



Concepto de formación de usuarios. Claves para un servicio de calidad

• LETICIA SÁNCHEZ PAUS

Si hay algo claro en el mundo bibliotecario es que las bibliotecas que prestan servicios públicos de información, son instituciones que no tienen carácter lucrativo y que se orientan a los usuarios, que son los que las financian a través de sus impuestos. Buscar, por tanto, la identificación entre ambos, o lo que es lo mismo, insertar más las bibliotecas en la sociedad es casi un deber para los profesionales. Lograr el mayor grado de satisfacción en cubrir las necesidades de información, cultura, educación e investigación que demandan los *usuarios reales* (los que "ya usan" los distintos servicios bibliotecarios) y captar a los *clientes potenciales* (los que teniendo necesidad y posibilidad de usar sus servicios no lo hacen) para que cubran dichas necesidades de forma eficaz y rápida, va a potenciar el papel activo y la razón social de las bibliotecas. Todo ello significa romper una serie de barreras que procuren un mayor conocimiento y acercamiento, y que creen una imagen amigable de las bibliotecas que anime y estimule a su utilización.

Evidentemente se trata de un compromiso que recae sobre el personal bibliotecario, tanto de los cuadros directivos, a la hora de diseñar una política para sus centros, como del personal técnico y auxiliar que trata más estre-

chamente con el público. Además, para que los usuarios tengan una imagen de calidad sobre las bibliotecas éstas deben adecuarse a ellos en todos los niveles (espacio físico-instalaciones, colecciones, normativa, tareas técnicas y servicios) e irse adaptando y renovando en todo momento de acuerdo a las demandas que nos planteen.

La tarea de que un usuario conozca mejor y use más eficazmente tanto la biblioteca como los recursos que ésta le ofrece recae en un buen *Servicio de Formación de Usuarios*.

1. QUÉ ES LA FORMACIÓN DE USUARIOS

La definición más reconocida y utilizada sigue siendo la que Milagros Corral Beltrán recogió en 1977: "cualquier tipo de esfuerzo tendente a facilitar la orientación al usuario, individual o colectivamente, a fin de lograr una utilización más eficaz de los recursos y servicios que la biblioteca ofrece". No obstante aunque tal definición nos sirve perfectamente hay que establecer alguna matización: más que de esfuerzo, hoy deberíamos hablar de *actividad y/o servicio*.

De hecho, aunque las bibliotecas practiquen una u otra la tendencia va encaminada a establecer la

formación de usuarios en todos los tipos de bibliotecas como un servicio bibliotecario más, que según la clase de biblioteca podrá adscribirse a extensión bibliotecaria (p.e. en bibliotecas públicas y escolares) o a información bibliográfica (p.e. en bibliotecas universitarias, nacionales o centrales y especializadas).

En realidad, podemos considerar el concepto de formación de usuarios como una denominación genérica que engloba a su vez tres acepciones: *orientación, educación e instrucción* de los usuarios en la utilización de las bibliotecas y en los recursos informativos que éstas les pueden proporcionar.

Los tres términos van en orden directo a la complejidad que representan para el bibliotecario. Así pues tenemos:

Orientación: la acción de informar o asesorar al usuario sobre cuestiones puntuales (cómo funciona un servicio determinado, hacer una petición de préstamo interbibliotecario, cómo encontrar un libro y/o localizar una signatura en el libre acceso, etc.).

Educación: la acción de enseñar a utilizar las técnicas bibliotecarias básicas (enseñar a buscar en las distintas opciones del OPAC propio y en otros catálogos en línea).

Instrucción: adquirir un usuario con más o menos aptitud o habilidad, soltura, en la selección de fuentes bibliográficas y documen-

tales (manejo de bibliografías, búsquedas en bases de datos en CD-ROM, recursos de información en Internet, etc.).

En resumen, podemos decir que la Formación de usuarios es:

- Un sistema, servicio o actividad que la biblioteca proporciona a los usuarios para que hagan un mejor uso de la misma y de los recursos a los que pueden acceder a través de ella y
- Las técnicas bibliotecarias, bibliográficas y documentales enseñadas a los usuarios para que encuentren y recuperen la información pertinente para ellos.

2. OBJETIVOS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS

La formación de usuarios se propone dos tipos de objetivos: *generales* (de tipo teórico, "emotivo-afectivo o psicológico") y *específicos* (de tipo técnico y consecuentemente práctico).

Objetivos generales

- Que los usuarios conozcan qué es una biblioteca y para qué sirve.
- Familiarizarlo con la biblioteca y las diferentes clases o tipos que hay.
- 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 bibliotecarias.
- Insertar a la biblioteca en el ámbito social que le corresponde.

Objetivos específicos

- Adquirir soltura en el uso de la biblioteca.
- 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 la biblioteca practica el libre acceso.
- Enseñarles a usar los distintos tipos de catálogos -especialmente los OPACs- tanto pro-

prios como de otros centros, muchos de los cuales son accesibles a través de Internet.

- Asegurar la información específica y los datos que permiten encontrar y localizar un documento.
- Ahorro de tiempo.

3. JUSTIFICACIÓN DE UN SERVICIO DE FORMACIÓN DE USUARIOS

Todos sabemos que mantener un servicio de este tipo supone un gasto económico y de tiempo que el personal bibliotecario tiene que afrontar y compartir con otras tareas técnicas por lo que las direcciones de las bibliotecas deben determinar una política clara de objetivos que permita establecer prioridades y conseguir de las instituciones de las que dependen mayor inversión en recursos humanos.

Las barreras existentes entre colección e información, por un lado, y usuarios, por otro, todos los profesionales las conocemos, es más, cuanto mayor es la biblioteca mayor complejidad encuentran. La entrada de nuevas tecnologías en las bibliotecas (los OPACs, CD-ROMs y recientemente Internet) han agravado todavía más la situación, porque al aumentar las posibilidades informativas, excediendo el propio ámbito de la biblioteca que están utilizando, teniendo que manejar herramientas y técnicas a las que no están habituados, pueden producir rechazo o sensación de incapacidad en algunos usuarios, fascinación y curiosidad en otros. Ambas situaciones son las que debemos aprovechar para implantar dentro de nuestros servicios la *educación de usuarios*.

De poco sirve una colección bien gestionada y procesada, establecer redes informatizadas que nos permiten acceder a un sinnúmero de centros nacionales e internacionales o suscribirse a una buena oferta de bases de datos si los que tienen que aprovecharlo y extraer el máximo rendimiento se sienten perdidos o desorientados y las posibilidades que tienen no las

aprovechan suficientemente. Además, si conseguimos formar usuarios a través de un buen servicio que contemple los tres aspectos de *orientación, educación e instrucción*, iremos descargándonos del asesoramiento y la ayuda individual para centrarnos en la colectiva, es decir, lo que *orientamos, enseñamos e instruimos* uno a uno a todo usuario que lo solicita, se hace de una única vez a muchos.

Aunque la tendencia de los profesionales se decanta a favor de la existencia de un Servicio de formación de usuarios, no todos muestran su acuerdo en lo que respecta a la educación e instrucción, planteando el eterno conflicto entre el deber de *informar o formar, servir o enseñar*, alegando si realmente la formación-enseñanza es tarea del bibliotecario y si lo que de verdad busca el usuario es que se le instruya en el manejo bibliográfico y documental o simplemente se le preste un buen servicio.

No debemos olvidar que una de las funciones de las bibliotecas es la de apoyo a la docencia, comprometiendo sobre todo a las bibliotecas escolares, públicas y universitarias y qué mejor apoyo podemos prestar a la labor educativa que compartir determinados conocimientos que van a facilitar y elevar la formación cultural e intelectual de los ciudadanos. Habría que añadir, además, que no se trata de convertir al usuario en un experto bibliotecario y/o documentalista, ni de transformar al bibliotecario en un profesor, sino de facilitar una labor y cubrir unas necesidades mínimas de información de manera más independiente y pertinente, ofertando un Servicio al que pueden acudir y recurrir libremente.

4. DESARROLLO DE UN SERVICIO DE FORMACIÓN DE USUARIOS

Para desarrollar un Servicio de formación de usuarios debemos tener en cuenta tres cosas: esta-



Formación de usuarios

blecer un plan o programa de acción, elegir un modelo de ejecución y adoptar un método de instrucción.

a) La Planificación tendrá 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/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 proyectos muy ambiciosos.

b) Los Modelos de ejecución, tradicionalmente se clasifican en colectivos e individuales, se puede optar por uno u otro, o bien se pueden complementar dentro de un mismo programa; la elección es competencia de la biblioteca y estará en función de los objetivos que ésta se marque.

• **Formación colectiva** (la destinada a grupos de usuarios): indicadores informativos (carteles, señalizaciones, etc...), visitas guiadas, conferencias, charlas o seminarios, y sesiones de vídeos informativos. Tiene la ventaja del ahorro de tiempo, personal y dinero, además de una eficacia cuantitativa. Están especialmente indicados para grupos de iniciación o bien para usuarios de nivel bajo.

• **Formación individualizada**. Tiene la ventaja de que cualitativamente son más eficaces porque se adecuan más a los usuarios, pero el inconveniente de que el coste es más elevado. Los ejemplos más representativos son: las guías impresas generales o monográficas, casetes-guía, instrucciones impresas o audiovisuales sobre manejo de aparatos (lecto-

res de microformas, ordenadores, bases de datos en CD-ROM, etc...) o la instrucción asistida por ordenador.

La aplicación de las nuevas tecnologías en la formación de usuarios está resultando muy positiva. Recientemente se están aplicando en bibliotecas españolas programas como:

- SIRIO multimedia (Sistemas de Recuperación de la Información) orientado a la formación básica de usuarios en las técnicas de recuperación a partir de bases de datos bibliográficas y factuales en la Universidad Politécnica de Valencia.
- 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.
- Proyecto EDUCATE (INTO 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, que funciona en hipertexto y permite enlaces a otras direcciones en Internet.

c) Los Métodos de instrucción que aplicamos en la formación de usuarios están tomados de la enseñanza. Svinicki y Schwartz los clasifican en tres grupos, que indistintamente se aplican a modelos colectivos o individualizados.

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

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

• **Instrucción semidirecta**: la combinación de los dos métodos ante-

riores. Está predeterminado por el bibliotecario, pero hay una participación muy activa del usuario. Por ejemplo, a través de una charla el bibliotecario proporciona una base teórica, lo demuestra y deja un tiempo de preguntas, luego plantea supuestos o casos similares que los usuarios deben resolver, pudiendo aplicar para ello la instrucción asistida por ordenador.

Cada biblioteca, de acuerdo al tipo de usuarios que tenga, diseñará el plan y escogerá el modelo y método a seguir según los objetivos que se marque, pudiéndose combinar perfectamente todas las posibilidades. Ahora bien, en la planificación que se haga hay que buscar sobre todo la calidad del conjunto del servicio ya que, en gran medida, la imagen del centro va a depender del servicio que se preste. La calidad del Servicio de formación de usuarios no es más que el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios en cuanto a la información y recursos bibliográficos y documentales de la propia biblioteca y a los que se pueda acceder a través de ella.

La satisfacción del usuario debe ser, por tanto, el objetivo de toda la actividad de este servicio en su conjunto, es decir, de todos los elementos que intervienen tanto físicos o materiales, como humanos. Medir el grado de satisfacción a través de indicadores cuantitativos (por estadísticas de demanda y uso) y cualitativos (por encuestas) nos permitirá detectar los fallos para posteriormente corregirlos.

La responsabilidad del funcionamiento y coordinación de la prestación de este servicio es aconsejable que recaiga en un miembro del personal técnico, un bibliotecario referencista, que tenga a su cargo el Servicio de Información Bibliográfica y que, a su vez, reúna un perfil determinado: buena formación técnica (más próxima al documentalista), conocimientos en el área a desarrollar (sobre todo en las bibliotecas universitarias y en las especializadas), conocimiento de la colección, dotes educativas y de comunicación, sometimiento a un reci-

claje continuo y entusiasmo ante la labor a desarrollar, ya que ésta puede terminar por producir cansancio. La formación de este personal debe empezar en las Escuelas y Facultades de Biblioteconomía y continuar o reciclarse dentro de una política general de las bibliotecas y/o servicios centrales que además apoyarán y asesorarán a las bibliotecas sucursales en la ejecución del servicio.

El Servicio de formación de usuarios deberá desarrollarse para cubrir cuatro niveles informativos:

- **Infraestructura:** proporciona información básica referente al uso y funcionamiento general de la biblioteca, servicios, secciones y colecciones a través de la señalización, indicadores, letreros o rótulos; a través de la publicación o difusión de guías o folletos impresos y/o recurriendo a dar esta información en páginas web en Internet. También cubrirá la comunicación directa, bien a través del personal bibliotecario, o a través de terminales de ordenador.
- **Orientación:** familiarización con la biblioteca a través de visitas guiadas destinadas a grupos de usuarios de iniciación donde se les muestra, en un tiempo breve y omitiendo cuestiones técnicas, la biblioteca, sus secciones y los servicios de que pueden disponer. Si la biblioteca dispone de la infraestructura adecuada se puede completar con medios audiovisuales.
- **Educación:** enseñar a buscar, localizar y encontrar la información deseada dentro de la propia biblioteca en los distintos soportes en que se halle. Para que sea efectivo se hará con grupos reducidos a los que se enseñará el uso de los distintos catálogos manuales, o si la biblioteca está automatizada, cómo buscar en el OPAC las distintas opciones y qué tipo de información proporciona cada una, buscar por campos, en las listas alfabéticas, etc., cuál es la signatura que permite localizarlo dentro del fondo y ubicarlo en una colección determinada, si está disponible y/o está permitido su préstamo y por

qué, y por último cómo acceder o encontrarlo, si está en libre acceso o tiene que solicitarlo del depósito, etc.

- **Instrucción:** proporcionar la base conceptual y práctica en las distintas técnicas bibliotecarias, bibliográficas y documentales, así como en los distintos recursos internos y externos que puede proporcionarles su biblioteca. Por ejemplo, elección y manejo de obras de referencia, estadísticas, repertorios bibliográficos, búsquedas manuales y automatizadas (en línea, CD-ROM, en Internet, etc.).

Si las bibliotecas consiguen implantar un buen Servicio de formación de usuarios vamos a obtener:

- Usuarios más autónomos y autosuficientes.
 - Bibliotecas más interactivas y cercanas a ellos y sus a sus necesidades.
 - Revisión del papel del bibliotecario.
 - Transformación de la relación bibliotecario-usuario.
 - Favorecer el paso de "clientes potenciales" a usuarios reales.
- Y, en general, una mayor valoración de las bibliotecas como consecuencia de un mayor conocimiento de las mismas y de las técnicas bibliográficas y documentales que van a ayudar a solventar mejor las necesidades de información de nuestros usuarios. Conseguirlo es labor de todas las bibliotecas (escolares, públicas, universitarias, especializadas, regionales y/o nacionales) y un compromiso de todos los profesionales.

* **Leticia Sánchez Paus** es Bibliotecaria en la Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

BIBLIOGRAFÍA:

- BERNAL, Francisco J.: "Bases para una formación de usuarios en el sistema educativo". En: *Comunidad educativa*, 1986, p. 12-15.
- CLOW, David: "La educación de usuarios en bibliotecas universitarias". En: *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, n° 8, 1987, p. 117-121.
- CLOW, David: "Los bibliotecarios como profesores". En: *Boletín de Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, n° 9, 1987, p. 5-9.
- CORRAL BELTRÁN, Milagros del: "La biblio-

- teca universitaria y la formación de usuarios en la Universidad". En: *Boletín de la ANABAD*, n° 2, 1977, p. 28-36.
- CORRAL BELTRÁN, Milagros del: "Formación de usuarios". En: *Boletín de la ANABAD*, n° 3, 1982, p. 307-316.
- DECTOR, Piedad: "Aumento de la satisfacción del usuario mediante la utilización de medios electrónicos en una Biblioteca universitaria". En: *IFLA General Conference and Council Meeting*, Paris 1989.
- DELGADO GÓMEZ, Alejandro: "Modelos de colaboración entre bibliotecas escolares y públicas: los programas de formación del profesorado". En: *VII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*. Jaén, Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 1993, p.71-74.
- MANO GONZÁLEZ, Marta de la: "El impacto del OPAC en el universo bibliotecario español: ¿un reto para la formación de usuarios?". En: *IV Jornadas Españolas de Documentación Automatizada DOCUMAT 94*. Oviedo, Universidad, Servicio de Publicaciones, 1994, p. 565-571.
- MARTIN, Wígberta y MOSCOSO CASTRO, Purificación: "Conocer el MESH: un programa de instrucción asistida por ordenador para el uso del Medical Subject Headings". En: *IV Jornadas Españolas de Documentación Automatizada*. Oviedo, Universidad, 1994, p. 501-505.
- OLVERA LOBO, Mª Dolores y MARTÍNEZ ROBLEDO, Josefa: "Formación de usuarios en la Biblioteca escolar". En: *VII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*. Jaén, Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 1993, p. 123-146.
- PLANET RABASCALL, Anna: "El project EDUCATE o curs de formació d'usuaris a biblioteques de física i/o electrònica". En: *5es. Jornades Catalanes de Documentació*. Barcelona, 1995, p. 323-333.
- RIBES LLOPES, Inmaculada: "Formación de usuarios: dar un pez o enseñar a pescar". En: *Jornadas Españolas de Documentación Automatizada DOCUMAT 94*. Oviedo, Universidad, Servicio de Publicaciones, 1994, p. 602-609.
- RIBES LLOPES, Inmaculada: "SIRIO tutorial multimedia sobre sistemas de recuperación de la información". En: *V Jornadas españolas de Documentación Automatizada: sistemas de información, balance de 12 años de jornadas y perspectivas de futuro*. Cáceres, FESABID, 1996.
- RIOS GARCÍA, Y.: "Catálogos en línea de acceso público". En: *Revista Española de Documentación Científica*, 14, 2, (1991) p. 134-141.
- SANCHEZ-PAUS HERNÁNDEZ, Leticia: "¿Qué es la formación de usuarios?". En: *Tratado básico de biblioteconomía*, 2ª ed. Madrid, Editorial Complutense, 1996, p. 399-411.
- SVINICKI, María D. y SCHWARTZ, Barbara A.: *Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas: aprendizaje y diseño de instrucción*. Madrid: Salamanca, Fundación Germán Sánchez Ruipérez, D.L. 1991.