

# La formación de usuarios en las bibliotecas de las universidades catalanas

## Introducción

Siguiendo a del Corral Beltrán podemos definir la formación de usuarios como “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” (1).

Esta actividad en las bibliotecas universitarias pretende que los usuarios aprovechen al máximo los recursos de los que disponen, en pocas palabras se trata de difundir la biblioteca, enseñar qué es, para qué sirve, qué se puede obtener y cómo. Por lo tanto, está asociada a la función difusora, y adscrita a la información bibliográfica.

Hemos elegido las bibliotecas universitarias de Cataluña porque, dentro del conjunto de las bibliotecas universitarias de nuestro país, están dedicando importantes esfuerzos y recursos para las actividades de formación de usuarios. En este tema, como en otros destacan notablemente, recordemos, por ejemplo, que el Consorcio de Bibliotecas de



Biblioteca de Santa Margarida de Montbui (Barcelona)

Cataluña es el único que se encuentra consolidado en nuestro país. El sistema de evaluación de calidad, el Catálogo Colectivo de las Universidades Catalanas y la Biblioteca Virtual, son otros aspectos que ilustran cómo estos centros bibliotecarios se están modificando para adaptarse a las nuevas tendencias bibliotecarias que intentan dar respuesta a las necesidades de la universidad del siglo XXI. El objetivo principal de este trabajo ha sido acercarnos a las universidades catalanas para conocer la situación de la formación de usuarios y darla a conocer de forma conjunta.

## Descripción general de la formación de usuarios en las universidades catalanas

En las bibliotecas universitarias catalanas se distinguen de forma generalizada dos grupos de actividades dirigidas a la formación de usuarios. En el primero situamos los cursos o sesiones de carácter introductorio, de acogida o de carácter general. En el segundo, los cursos específicos denominados, según las universidades, especializados, monográficos, temáticos o de profundización. También se pueden incluir aquí los denominados “cursos a la carta” o sesiones por encargo sobre el uso de recursos informativos concretos.

Los del primer grupo intentan, al menos, presentar los servicios y recursos de la biblioteca y que los usuarios se formen en la localización y acceso de los documentos. Los del segundo grupo se centran en el conocimiento y manejo de bases de datos, recursos electrónicos y otras fuentes de información especiali-

zadas. Tienen por finalidad conocer su contenido, estructura y consulta.

Otra forma de agrupar los cursos es diferenciarlos en cursos de formación para estudiantes de nuevo ingreso y sesiones de formación para usuarios avanzados.

Además de estas actividades, tenemos noticia de las siguientes: cursos de extensión universitaria, sesiones individualizadas o cursos de autoaprendizaje, basados en la autoformación.

Las sesiones y cursos de formación de usuarios están organizados por la biblioteca universitaria y en aquellas universidades con una formación de usuarios más desarrollada, por las distintas bibliotecas de facultades, áreas o campus. Los cursos introductorios tienen lugar en los primeros meses del año académico, y en algunos de estos centros se aprovechan para presentar el calendario del resto de las actividades de formación. Hay facultades en las que forman parte del contenido de asignaturas de primer curso de determinadas titulaciones.

Las páginas Web de las bibliotecas universitarias informan sobre estas actividades, con más detalle en unas que en otras. Las bibliotecas que presentan una información más elaborada y amplia en su Web, además de exponer la relación de los cursos y sesiones que ofertan, especifican el contenido de los mismos, a quién van dirigidos, cómo se pueden solicitar, el lugar donde se imparten, las tablas con los horarios, las tasas y también, un formulario para que los usuarios soliciten los cursos. Este formulario se acompaña, en algunos casos, de una serie de preguntas para que el usuario descubra si necesita, o no, esta formación (por ejemplo, en la Biblioteca de la Escuela Politécnica del Baix Llobregat).

Hay bibliotecas que presentan las sesiones de formación –o algunos contenidos– en diapositivas a las que se puede acceder a través de la Web, también permiten descargar el contenido de las sesiones y ofrecen textos o artículos de interés a través de la red, formando parte de las actividades de formación.

Los cursos introductorios tienen lugar en los primeros meses del año académico. La duración aproximada de los cursos suele ser de una hora. Tienen un carácter teórico y práctico. Respecto a las tasas, los cursos introductorios suelen ser gratuitos para los miembros de la comunidad universitaria y los especializados tienen distinto precio según se pertenezca o no a esta comunidad. Los grupos suelen ser reducidos y en ningún caso deben superar las 30 personas.

A continuación realizamos un recorrido por cada una de las universidades catalanas, mostrando cómo tienen planteada la formación de usuarios. La información presentada corresponde al curso académico 2000-2001.

## Actividades de formación de usuarios en las universidades catalanas

### – Universitat Autònoma de Barcelona

Las bibliotecas de esta Universidad ofrecen cursos para que los usuarios obtengan los conocimientos necesarios con la finalidad de sacar el máximo provecho de los recursos documentales y de los servicios del Servicio de Bibliotecas.

Se organizan cursos generales e introductorios (dirigidos a consultar eficazmente el catálogo informatizado, saber cómo está organizada una biblioteca, etc.), cursos especializados o monográficos propios de cada biblioteca (del tipo cómo localizar recursos sobre una determinada materia, funcionamiento de bases de datos locales y en red, etc.) y en algunos casos cursos a la carta, diseñados a partir de las necesidades de grupos de usuarios.

En el Reglamento del Servicio de Bibliotecas de esta Universidad se hace una mención a la formación de usuarios, dentro de las funciones que el artículo 2 atribuye al citado Servicio. Una de ellas es “Organizar actividades y promover la edición de publicaciones en las que se difundan sus servicios (exposiciones bibliográficas, cursos de formación de usuarios, publicación de boletines de sumarios, novedades bibliográficas, guías del usuario, etc.)”.

A continuación vamos a realizar un recorrido por las actividades que ofrecen las distintas bibliotecas de esta Universidad.

#### • Biblioteca de Ciencias Sociales

1. Cursos de introducción a la Biblioteca de Ciencias Sociales: tienen lugar al inicio del curso, para dar a conocer los servicios que se ofrecen, cómo consultar el catálogo, el préstamo o a quién dirigirse ante cualquier duda, etc.
2. Visitas guiadas: explican los servicios ofertados, los diferentes espacios de la biblioteca, etc.
3. Otros cursos:
  - a) Introducción a la Unidad Estadística: servicios, organización y contenido de sus fondos (material impreso y base de datos) y explicación de algunos recursos básicos para localizar información estadística.
  - b) El catálogo de las bibliotecas de la UAB.
  - c) Bases de datos y recursos de información electrónica en Derecho, Economía, Sociología y Ciencias Políticas.

#### • Biblioteca de Medicina

1. Cursos de introducción “Ven a conocer tu Biblioteca”: tienen lugar de octubre a noviembre. Durante una hora se explica la consulta a los catá-

logos, el préstamo, la localización de los documentos, y el uso de ordenadores. Están destinados a los nuevos miembros de la comunidad universitaria, especialmente de la Facultad de Medicina. Se incluyen también en la asignatura del primer curso de la titulación de Medicina "Introducción a la Medicina y Metodología Científica".

2. Cursos regulares propios: sesiones formativas de introducción a los programas de consulta de las bases de datos: *Medline*, *Current Contents on diskette-Life Sciences* y *Science Citation Index*. Estos cursos tienen una duración de 90 minutos.

- **Biblioteca de Veterinaria**

1. Cursos de introducción "Ven a conocer tu Biblioteca".
2. Formación en bases de datos: organizados en tres modalidades, en CD-ROM para grupos de 5 personas, de una hora de duración; en disquete; y sobre cómo consultar la red de CD-ROM de la UAB.

- **Biblioteca Universitaria de Sabadell**

1. Cursos de introducción "Ven a conocer tu Biblioteca".
2. Cursos específicos: informan sobre los recursos electrónicos disponibles en la Biblioteca y sobre temas concretos como Derecho, Economía, Electrónica o Informática.

- **Biblioteca de Humanidades**

La finalidad de los cursos organizados es que los usuarios conozcan, comprendan y utilicen los servicios y recursos. Para ello se diseñan exposiciones, guías sobre servicios, guías sobre recursos de información de una materia determinada, cursos y sesiones informativas para que grupos reducidos de usuarios aprendan a utilizar los recursos de información que tiene la Biblioteca.

1. Guías, están a disposición de los usuarios, son las siguientes:
  - a) Generales: con información sobre la distribución de los espacios, cómo localizar un libro en la biblioteca, cómo localizar un libro en las estanterías, topografías especiales, etc.
  - b) Servicios: préstamo, sala de información electrónica, sala de revistas y cartoteca.
  - c) Catálogos: catálogos de las bibliotecas de la UAB y catálogos de otras bibliotecas.
  - d) Recursos de información: para antropólogos, educadores, traductores e intérpretes.
2. Cursos de formación de usuarios, algunos de los cursos organizados son:
  - a) Curso de introducción "Ven a conocer tu Biblioteca".

b) Introducción a la búsqueda bibliográfica: se expone cómo se organiza la información, qué son y cómo funcionan las bases de datos. Están diseñados para grupos de 5 a 25 personas.

- **Biblioteca de Ciencias e Ingeniería**

1. Curso de introducción "Ven a conocer tu Biblioteca".
2. Cursos para conocer a fondo los recursos:
  - a) Catálogos de las bibliotecas.
  - b) Acceso a los artículos de revistas.
  - c) La biblioteca digital: conocer las revistas electrónicas de libre acceso desde la UAB (proyecto DECOMATE) y las del Consorcio de Bibliotecas de Cataluña (IDEAL), así como los servicios de alerta personalizada (Boletín de sumarios vía *e-mail*).
  - d) *Currents Contents*: conocer esta base de datos y adquirir las destrezas básicas para consultar la versión Windows.
  - e) *Chemical Abstract*: conocer la estructura y los índices de la versión impresa y hacer ejemplos de búsquedas.
  - f) Conocer las bases de datos: manejar cada uno de los programas de consulta de las bases de datos siguientes: *CSIC/ICYT*, *Life Sciences*, *Derwent biotechnology abstract* y *Water resources abstract*.

- **Universitat de Barcelona**

- **Biblioteca del Área de Derecho, Empresariales y Relaciones laborales**

Se ofrecen sesiones informativas dirigidas a conocer las fuentes de información y la forma de utilizarlas; a consultar el catálogo y la Web de la Biblioteca, los dossiers electrónicos, etcétera. Tienen lugar en los meses de octubre y noviembre, de 13 a 14 horas, en grupos de un máximo de 30 alumnos.

- **Biblioteca del Área de Ciencias Experimentales y Matemáticas**

- I. **Biblioteca de Biología**

1. Formación de usuarios de Biología: sesiones de una hora y prácticas de 30 minutos opcionales, para conocer las bases de datos accesibles desde la Biblioteca.
2. Sesiones por encargo: sobre el uso de recursos informativos concretos, concertadas por grupos de alumnos o por profesores y/o investigadores.
3. Sesiones individualizadas: por medio de una cita con la persona responsable del Servicio de Información Bibliográfica y sobre el tema deseado.

4. Cursos de extensión bibliotecaria, tienen como objetivos: identificar las diferentes fuentes de información de la Biblioteca; conocer y evaluar las fuentes de información en Biología y Bioquímica; conseguir la correcta utilización de los recursos documentales para obtener el máximo aprovechamiento y seleccionarlos adecuadamente con el fin de satisfacer las necesidades informativas. Tienen una duración de 30 horas, en grupos de 22 a 25 alumnos. Se evalúan con un trabajo práctico.

## II. Biblioteca de Física y Química

1. Cursos de formación de usuarios:
  - a) Curso *Beilstein Crossfire*: sobre el funcionamiento de esta base de datos, de dos horas de duración.
  - b) *Chemical Abstract*.
  - c) *Science Citation Index*.
2. Cursos de extensión universitaria:
  - a) Fuentes de información en Física e Ingeniería electrónica.
  - b) Fuentes de información en Ingeniería química.
3. Cursos de aprendizaje: basados en la autoformación para aprender a seleccionar y utilizar las fuentes y recursos de información en Física y Electrónica. Forman parte del proyecto *Info Educate Consortium* de la Unión Europea, en el cual participa la Biblioteca de Física y Química de la Universidad de Barcelona.

## III. Biblioteca de Geología

1. Cursos de extensión universitaria: sobre fuentes de información en Geología e Ingeniería geológica.

### • Biblioteca del Área de Ciencias de la Salud

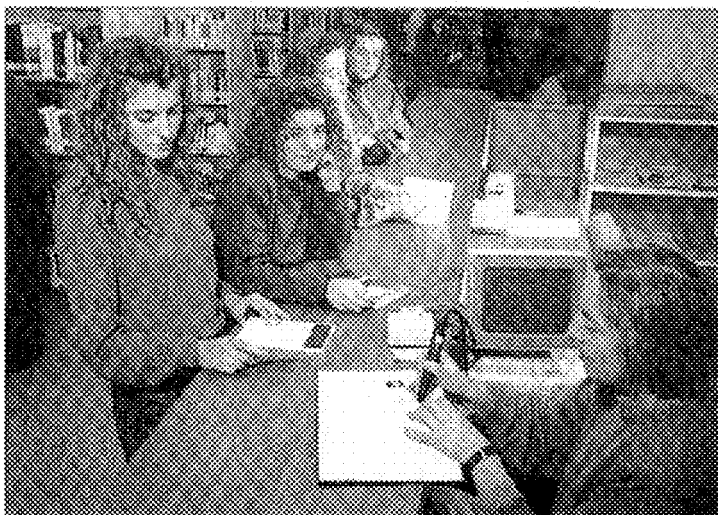
En cada una de las bibliotecas de esta Área se organizan periódicamente sesiones informativas sobre diferentes recursos diseñados de acuerdo a las necesidades de los usuarios, por ejemplo demostraciones de consulta de las bases de datos *Medline*, *Cinahl*, *Cochrane*, *Science Citation Index*...

### • Biblioteca del Campus de Vall d'Hebron

1. Sesiones informativas: funcionamiento de la Biblioteca y sus recursos, para grupos de 5 a 25 personas.
2. Cursos específicos sobre Educación y Psicología, de una hora de duración.

### – Universitat de Lleida

En esta Universidad la formación de usuarios se concibe como un servicio coordinado desde el Área



de Servicios a los Usuarios, que tiene como objetivo principal formar e informar. Los servicios que se ofrecen son generales y especializados y responden a una planificación trimestral, previamente anunciada y difundida. La duración es de una hora.

1. Servicios generales. Se incluyen las "Sesiones de acogida" dirigidas a:
  - a) Conocer la Biblioteca, con cursos del tipo "Introducción a la Biblioteca Universitaria".
  - b) Consultar los catálogos.
  - c) Introducción a la red Internet.
2. Sesiones especializadas: bases de datos y fuentes de información.

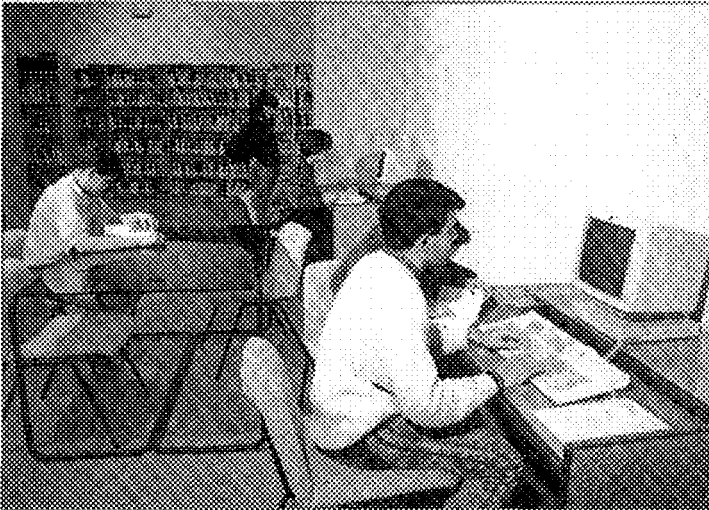
### – Universitat de Vic

En esta Universidad la formación de usuarios se organiza en torno a las tradicionales "Sesiones de introducción" y a las "Sesiones de profundización", éstas tienen por finalidad dar a conocer el contenido, la estructura y el modo de consulta de los diversos recursos de los que disponen las bibliotecas, y en particular, las revistas en papel o las revistas y bases de datos en CD-ROM.

### – Universitat Politècnica de Catalunya

#### • Biblioteca Rector Gabriel Ferraté

1. Sesión de formación introductoria: dirigida a mostrar los servicios que ofrece; conocer la oferta de bases de datos especializadas; introducir en el uso de fuentes y recursos para localizar los diferentes tipos de documentos (normas, patentes, tesis, congresos).
2. Sesión de formación en recursos de información: encaminada a dotar a los asistentes de un nivel básico de autonomía en la interrogación de bases de datos especializadas. La duración es de una hora y media. El máximo de asistentes 25, y el mínimo 3.



3. Sesiones a la carta: se pueden solicitar sobre cualquier disciplina no prevista en la programación, por ejemplo: bases de datos específicas, cómo hacer búsquedas avanzadas en el catálogo, etcétera.

- **Biblioteca del Campus de Tarrasa**

1. Sesiones de formación general: por ejemplo "Los servicios de la Biblioteca".
2. Sesiones de formación temáticas: por ejemplo, "Cómo encontrar información: Organización industrial", suelen presentar este contenido:
  - a) Tipología de fuentes de información.
  - b) La estrategia de búsqueda.
  - c) Uso de bases de datos.
  - d) Revistas electrónicas.
  - e) Bibliografía localizable en la Biblioteca.
  - f) Internet: buscadores, directorios, etcétera.
  - g) Normas, patentes, tesis, etcétera.
  - h) Localización de documentos. La consulta de catálogos.
3. Sesiones vinculadas a los estudios de la UPC: dirigidas a los profesores y personal de investigación, entre ellas tenemos "Cómo encontrar información: Desarrollo sostenible", para los profesores de la Cátedra Unesco sobre el Desarrollo sostenible, Desequilibrio y Cambio global.

- **Biblioteca de l'ETSEIB**

Este Centro ofrece módulos con sesiones de dos horas. El contenido contempla aspectos como:

1. Acceso y consulta a los catálogos colectivos de las bibliotecas de la UPC y de otras bibliotecas de las universidades públicas de Cataluña.
2. Acceso y consulta a las bases de datos en CD-ROM.
3. Área de autoaprendizaje (un nuevo conglomerado de servicios de esta Biblioteca formado por recur-

sos multimedia y telemáticos orientados al autoaprendizaje).

4. El Servicio de teledocumentación.
5. El Servicio de obtención de documentos.
6. Obtener, redactar y citar documentos científico-técnicos.
7. La inserción laboral.
8. Internet.

- **Biblioteca de la Facultad de Náutica**

1. Formación para estudiantes de nuevo ingreso.
2. Sesiones de formación para usuarios avanzados: enseñar los modos de acceso a la información más apropiada para cada especialidad de la Facultad.

- **Biblioteca de la Escuela Universitaria Politécnica del Baix Llobregat**

Además de los cursos generales de formación, semejantes a los de las otras bibliotecas, se imparte un curso de Documentación, con este contenido: recursos y servicios para la investigación; distribución y consulta electrónica de sumarios; manuales de bases de datos; servicio de obtención de documentos; libros para hacer tesis y tesinas; cómo presentar un trabajo académico; cómo presentar una bibliografía; cómo citar un texto; referencias bibliográficas para documentos impresos, electrónicos y audiovisuales.

- **Universitat Pompeu Fabra**

De esta Universidad tenemos información sobre las siguientes sesiones:

1. Sesiones de formación introductorias: de iniciación a los recursos y servicios de la Biblioteca para los que se incorporan a la Universidad y otras para los que se inician en la utilización del "Campus Global" o Intranet. Durante las dos semanas anteriores al inicio de cada curso académico se lleva a cabo el programa "Bienvenido a la UPF", con la finalidad de dar a los estudiantes la información básica necesaria para facilitar la integración en el mundo universitario. En el marco de este programa, se realizan breves visitas guiadas a la Biblioteca durante las cuales se proporciona información básica: sedes, horarios, etc. También se presenta el calendario de servicios de formación, especialmente dirigidos a los estudiantes, se les anima a participar y familiarizarse rápidamente con el funcionamiento de la Biblioteca.
2. Sesiones de formación generales: conocer a fondo los principales servicios de la Biblioteca y las herramientas principales para la búsqueda de la información.
3. Sesiones de formación temática: programadas según las necesidades de cada uno de los estudios.
4. Sesiones a la carta.

### – Universidad Rovira i Virgili

En esta Universidad se ofertan los siguientes cursos:

1. Localización y acceso a los documentos de la Biblioteca de la URV: conocer la utilidad de los catálogos, acceder y consultar el catálogo de esta Biblioteca; localizar los documentos en las salas y conocer la normativa de préstamo.
2. Localización y acceso a los documentos de otras bibliotecas universitarias: saber la utilidad de los catálogos colectivos y los tipos existentes; conocer las estrategias de búsqueda del Catálogo Colectivo de las Universidades Catalanas y de REBIUN.
3. Introducción a las bases de datos: conocer los conceptos básicos para la interrogación de cualquier tipo de base de datos; saber la diferencia entre una base de datos y un catálogo; discernir qué bases de datos se pueden consultar en la URV y cómo acceder a ellas.
4. Acceso y consulta a bases de datos: sesiones específicas para cada base de datos, en las que se conoce y profundiza en las técnicas de consulta; conocer cómo elaborar estrategias de búsqueda y definir un perfil de búsqueda individualizado.
5. Recursos de información en soporte electrónico: conocer los recursos en soporte electrónico accesibles desde la URV; aprender las estrategias de consulta de cada recurso y las posibilidades que ofrecen.

## Conclusiones

En relación con la formación de usuarios, las bibliotecas universitarias catalanas que destacan son la Universitat Autònoma de Barcelona, la Universitat de Barcelona y la Universitat Politècnica de Catalunya.


En las bibliotecas universitarias estudiadas están presentes tanto los modelos de formación colectiva, dirigidos a grupos de usuarios, como los de formación individualizada que persiguen una orientación personalizada.

Predominan los métodos de instrucción directa en los que el bibliotecario controla la transmisión de la información, pero también se está introduciendo la instrucción indirecta mediante sistemas de autoformación, que permiten a los usuarios controlar su propio aprendizaje.

En cuanto a los niveles de formación, están presentes los “niveles básicos o de orientación”, encaminados a mostrar la biblioteca e informar de aspectos básicos de su uso y funcionamiento; “los niveles de educación”, más centrados en la localización de

los documentos; y también los “niveles de formación”, dirigidos a enseñar y adiestrar a los usuarios en las técnicas bibliotecarias, bibliográficas y documentales, sobre todo, especializadas en las materias y titulaciones de los usuarios a los que prestan sus servicios.


Las actividades son variadas y flexibles en cuanto a contenido, horarios, número y distribución.

Reunir esta información nos parece interesante, entre otros motivos, porque puede ser útil como punto de referencia para el diseño de las actividades de formación en otras bibliotecas universitarias. 

## Bibliografía

- CANTALAPIEDRA ÁLVAREZ, M. J.: “Proyecto de un plan de formación de usuarios para la biblioteca de un campus universitario”. En: *As novas tecnoloxias ó servizo do usuario: III Xornadas de Arquivos, Bibliotecas, Centros de Documentación e Museos de Galicia: Ferrol, 23-25 setembro 1999*. Santiago de Compostela: Xunta de Galicia, 1999, pp. 387-395.
- CASTRO, C. y A. GARCÍA: “Formación en el uso de la biblioteca de los alumnos universitarios”. En: *V Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, Almería, 26, 27 y 28 de Marzo de 1987*. Almería: Diputación Provincial, Servicio de Publicaciones, 1987, pp. 117-121.
- CÓRDOBA GONZÁLEZ, S.: *Formación de usuarios para estudiantes universitarios: una experiencia con metodología participativa*. México D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México, 1996.
- CURRÁS, E.: “Formación de profesionales y usuarios en la Facultad de Ciencias de la Universidad Autónoma de Madrid”. En: *IV Jornadas Españolas de Documentación Automatizada DOCUMAT 1994*. Oviedo: Universidad, Servicio de Publicaciones, 1994, pp. 625-629.
- FORMER *et apprendre a s'informer: pour une culture de l'information: formation à l'usage de l'information*. Paris: ADBS, 1993.
- MALLEY, I.: *Educating information users in colleges of further and higher education*. London: The British Library, 1988.
- MARILLA, D.; B. SVINICKI y A. SCHWARTZ: *Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas: aprendizaje y diseño de instrucción*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1999.
- MONTALBÁN, M. y A. VALLS: *La Formació d'usuaris a les biblioteques universitàries la fase d'acollida*. Curso organizado por el Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 1997.
- PÉREZ GONZÁLEZ, J. I.: *Programa de formación de usuarios para la biblioteca de Ciencias Sociales de Salamanca* (memoria de diplomatura). Salamanca: Universidad de Salamanca, Facultad de Traducción y Documentación, 1994.
- PROGRAMA *Escher: les biblioteques de la UPC un lloc on aprendre a aprendre*. Barcelona: Universidad Politècnica de Catalunya, 1997.
- RÉUNION *d'experts sur la formation des utilisateurs de l'information dans l'enseignement supérieur: Espoo (Finlande) 13-17 août 1990: Rapport final*. Paris: Unesco, 1991.
- ZAPICO ALONSO, F. y J. C. PAJARES IGLESIAS: *Propuesta para la formación de usuarios en una biblioteca universitaria*. Salamanca: Universidad de Salamanca, Facultad de Traducción y Documentación, 1996.

---

José Luis Herrera Morillas. Facultad de Biblioteconomía y Documentación. Universidad de Extremadura  
 [jlhermor@alcazaba.unex.es](mailto:jlhermor@alcazaba.unex.es)

---

## Nota

- (1) Citada por L. SÁNCHEZ-PAUS HERNÁNDEZ. En: MAGÁN WALSH, J.A.: *Tratado básico de biblioteconomía*. Madrid: Editorial Universidad Complutense, 1996, p. 397.