

FORMACIÓN DE USUARIOS

La **década de los 70 y el contacto con la biblioteconomía** ha supuesto la consagración de las prácticas de formación de usuarios, como clave para el planeamiento y gestión de los recursos, hasta tal punto que en el último trimestre de 1976 son tres conferencias internacionales las que se han ocupado del tema. Y han sido constantes los **esfuerzos de los organismos internacionales en este sentido**.

Las motivaciones básicas se sintetizan en que la institución bibliotecaria ha tomado conciencia de su existencia en función de sus usuarios, y en consecuencia de la necesidad de satisfacer sus deseos y necesidades. Junto a la **ampliación de los servicios y la difusión** frente a la conservación que durante muchos años ha prevalecido, que considerando el **servicio de formación de usuarios como imprescindible**.

Cabe entender por formación de usuarios **cualquier esfuerzo tendente a orientar al lector individual o colectivamente, en la eficaz utilización de los recursos y servicios que la biblioteca ofrece**. Esta tarea es común en cualquier tipo de biblioteca, y se hace necesario superar la falta de interés por la biblioteca, la falta de servicios y personal insuficiente.

Los tipos de formación son básicamente dos: formación colectiva e individual. La **formación colectiva** que principalmente se realiza a través de **visitas guiadas, conferencias, charlas, así como programas audiovisuales de formación e información**. Estos programas deberán **adecuarse al nivel de usuarios** a los que va dirigido, y se debe de procurar hacerlo ameno y claro.

La formación colectiva tiene una serie de **ventajas** como es la sistematización de programas, ahorro de tiempo y su adecuación a aquellas personas con un escaso conocimiento sobre las bibliotecas. Pero **los inconvenientes de este tipo de formación superan ampliamente las ventajas, ya que fácilmente se cae en rutinas repetitivas, despersonalización, que la información se olvide fácilmente, y la imposibilidad de adecuación a necesidades concretas**.

La **formación individualizada**, se lleva a cabo a través de varios recursos posibles, el primero de ellos y de gran eficacia es la **señalización adecuada de los servicios** para la orientación individual, por medio de paneles informativos, señalización de las secciones y de su uso, estanterías, etc. También se podrán editar **guías monográficas**, bibliografías de secciones especializadas de la biblioteca. Pero la más importante es la **información cotidiana**, que se realiza en el punto de servicio, es una tarea muy cercana a la información bibliográfica, que es proporcionar información sobre información, y

que requiere de un personal especializado que conozca los recursos que dispone la biblioteca. Sus ventajas radican en la **adecuación espacio- temporal, como en el grado de apropiabilidad a las necesidades, personalización, además del estímulo constante para el bibliotecario**. Lo que si requiere es la necesidad de personal, instalaciones y equipo necesarios, para poder proporcionar una un servicio eficaz. La aplicación de las nuevas tecnologías entre otros aspectos ha supuesto la posibilidad de liberar tiempo de trabajo en tareas rutinarias y repetitivas que pueden ser utilizadas en estos menesteres más provechosos.

BIBLIOGRAFÍA

Anonymous, El acceso a la información de los escolares : 25 propuestas y reflexiones *Educación y biblioteca*, vol. 10, 1998.

Anonymous, Lo que opinan los usuarios de las bibliotecas *Educación y biblioteca*, vol. 11, 1999.

Abad Hiraldo, R. and Marquina García, J. L., Medición de la accesibilidad y la disponibilidad en la biblioteca universitaria *Boletín de la ANABAD*, vol. 41, 1991.

Alfageme, M. and Hernández Aubanell, F., Técnicas de documentación y de tratamiento de la información (MEC) *Educación y biblioteca*, vol. 10, 1998.

Ali Gago, M. and López de Cuéllar Mayoral, M. J., Modelo de estudio de usuarios en una Biblioteca Pública Municipal de Madri *Boletín de la ANABAD*, vol. 49, 1999.

Álvarez Alvarez, M. A., Lara Díaz, I., and Sastre Velasco, P., La formación de usuarios en las páginas web de las bibliotecas universitarias españolas: estado de la cuestión *Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*, vol. 11, 2000.

Baiget, T., Uso de información en laboratorios farmaceúticos *El profesional de la información*, vol. 8, 1999.

Barry, C., Las habilidades de información en un mundo electrónico : la formación investigadora de los estudiantes de doctorado *Anales de Documentación*, vol. 2, 1999.

<http://www.um.es/fccd/anales/ad02/AD12-1999.PDF>

Benito Amat, C., Sistemas de recuperación de información distribuida en Internet : una revisión de su evolución, sus características y sus perspectivas (cuarta y última parte) *Revista española de documentación científica*, vol. 23, 1999.

Benito Morales, F., Educación documental : modelo para la adquisición y el desarrollo de habilidades de información ¿es tan difícil enseñar a pensar e a informarse? *Educación y biblioteca*, vol. 10, 1998.

Borrego Huerta, A., La investigación cualitativa y sus aplicaciones en Biblioteconomía y Documentación *Revista española de documentación científica*, vol. 22, 1999.

Borrego Huerta, A., Nivel de satisfacción de los usuarios de un servicio de préstamo interbibliotecario: resultados de una encuesta *Jornadas Españolas de Documentación*, vol. 6, 1998.

http://www.florida-uni.es/~fesabid98/Comunicaciones/a_borrego/A_Borrego.htm

Boza Puerta, M. and Olmedo Granados, G., ¿Se adaptan los fondos de mi biblioteca a las necesidades de los usuarios?: Un método objetivo de evaluación de colecciones en una biblioteca científica. *Jornadas Españolas de Documentación*, vol. 6, 1998.

http://www.florida-uni.es/~fesabid98/Comunicaciones/m_boza/m_boza.htm

Caldera Serrano, J., Características generales del centro de información juvenil *Jornadas Andaluzas de Documentación*, vol. 2, 1999.

Codina, M., Mas, M. D., and Pallàs, M., El programa de formación de usuarios de la Biblioteca de l' Escola Tècnica Superior d' Enginyeria Industrial de Barcelona *Jornadas Andaluzas de Documentación*, vol. 2, 1999.

Colmenero Niño, B. and Morales Cáceres, M. A., Internet al servicio de la biblioteca universitaria *Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*, vol. 10, 1998.

Comalat, M., Reyes, L., and Rodríguez, C., Servicios bibliotecarios para poblaciones de la provincia de Barcelona menores de 3000 habitantes *Anales de Documentación*, vol. 1, 1998.

<http://www.um.es/fccd/anales/ad01/ad0103.html>

Córdoba González, S., La formación de usuarios con métodos participativos para estudiantes universitarios *Ciência da informação*, vol. 27, 1998.

Crego Castaño, M. and Gallego Rubio, C., Reflexiones sobre problemas de acceso en bibliotecas universitarias *Boletín de la ANABAD*, vol. 41, 1991.

Domínguez Fernández, J., Sánchez Herrados, M. A., and Sanz MARTos, S., El papel del licenciado en documentación en la enseñanza secundaria en Andalucía *Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*, vol. 10, 1998.

Domínguez Sanjurjo, N., La biblioteca al servicio del usuario *Educación y biblioteca*, vol. 11, 1999.

Duarte Abós, G., Nuevos retos de futuro y bibliotecas universitarias *Jornadas Andaluzas de Documentación*, vol. 2, 1999.

Duff, W. and Stoyanova, P., Transformating the crazy quilt : archival displays from a users' point view *Archivaria*, vol. 45, 1998.

Enríquez Borja, M. I., Estudio de usuarios aplicado a los investigadores de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Agrónomos y de Montes (Universidad de Córdoba) *Jornadas Andaluzas de Documentación*, vol. 1, 1997.

Equipo de Animación a la Lectura de la FGSR, Que les ofrecemos a los niños : bibliotecas y secciones infantiles *Educación y biblioteca*, vol. 11, 1999.

Espinás, E., Datos e indicadores : herramientas del marketing *Educación y biblioteca*, vol. 11, 1999.

Estévez Hidalgo, M. I., Fuentes de información en ciencia: Guía de usuario de las fuentes de información de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Universidad de Córdoba *Jornadas Andaluzas de Documentación*, vol. 1, 1997.

Fernández Fernández, C., La calidad de los servicios de información en las bibliotecas públicas *Revista general de información y documentación*, vol. 9, 1999.

García Gómez, F. J. and Díaz Grau, A., Diseño de un programa de formación de usuarios aplicado al sector de población de la 3ª edad *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, vol. 14, 1999.

<http://www.aab.es/51n57a3.htm>

García Jiménez, A., La gestión y el tratamiento de la información hipermedia en las instituciones: organización del conocimiento e información electrónica *Jornadas Españolas de Documentación*, vol. 6,

1998.

http://www.florida-uni.es/~fesabid98/Comunicaciones/A_Garcia.htm

García Melero, L. A., Encuesta sobre los fondos, catálogos y servicios de la Biblioteca Nacional: un caso práctico *Boletín de la ANABAD*, vol. 41, 1991.

Garnica Puga, P., El reto de la implantación de un sistema de “calidad total” en un centro de documentación *Jornadas Andaluzas de Documentación*, vol. 2, 1999.

Gómez de Valenzuela, M., La integración de los archivos en la red corporativa de una administración autonómica : el caso de Aragón *Boletín ACAL*, vol. 9, 1999.

Gómez Hernández, J. A., Legitimación y funciones de la biblioteca en el contexto de la sociedad digital *Scire*, vol. 4, 1998.

Gómez, M. C., Los lectores especiales de la biblioteca pública de Dos Hermanas *Jornadas de bibliotecas infantiles y escolares*, vol. 5, 1998.

González Teruel, A. and Abad García, A. M. F., Necesidades de información de los médicos en el ámbito hospitalario: estudio de un caso *Jornadas Españolas de Documentación*, vol. 6, 1998.

http://www.florida-uni.es/~fesabid98/Comunicaciones/a_gonzalez/a_gonzalez.htm

Guerra Macho, M. A., Educación documental : materias optativas de la ESO relacionadas con la educación documental *Educación y biblioteca*, vol. 10, 1998.

Heredia Sánchez, F. and Otero Martínez, A., El bibliotecario como formador : análisis de una experiencia en el ámbito universitario *Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*, vol. 10, 1998.

Hernández, H., Formar usuarios : reflexiones desde la biblioteca pública *Educación y biblioteca* , vol. 11, 1999.

Herrero Solana, V., Aplicación de smartcards y lasercards en el ámbito de las bibliotecas *El profesional de la Información*, vol. 7, 1998.

Izquierdo Alonso, M., Ruiz Abellán, J., and Piñera Lucas, J. T., Los estudios de usuarios en los programas de gestión de la calidad aplicados a los servicios de información : propuesta de un marco-teórico integrador para el estudio del usuario de la información *Jornadas Españolas de Documentación*, vol. 6, 1998.

http://www.florida-uni.es/~fesabid98/Comunicaciones/m_izquierdo/m_izquierdo.htm

Latorre Zacarés, I. and Sanchis, E., La atención a usuarias y usuarios en bibliotecas especializadas *Jornadas Españolas de Documentación*, vol. 6, 1998.

http://www.florida-uni.es/~fesabid98/Comunicaciones/i_latorre.htm

Line, M. B., Información electrónica : uso y usuarios *Anales de Documentación*, vol. 1, 1998.

<http://www.um.es/fccd/anales/ad01/ad0113.html>

Llano, X., ¿ Se ordeñan los libros?. Una experiencia sobre cómo los libros crecen en las praderas *Jornadas de Bibliotecas Infantiles y Escolares* , vol. 5, 1998.

López Alonso, M.-Á., El modelo conceptual de los sistemas de procesamiento de la información *Scire*, vol. 4, 1998.

López de Prado, R. and Palarea Perrier, J. M., Internet para pequeñas bibliotecas :hágalo usted mismo

Jornadas Andaluzas de Documentación, vol. 2, 1999.

López-Huertas Pérez, M. J., La representación del usuario en la recuperación de la información *Jornadas Españolas de Documentación*, vol. 6, 1998.

Lorente Lafuente, M. T. and Serrano Vicente, R., Estudio de usuarios aplicado a la Biblioteca de Ciencias de la Universidad de Navarra *Jornadas Andaluzas de Documentación*, vol. 2, 1999.

Mañas Moreno, J. E., Marketing y difusión de servicios en una biblioteca universitaria *Jornades Catalanes de Documentació*, vol. 7, 1999.

<http://www.cobdc.org/7es/63.pdf>

Martín Castilla, S. and Alonso Arévalo, J., Estudio de las hábitos, conducta y necesidades de información de los docentes, profesionales e investigadores de enfermería *Jornadas Españolas de Documentación en Ciencias de la Salud*, vol. 7, 1999.

Martínez Usero, J. A. and Martins Pereira, P., Desarrollo de servicios de información para utilidades de comercio electrónico: nuevas necesidades, nuevos usuarios, nuevas herramientas *Jornadas Andaluzas de Documentación*, vol. 2, 1999.

Monge Rodríguez, G. and García Gómez, J. C., Formación de usuarios en tecnologías de la información *Jornadas Españolas de Documentación*, vol. 6, 1998.

http://www.florida-uni.es/~fesabid98/Comunicaciones/g_monge/g_monge.htm

Moro Cabero, M., El concepto de servicio en los archivos de las Administraciones Públicas: análisis teórico desde la perspectiva de la calidad total *Jornadas Andaluzas de Documentación*, vol. 1, 1997.

Moro Cabero, M. and Mano González, M. d. l., Los nuevos retos de la formación de usuarios : a la conquista del usuario virtual *Jornadas Españolas de Documentación*, vol. 6, 1998.

http://www.florida-uni.es/~fesabid98/Comunicaciones/m_moro/m_moro.htm

Olvera Lobo, M. D. and García Caro, C., Presencia del área de Biblioteconomía y Documentación en otras titulaciones en las universidades españolas *Encuentros de EDIBCIC*, vol. 5, 2000.

Ordóñez Cocoví, E., Formación de usuarios: la experiencia en la Biblioteca de Arquitectura de la Universidad de Sevilla *Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*, vol. 11, 2000.

Ordoñez Vergara, J. M., El consumo de información en la industria farmacéutica de la Comunidad de Madrid. I. Resultados del análisis de la demanda al CINDOC *Revista española de documentación científica*, vol. 22, 1999.

Orihuela Millares, M. D. and Sánchez Suárez, J. A., La Biblioteca General de La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria: La satisfacción de sus usuarios *Jornadas Andaluzas de Documentación*, vol. 2, 1999.

Osca Lluch, J., Díaz, A., and Domínguez, O., Análisis del consumo de información en los artículos españoles de terminología médica. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, vol. 14, 1999.

<http://www.aab.es/51n55a2.htm>

Pasadas Ureña, C., Formación de usuarios y biblioteca universitaria: otro planteamiento *Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*, vol. 11, 2000.

Pérez Hidalgo, A. and Méndez Martínez, M., La formación de usuarios en una biblioteca virtual universitaria *Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*, vol. 11, 2000.

Prieto Ursúa, B., Jiménez Alonso, J., and García Escobar, A., Rediseño de los sistemas de soporte a

usuarios en el Instituto de Salud Carlos III *Jornadas sobre Tecnologías de la Información para la Modernización de las Administraciones Públicas*, vol. 10, 1998.

Rader, H. B., Alfabetización informacional en el entorno del servicio de referencia: preparándonos para el futuro *Anales de Documentación*, vol. 3, 2000.

Regos Varela, X. A., Programa de gestión y desarrollo de colecciones en una biblioteca universitaria(II).Políticas de gestión de colecciones *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, vol. 15, 2000.

Rey Martín, C., Hacia una nueva formación de los profesionales del siglo XXI *Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*, vol. 11, 2000.

Rey Martín, C., La satisfacción del usuario: un concepto en alza *Anales de Documentación*, vol. 3, 2000.

<http://www.um.es/fccd/anales/ad03/09satisfusuario.PDF>

Rivas Roldán, A., Una experiencia de formación de usuarios adultos en la biblioteca municipal de Córdoba *Educación y biblioteca*, vol. 10, 1998.

Ruiz Abellán, J., Izquierdo Alonso, M., and Piñera Lucas, J. T., El cuestionario estructurado como herramienta básica para la evaluación de las instituciones documentales *Jornadas Españolas de Documentación*, vol. 6, 1998.

http://www.florida-uni.es/~fesabid98/Comunicaciones/j_ruiz1/j_ruiz1.htm

Ruiz Abellán, J., Izquierdo Alonso, M., and Piñera Lucas, T., Aportaciones en torno a los usuarios de la documentación *Documentación de las ciencias de la información*, vol. 21, 1998.

Sánchez Blanco, E. and Vianello Osti, M., Indicadores de calidad y Cartas de Servicios en centros de documentación dependientes de la administración pública: el caso del Centro de Documentación Europea de la Comunidad de Madrid *Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*, vol. 11, 2000.

Saragüeta, M., Internet, el último gran recurso... de los usuarios : un proyecto de modernización de la BPM de Espinal, Navarra *Educación y biblioteca*, vol. 11, 1999.

TISSAT, T. e. I. d. S. y. S. A. d. T. S. A., InfoCole : formación de alumnos de Educación Secundaria Obligatoria en el uso de la informática y las telecomunicaciones *Jornadas sobre Tecnologías de la Información para la Modernización de las Administraciones Públicas*, vol. 10, 1998.

Torre Bustamante, A. d. I., Autoaprendizaje: otra vuelta de tuerca en la formación de usuarios *Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*, vol. 11, 2000.

Vázquez Valero, M. and Velayos Huerta, D., El consumo de información científico-técnica por las empresas *Anales de Documentación*, vol. 2, 1999.

Velloso, A., El comportamiento de los universitarios en su biblioteca *Boletín de la ANABAD*, vol. 49, 1999.

Weingand, D., Gestión de la biblioteca pública actual: el personal y los usuarios. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, vol. 14, 1999.

<http://www.aab.es/51n55a4.htm>

Weingand, D., Gestión de la biblioteca pública actual: el uso de la tecnología en beneficio del usuario. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, vol. 14, 1999.

<http://www.aab.es/51n57a5.htm>

Wenigand, D., Gestión de la biblioteca pública actual : el usuario como centro de atención *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, vol. 13, 1998.

Wilson, T., El modelado orientado al usuario : una perspectiva global *Anales de Documentación*, vol. 2, 1999. <http://www.um.es/fccd/anales/ad02/AD06-1999.PDF>