Sirve de poco tener una colección bien gestionada, procesada, modernizada y con buenos fondos si los usuarios se sienten perdidos y desorientados y no pueden aprovechar todas las posibilidades

Biblioteconomía. 2º cuatrimestre.
Curso 2003-2004. Prof.Asoc.

Justificación del servicio de formación de usuarios (II)

- Al formar al usuario el personal del centro va descargándose del trabajo de asesoramiento individual y puede centrarse en la colectiva
- La F.U. forma parte de la estrategia de marketing y promoción del centro
- También es un mecanismo que trata de garantizar la igualdad de oportunidades de los usuarios en el acceso a una información de calidad

Biblioteconomía. 2º cuatrimestre.
Curso 2003-2004. Prof.Asoc.

Justificación del servicio de formación de usuarios (y III) BENEFICIOS

- Ahorro de tiempo
- 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.
- Contribución a la democracia y al desarrollo de un país

Biblioteconomía. 2º cuatrimestre.
Curso 2003-2004. Prof.Asoc.
Francisco González

Desarrollo de un servicio de formación de usuarios

- Pasos previos:
 - Planificación
 - Modelo de ejecución
 - Método de instrucción

Biblioteconomía. 2º cuatrimestre.
Curso 2003-2004. Prof.Asoc.
Francisco González

Desarrollo de un servicio de formación de usuarios

- PLANIFICACIÓN
 - Tipología de los usuarios
 - Identificación de las necesidades
 - Formulación de objetivos
 - Organización de recursos materiales y humanos
 - Elección de un modelo de ejecución
 - Desarrollo de un método de instrucción
 - Establecimiento de un calendario y horario
 - Sistema de evaluación válido

Biblioteconomía. 2º cuatrimestre.
Curso 2003-2004. Prof.Asoc.
Francisco González

Desarrollo de un servicio de formación de usuarios

- MODELOS DE EJECUCIÓN
 - Modelos o métodos de contacto directo
 - Modelos o métodos de contacto indirecto

Biblioteconomía. 2º cuatrimestre.
Curso 2003-2004. Prof.Asoc.
Francisco González

Métodos de ejecución. Contacto directo



Biblioteconomía. 2º cuatrimestre.
Curso 2003-2004. Prof.Asoc.

Métodos de ejecución: Contacto indirecto

- Material impreso
 - Carteles
 - Señalizaciones
 - Planos, folletos, boletines, bibliografías, tutoriales...
- Formación multimedia
 - Sesiones de videos informativo
- Formación vía web

Biblioteconomía. 2º cuatrimestre.
Curso 2003-2004. Prof.Asoc.

Métodos de contacto indirecto

- **FORMACIÓN VÍA WEB**
 - Deben reunir ciertas características formales y sobre todo de contenido
 - Características formales*
 - Requisitos de contenido:
 - Información de carácter general
 - Información para la formación sobre recursos internos
 - Información para la formación sobre recursos externos accesibles en Internet

Biblioteconomía. 2º cuatrimestre.
Curso 2003-2004. Prof.Asoc.

Formación vía web. Requisitos de contenido

- Información general
 - Ubicación de la unidad y modo de acceso
 - Horario
 - Condiciones de acceso
 - Historia de la institución
 - Información sobre cursos de formación, actividades
 - Normativa
 - Colección o fondos
 - Servicios que préstamo
 - Visitas virtuales
 - Guías

Biblioteconomía. 2º cuatrimestre.
Curso 2003-2004. Prof.Asoc.

Formación vía web. Requisitos de contenido

- 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 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 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.

Métodos de instrucción

Se pueden aplicar tanto a los modelos colectivos (directos e indirectos) como a los personalizados.

Clasificación de Svinicki y Schwartz

- **Instrucción directa**→La información es controlada y transmitida en una sola dirección. Se aplica a: visitas guiadas, conferencias, demostraciones, guías impresas o audiovisuales, señalizaciones
- **Instrucción indirecta**→El usuario controla su ritmo de aprendizaje, descubre la información por sí mismo. Se aplica a: exposiciones que plantean interrogantes; simulaciones por ordenador (Sirio, Mesh)
- **Instrucción semidirecta**→Combinación de los dos anteriores. Predeterminado por el formador pero obligando a una participación activa del usuario. Se planean supuestos, se deja tiempo para preguntas. Se aplica a: cursos con formulación de supuestos, charlas o conferencias con tiempo para preguntas...

Biblioteconomía. 2º cuatrimestre.
Curso 2003-2004. Prof.Asoc.

Formación de usuarios en el contexto académico

Escuela→ La biblioteca escolar debería formar ya a los escolares en el aprendizaje y conocimiento de los instrumentos a su alcance para localizar información

Universidad→Se trata de una formación más especializada.

- Visitas guiadas a las unidades de referencia del entorno; formación en el uso de herramientas concretas (bbdd).
- Inclusión de asignaturas o módulos docentes

Biblioteconomía. 2º cuatrimestre.
Curso 2003-2004. Prof.Asoc.

Las FAQ's Frequently Asked Questions

- Son a la vez un instrumento para determinar las necesidades de los usuarios y para su formación
- Son ficheros de ayuda organizados por temas y que responden a las preguntas más frecuentes de los usuarios
- Las respuestas las proporciona el responsable del sistema o expertos en diversos temas

Biblioteconomía. 2º cuatrimestre.
Curso 2003-2004. Prof.Asoc.

FAQ's

Los ficheros FAQ 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 perdida de tiempo y desaprovechar recursos contestando siempre las mismas preguntas
- Actualizar de modo puntual un materia "estado de la cuestión"

Biblioteconomía. 2º cuatrimestre.
Curso 2003-2004. Prof.Asoc.