

# Formación de usuarios en la Biblioteca de la Universidad de Sevilla

**Paz Sánchez Baillo**  
Formación de usuarios  
Biblioteca de la Universidad de Sevilla

**Victoria Tejada Enríquez**  
Normalización y procesos  
Biblioteca de la Universidad de Sevilla

Desde mediados de los años 90, la Biblioteca de la US (BUS), a través de su Servicio de Apoyo a la Docencia (antes Servicio de Información Bibliográfica) ha dedicado un gran esfuerzo a la formación de sus usuarios para la utilización eficaz de sus recursos de información y sus servicios bibliotecarios. Durante los últimos años, con las bibliotecas universitarias inmersas en la sociedad del conocimiento y condicionadas por el nuevo proyecto de Espacio Europeo de Educación Superior, el Servicio de Apoyo a la Docencia ha evolucionado hacia un concepto más amplio, transversal y práctico de la formación. El objetivo de nuestro programa ha virado sensiblemente de lo concreto a lo general: lo importante ya no es enseñar a utilizar nuestros recursos de

información sino formar a nuestros usuarios en competencias informacionales que les sean útiles en cualquier situación y momento de su vida.

Tanto las competencias informacionales como los contenidos relacionados con instrumentos de búsqueda de información especializados son transmitidos a profesores, investigadores, alumnos y personal de administración y servicios mediante la realización de una serie de actividades planificadas tras un diagnóstico previo, que ha tenido siempre en cuenta la variedad de usuarios y sus necesidades. La realización de estas actividades comienza en el primer año de carrera y los contenidos son transmitidos, evidentemente, de forma escalonada hasta el último ciclo académico. La flexibilidad y la constante evolución de nuestra oferta formativa responde, por otro lado, a lo que la comunidad universitaria demanda en cada momento, poniendo de manifiesto la capacidad reactiva de nuestra biblioteca.

## Actividades formativas

Básicamente ofrecemos cinco tipos distintos, con variantes según las necesidades:

### *Sesiones introductorias*

Son fundamentalmente extracurriculares, aunque hay algunas bibliotecas de centro que ofrecen un crédito con ellas. Como

### La US en cifras

- 25 Centros o Facultades
- 68 Titulaciones
- 57.000 Alumnos
- 4.155 Profesores
- 2.283 Personal de Administración y Servicios

### Su Biblioteca en cifras

- 21 Bibliotecas: 1 Biblioteca General y 20 Bibliotecas de Centro
- 236 Bibliotecarios
- 11 Facultativos
- 69 Ayudantes
- 29 Administrativos
- 126 Técnicos
- 41 Becarios

todos sabemos, cumplen con el objetivo de familiarizar a los alumnos con sus bibliotecas, orientándolos sobre los recursos y servicios más útiles para ellos. Su duración es de una hora aproximada.

Paralelamente, algunas de nuestras bibliotecas participan en los cursos de orientación para alumnos de nuevo ingreso organizados por facultades y escuelas, con una sesión que puede variar entre 2 a 3 horas. En la actualidad, tras algunas experiencias piloto, se están organizando, junto con el Servicio de Asistencia a la Comunidad Universitaria (SACU) actividades de libre configuración con 1 crédito para nuevos alumnos en todos los centros.

Las competencias informacionales que adquieren los destinatarios de las sesiones al asimilar los contenidos que se les explican, con mayor o menor profundidad según el tipo de sesión, son las relacionadas con algunas habilidades para reconocer la necesidad de información y el acceso a la misma.

*Sesiones especializadas*

Pueden ser curriculares (integradas en las asignaturas y planificadas en colaboración con los profesores) y extracurriculares (planificadas por las bibliotecas y ofertadas en la web para la libre inscripción de los alumnos). Los contenidos, con distintos niveles de profundidad según los destinatarios, versan normalmente sobre las fuentes de información para asignaturas concretas, la utilización de recursos de información, metodología para la realización de trabajos de clase, uso de gestores bibliográficos, etcétera. Simultáneamente los destinatarios van adquiriendo competencias relacionadas con el reconocimiento de la necesidad de información, el acceso y uso a la misma y la evaluación de los recursos informativos.

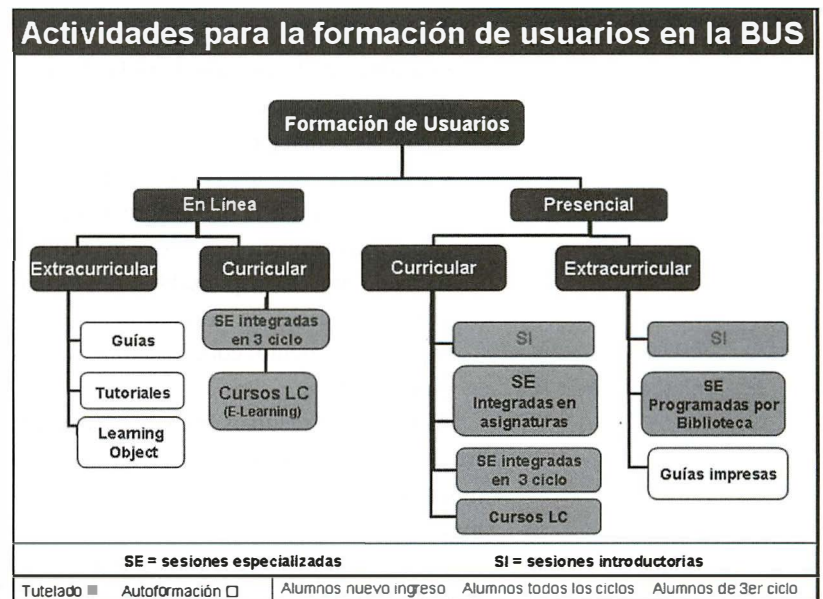
Este tipo de sesiones se ofertan normalmente de manera presencial con una duración aproximada de 3 horas. No obstante, en algunas ocasiones, se han preparado contenidos a petición de los profesores para asignaturas impartidas en línea en nuestra Universidad.

*Actividades de libre configuración*

Son sesiones curriculares que tienen normalmente 3 créditos y su duración es de 30 horas (salvo las que tienen 3 créditos europeos que son de 75 horas de dedicación). En

la actualidad son dos las Bibliotecas de Centro (Arquitectura y Empresariales) que ofrecen este tipo de actividad de forma presencial.

La BUS comenzó durante el curso 2005-2006 su oferta de actividades de libre configuración en línea con una de 3 créditos europeos denominada Competencias para el acceso y uso de la información impartida desde los Servicios Centrales. Para el curso 2006-2007 las bibliotecas de Ingenieros y Salud han ofertado también las suyas en relación con sus áreas temáticas.



En ambos casos, presencial o en línea, los alumnos deben adquirir las mismas competencias informacionales que en las sesiones especializadas, más las competencias relacionadas con la comunicación de la información y su uso ético y legal.

**Tutoriales**

Con varios niveles de profundidad y formatos, cumplen con el objetivo de facilitar a todos nuestros usuarios el aprendizaje de forma autónoma y extracurricular. Posibilitan la adquisición de algunas habilidades informacionales. Su temática abarca desde lo concreto a lo general: cómo buscar información, qué son las competencias informacionales, un paseo virtual por la biblioteca, uso de nuestros recursos electrónicos, etcétera.

## Guías y ayudas

Son también herramientas de autoformación diseñadas para que cualquier miembro de la comunidad universitaria pueda obtener el mayor rendimiento de los recursos de información o de los servicios bibliotecarios. Se realizan en varios formatos para la web o impresas.

## Recursos humanos

En la actualidad contamos con los siguientes recursos:

- Grupo de Responsables de Formación de Usuarios (GRFU): formado por los responsables de formación de todas las unidades bibliotecarias, cuya misión es acometer las actuaciones formativas, análisis y evaluación de los cursos dados en su centro y difundir la oferta formativa.
- Grupo de Formación de Usuarios (GFU): formado por 5 responsables de formación, con tareas de normalización, control y seguimiento, coordinación, evaluación, etcétera.

Al hablar de recursos humanos basta una frase: sin formadores, sin bibliotecarios que quieran asumir esta función, no existe “formación de usuarios”. Los recursos humanos, su grado de implicación y competencia, son una pieza clave para que el sistema funcione. Conscientes de ello la biblioteca considera esencial su motivación e integración en el proyecto, así como su formación profesional, como elementos fundamentales para conseguir un grado óptimo de desarrollo e innovación. Con este fin se establecieron unos canales de comunicación (lista de distribución propia, Intranet y reuniones, fundamentalmente), se les suministró mate-

rial ya elaborado que facilitase su trabajo y, con muy buenos resultados, realizamos sesiones compartidas entre un bibliotecario experto y un “novato”.

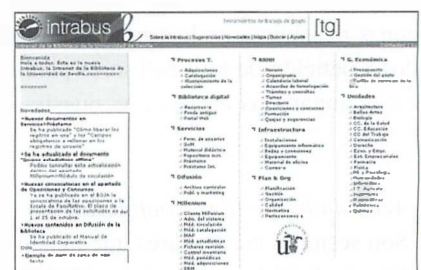
Tanto en las Líneas Estratégicas como en el Plan de Formación de Bibliotecarios que se está desarrollando se contemplan las necesidades de los formadores, desde tres puntos de vistas: técnicas pedagógicas, de comunicación y las herramientas educativas.

## Gestión y organización

Las actividades de Formación de Usuarios se coordinan desde los Servicios Centrales donde se definen las directrices generales de actuación de acuerdo con las Líneas Estratégicas de la Biblioteca, las variaciones en la demanda de nuestros usuarios y las posibilidades que ofrecen las TIC. La situación actual, materializada en las actividades descritas arriba, es el resultado del esfuerzo realizado en las tareas de planificación, normalización, coordinación, soporte, control, evaluación y difusión llevadas a cabo siempre en colaboración entre el personal de los centros y el Servicio de Apoyo a la Docencia.

Las actuaciones acometidas durante estos últimos años se han dirigido hacia una gestión óptima y adecuada de los recursos materiales y humanos disponibles, con especial incidencia en la comunicación interna y externa. Y como resultado disponemos hoy de tres herramientas fundamentales para el desarrollo del Servicio de Apoyo a la Docencia:

- Un espacio propio en el portal web de la biblioteca, donde difundimos nuestra oferta formativa, servicios en línea como



las solicitudes de cursos y textos completos de los contenidos de los cursos (<http://bib.us.es>).

- Un programa realizado ad hoc, RECO, para la gestión compartida de todo lo relacionado con FU: cada Biblioteca de Centro programa en RECO las sesiones de sus cursos que luego se muestran en la web, graba los resultados cuantitativos y cualitativos de cada sesión, elabora correos-e para difundirlos, etcétera. El programa además facilita los datos estadísticos por cada biblioteca de centro y los totales.
- Un espacio en la Intranet, común para los responsables de formación, con toda la información útil para su trabajo (manuales de procedimiento, informes...).

### Colaboración con profesores e integración

En términos cuantitativos podemos decir que, en la actualidad, la integración de la BUS en las actividades curriculares de la US es la siguiente:

- Participación en asignaturas a petición de los profesores con 2 ó 3 horas de formación (durante 2005 se participó en 465 asignaturas, casi todas presenciales).
- Asignaturas propias de libre configuración:
  - 3 de contenido introductoria (1 crédito cada una).
  - 5 de contenido especializado (3 en línea y 2 presenciales, con 3 créditos cada una).

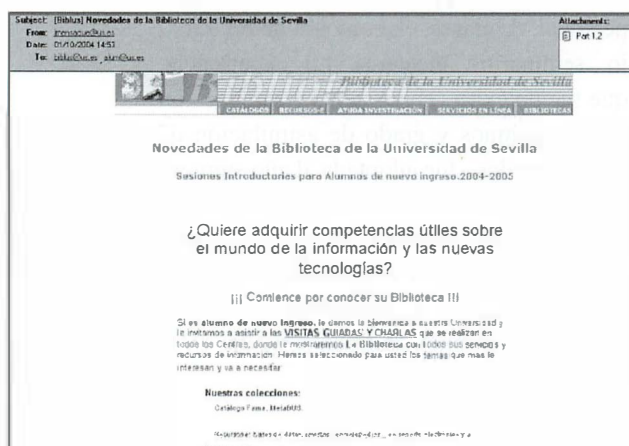
Para alcanzar este nivel de integración en la tarea educativa de nuestra universidad se ha actuado desde varios frentes. La participación con determinadas horas en las asignaturas ha sido el resultado de una labor personal con los profesores mostrándoles el interés que estas sesiones tienen para sus alumnos: contactos personales completados con correos postales personalizados, correos electrónicos y folletos o catálogos. La tarea siguiente consiste en planificar con el profesor los contenidos que éste necesita y lo que la biblioteca oferta, además de fijar hora y fecha. También se ha diseñado un formulario en línea para facilitar a éstos la solicitud de cursos ya diseñados o a la carta según sus necesidades.

En cuanto al procedimiento administrativo que hemos seguido para impartir actividades de libre configuración con créditos es bastante sencillo. La Biblioteca de Ingenieros, piloto en este proyecto, contactó con el Vicerrectorado de Ordenación Académica para ver si era posible que los servicios universitarios impartieran este tipo de actividad. La respuesta fue positiva y procedieron a cumplimentar la solicitud en línea que requería, entre otros datos, la firma de un responsable en su centro, además de definir los objetivos, contenidos, reparto de las horas (créditos) por tareas (horas de estudio personal, de clases, elaboración de un trabajo, seminarios, etcétera). La experiencia, que fue un éxito –en asistencia, satisfacción de los alumnos y grado de asimilación de los contenidos– fue adoptada al año siguiente por la biblioteca de Arquitectura. Este año, como ya hemos mencionado, somos cinco los Centros que impartimos actividades de este tipo. A diferencia del primer año, todas las solicitudes son firmadas en la actualidad por la Dirección.



## Difusión y marketing del servicio

Las Líneas Estratégicas de la BUS recogen un interés creciente por la difusión de sus servicios. Conforme con ello nuestro Servicio de Apoyo a la Docencia se ha volcado en la promoción de su oferta formativa tanto entre nuestros clientes externos (profesores, alumnos...) como entre los internos (nuestros compañeros, responsables institucionales...)

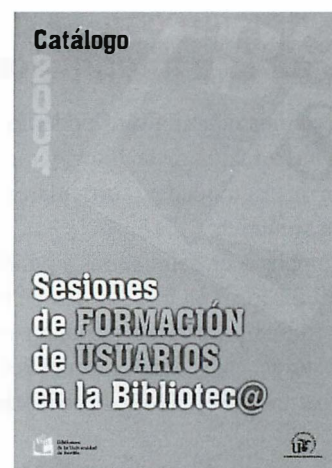


No hemos perdido de vista en ningún momento nuestras metas concretas y, en muchos casos, con pocos recursos económicos, tratamos de mantener informados a nuestros usuarios sobre la oferta formativa, para conseguir aumentar el número de asistentes a las sesiones. Además de dotar a nuestros alumnos con competencias útiles para su vida académica o laboral, indirectamente contribuimos a rentabilizar el gasto en recursos de información y damos visibilidad a la biblioteca en el entorno universitario.

No obstante somos conscientes de que el éxito de un plan de marketing depende en

gran manera de su planificación y en esta línea vamos trabajando. Realmente, hasta ahora, las acciones de difusión han promocionado servicios y productos conforme éstos se iban desarrollando. En la actualidad trabajamos en el desarrollo de un boletín de novedades y otros mecanismos de comunicación (electrónicos e impresos) realizados mediante un gestor de contenidos. Todos éstos tienen un diseño homogéneo coherente con nuestro *Manual de identidad corporativa*.

La mayoría de los productos promocionales y de difusión son diseñados en los Servicios Centrales, siendo posteriormente distribuidos a las distintas bibliotecas de centro. Todo el material producido, incluso en éstas, es finalmente guardado en la intranet para su mayor aprovechamiento por todos.



En resumen, el “Servicio de Formación de Usuarios” de la BUS responde hoy, en definitiva, a un proceso evolutivo marcado por una mayor exigencia y una búsqueda de la mejora continua en la prestación de servicios, una mayor experiencia en la detección de las necesidades informativas/formativas de sus usuarios, y una mayor confianza en la capacidad educadora de sus profesionales bibliotecarios. ☑