



# Formación de usuarios y universidad: modelos de aprendizaje del uso de la información en el ámbito universitario

• MARGARITA PÉREZ PULIDO

**L**a formación de usuarios constituye una preocupación universal de los profesionales de la información y la documentación. Esta preocupación viene acompañada generalmente de un esfuerzo por concebir y poner a disposición de los usuarios servicios y productos cada vez más acertados y de más alto valor. En otras palabras, se busca con obstinación establecer una relación eficaz entre oferta y demanda.

La obsesión por la búsqueda de una buena preparación de los usuarios en la recepción de una oferta documental más compleja y variada es particularmente actual por el cambio que las nuevas tecnologías están originando en los papeles desempeñados por los profesionales y los usuarios. Lanzinger, Bar-Ilan y Peritz (1) afirman que, en el ámbito universitario con las nuevas tecnologías de la información, los usuarios prefieren realizar ellos mismos las búsquedas antes encomendadas a los profesionales, aunque reconocen que estarían dispuestos a perfeccionarse en su uso. De

este modo, el profesional pasa a ser considerado esencialmente como un formador en estas tecnologías, sin olvidar su papel de mediador en la ayuda puntual para la elección de determinadas fuentes o como creador de nuevas herramientas.

En el fondo se trata de una cuestión cultural, ya que no es suficiente para los profesionales enseñar a los usuarios cómo interrogar una base de datos o cómo obtener mejores servicios de una biblioteca. El verdadero problema subyace en la existencia de un espíritu, una cultura que predisponga a una buena integración de las fuentes de información en los procesos del pensamiento y trabajo. Esta cultura de la información puede estar repartida, según puntos de vista diferentes, por el que ofrece y el que demanda.

La reflexión debería encontrarse en los medios educativos, cuando se trata de trabajar con jóvenes y de transmitir numerosos comportamientos y modelos de aprendizaje. La acción de los responsables de los centros de documentación y bibliotecas en las instituciones educativas es

ejemplar sobre todo si lleva consigo el descubrimiento de que el alumno ha conocido un gran porcentaje de los procesos de información que tendrá necesidad en el futuro. En palabras de Anne Mayer (2): "para que una información sirva para algo es necesario que el emisor y receptor sean partes participantes, una base de datos no tiene utilidad si no es concebida para que los usuarios sean formados en su uso, las bibliotecas no tienen interés si no son concebidas para responder a las necesidades reales de los alumnos y sirven para favorecer la integración de los conocimientos adquiridos en las diferentes disciplinas, se vuelven parásitos si no son concebidas independientemente de las necesidades de los alumnos, como un producto de enseñanza suplementario".

En la enseñanza superior y en la formación de profesionales, se estima esencial preparar a los futuros gestores en la generación de información como fuente estratégica vital y a ser capaces de hacer una llamada a las mejores fuentes de documentación e información. Por



otra parte, la formación continua de profesionales de todo tipo es solicitada cada vez más para incorporar este uso a sus actividades de empresa.

Pero desarrollar una nueva cultura, enseñar a los jóvenes a dominar mejor estas fuentes y concienciar de una mejora en la política de información a las instituciones es todavía un camino difícil. Muchos son los profesionales que se lanzan con programas de sensibilización y formación de usuarios y consiguen un débil impacto en su acción. Esto sucede cuando se sitúa incorrectamente la cuestión de la formación del lado del usuario y sus necesidades o se olvida por completo las posibilidades de los profesionales. En el proceso de formación se ha de establecer una simbiosis entre las especialidades de educación y documentación. No se forma en la información en sí, sino que es necesario dar un sentido, una finalidad a la información, el gusto por la búsqueda, para poder dominar la práctica o tomar mejor una decisión. La formación ha de ser atrayente y gratificante, el usuario debe encontrar placer en ello. No se aprende si uno no es el actor de su propio aprendizaje y es precisamente la pedagogía la que favorece el aprovechamiento concreto de los conocimientos.

La enseñanza requiere mucho más que el simple conocimiento de la asignatura. Precisa una cuidadosa combinación de técnicas y planificación, además de un toque artístico y personal. Es lo que denominamos diseño instruccional, basado en un proceso en el que se incluyen aspectos acerca de lo que intentamos enseñar, a quién enseñamos y bajo qué condiciones (3). Un programa de formación, por tanto, deberá consistir en un dispositivo organizado, guiado, personalizado de acceso a la información o conocimiento pertinentes. Al lado de las modalidades de acceso a las fuentes de información se han de poner en funcionamiento los procedimientos que permitan consolidar saberes, transmitir las

bases del saber hacer y controlar los resultados de los estudiantes de acuerdo a los objetivos planteados.

Desde la perspectiva del especialista en información los objetivos fundamentales de un plan de formación de usuarios en el ámbito universitario, son los siguientes:

- Asegurar a todos los niveles una formación pedagógica que desarrolle la cultura de la información.
- Incorporar en el aprendizaje de toda disciplina una pedagogía que desarrolle esta cultura.
- Multiplicar actividades en el proceso de enseñanza y la práctica del cambio audiovisual.
- Integrar el uso de útiles de tratamiento de problemas, de gestión de la innovación y la creatividad.
- Integrar módulos que favorezcan la reflexión sobre la naturaleza de la información, su cambio, su coste, su economía.
- Aplicar en todas las actividades criterios de evaluación (4) y valoración por medio de diplomas o créditos.

El sistema educativo universitario contempla de manera diferente la formación de usuarios en información. Por razones múltiples unas sociedades están más sensibilizadas que otras en la importancia de este asunto y en las diferentes prácticas que permiten su explotación. Así en algunos países europeos existe la formación de usuarios integrada como materia incorporada al plan de estudios de una determinada disciplina. Es el caso de l'Université Catholique de Louvain-la-Neuve en Bélgica o de l'Université de Technologie de Compiègne en Francia, cuyos conocimientos de gestión y búsqueda de información se organizan en una asignatura obligatoria para alumnos de primer curso.

En nuestro país, esta integración en las distintas disciplinas universitarias se manifiesta en intentos aislados por parte de docentes o profesionales sensibi-

lizados ante la consciencia de la utilidad del manejo de fuentes en la práctica profesional futura, integrando algunas actividades como parte de las asignaturas que ellos imparten.

Quizá nuestra poca sensibilización hacia la importancia de la formación de usuarios se deja entrever en la oferta de los planes de estudios de información y documentación, en los que aparece solamente como asignatura independiente, con programa y actividades propias, en tres de las doce universidades donde en la actualidad se imparten estudios de este tipo. Estas son la Escola Jordi Rubió y Balaguer, de Barcelona, que aparece como asignatura optativa del plan de estudios de la Diplomatura en Biblioteconomía y Documentación, con la denominación específica de "formación de usuarios"; la Universidad de Salamanca, igualmente como asignatura optativa en el segundo año de la Licenciatura en Documentación y la Universidad Carlos III de Madrid, formando parte de un asignatura troncal del primer año de la Licenciatura en Documentación denominada "evaluación de servicios y formación de usuarios". En el resto de las universidades españolas donde se hallan implantados los planes de estudios de la Diplomatura y Licenciatura en Documentación, esta materia se estudia como un tema más en asignaturas de carácter general.

Existen otras opciones de formación de usuarios en el ámbito universitario (5). Son diversos modelos de formación que atienden a acciones concretas

## **1. Introducción a los lugares y útiles de documentación**

El proceso de este tipo de formación está más sistematizado en países anglosajones y del norte de Europa que en países latinos. Se realizan presentaciones, demostraciones y visitas. En la mayor parte de las bibliotecas de las grandes universidades se organizan programas de sensibilización y formación en el



# Formación de usuarios

uso de las fuentes documentales disponibles en el campus universitario. Son sesiones que varían entre las dos y ocho horas de duración según las facultades y los distintos niveles de enseñanza. Destacamos el de la Universidad Técnica de Eindhoven en los Países Bajos. Se trata de un programa de sensibilización a tres niveles de intervención. Para los estudiantes de primer año se organiza una visita por las instalaciones y una introducción al programa automatizado VUBIS. En el segundo nivel, a los alumnos se les introduce en las técnicas de búsqueda en CD-ROM y metodología del trabajo científico. Para los del tercer nivel, los estudiantes post-graduados, se les prepara un curso de dos días acerca de todo el proceso de la cadena documental.

## 2. Formación en búsquedas y prácticas documentales

Consiste en seminarios de corta duración donde se enseña el proceso de la estrategia de búsqueda y el uso de las nuevas tecnologías para acceder a catálogos y a bases de datos. Se organizan cursos basados en la solución de una batería de ejemplos propuestos a los alumnos o comentarios de casos concretos (modelo anglosajón).

## 3. Formación en aspectos específicos de información

Se trata de módulos de formación destinados a estudiantes y futuros licenciados en todas las disciplinas, generalmente a cargo de los profesionales y responsables de las bibliotecas y centros de documentación de la universidad, por acuerdo establecido con la dirección de la institución. Consisten en cursos o seminarios de variada duración (tres días hasta un curso académico completo), en los que se conceden créditos una vez se haya superado el procedimiento de evaluación. Esta práctica se realiza en numerosas universidades francesas en donde se intercalan las conferencias con

los trabajos personales de los alumnos y las prácticas en grupo de búsquedas a bases de datos, etc.

## 4. Formación continua

Se refiere a los masters para post-graduados.

Las "guías" o documentos escritos constituyen, en todos los niveles de aprendizaje, herramientas útiles además de soportes pedagógicos de formación, y se distribuyen a los estudiantes para ayudarles rápidamente a acceder a las fuentes esenciales en el dominio de su especialidad.

En ciertos casos el aprendizaje de los procesos en materia de formación se convierte en una verdadera fuente de experimentación de nuevas prácticas, por ello no podíamos dejar de mencionar las innovaciones pedagógicas aplicadas a este campo. En esta línea están aquellos modelos instructivos que persiguen la creación por parte de los alumnos de dossieres sobre cuestiones controvertidas que afectan a una determinada disciplina o materia. El problema estudiado debe dar lugar a debates con implicaciones técnicas, científicas, políticas, éticas o culturales. Los estudiantes deben debatir y presentar un informe de síntesis una vez utilizadas todas las fuentes de información posibles.

De igual modo se considera original una experiencia llevada a cabo en la universidad de Burdeos, cuyos protagonistas fueron estudiantes de determinadas disciplinas y de documentación. Se trataba de formar a ambos tipos de alumnos en la búsqueda documental y la interrogación a bases de datos desde sus dos variadas perspectivas. Los alumnos de las distintas disciplinas exponían sus necesidades de información a los futuros documentalistas. Se establecía entonces un diálogo y se preparaba la estrategia de búsqueda. El aprovechamiento pedagógico consistía en hacer trabajar juntos a las dos categorías de estudiantes, que

aprendían a determinar mejor el lenguaje de sus búsquedas y a descubrir en general la importancia de la industria de la información.

En el uso de las nuevas tecnologías se ha demostrado que la instrucción por vías no del todo formales es un importante factor de aprendizaje ya que produce un alto nivel de satisfacción. Es lo que se denomina *Peer-instruction* o aprendizaje por amigos o compañeros, y son los propios usuarios (alumnos de cursos más avanzados), a veces tutorizados por un profesional, los que enseñan el manejo de las distintas herramientas.

Por último, en algunas universidades existen posibilidades de autoformación basadas en métodos de aprendizaje autodidactas, ya sea por contratos de formación (*learning contract*) o por sistemas automatizados y electrónicos. A pesar de ser preferidos por los más adultos (alumnos de 3º ciclo y docentes), estos métodos demuestran que el factor humano en el proceso de aprendizaje es importante ya que, al menos por ahora, desarrollan un nivel de rendimiento más bajo.

\* **Margarita Pérez Pulido.** Universidad de Extremadura. Facultad de Biblioteconomía y Documentación

## NOTAS

- (1) LAZINGER, S.S.; BAR-LLAN, J. y PERITZ, B.C.: "Internet use by faculty members in various disciplines a comparative case study". En: *Journal of the American Society for Information Science*, 48 (6), 1997, p. 508-518.
- (2) MAYER, A.: *Pour l'économie de l'information*. Paris, CNRS, 1990.
- (3) SVINIKI, M.A. y SCHWARHZ, B.A.: *Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas, aprendizaje y diseño de instrucción*. Madrid; Salamanca Fundación Germán Sánchez Rulópez; Madrid, Pirámide, 1991
- (4) LANCASTER, F.W.: *Evaluación de la biblioteca*. Madrid, ANABAD, 1996. Cap. XII, Evaluación de la formación bibliográfica de usuarios, p. 239-274.
- (5) SERIEYX, [et al.]: *Former et apprendre a s'informer pour une culture de l'information*. Paris, ADBS, 1993.