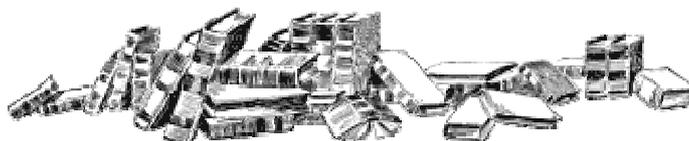


LA INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA EN LA UNIVERSIDAD DE MURCIA: ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORMACIÓN DE USUARIOS



Memoria presentada para las pruebas de acceso a la escala de Facultativos de Archivos, Bibliotecas y Museos de la Universidad de Murcia.

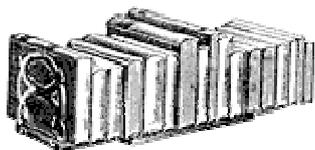
Rosario Guiard Abascal

Murcia, marzo de 2002

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
2. EL SERVICIO DE INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA	2
2.1 Consideraciones previas	
2.2 Objetivos del Servicio de Información Bibliográfica	
2.3 Tipos de servicios de información bibliográfica	
2.4.Ámbito de aplicación	
2.5 Organización: la Sección de Información Bibliográfica	
2.6 Evaluación del servicio	
2.7 Difusión del servicio	
3. TEORÍA Y REALIDAD DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS	7
3.1 Formación de usuarios: concepto y evolución	
3.2 Un nuevo concepto: “ <i>information literacy</i> ”	
3.3 Breve revisión de la bibliografía sobre formación de usuarios	
3.4 La formación de usuarios en las Normas de REBIUN	
3.5 Panorama de la formación de usuarios en las bibliotecas universitarias españolas	
4. LOS USUARIOS	16
4.1 Introducción	
4.2 Planificación de un estudio de usuarios	
4.3 El estudio de usuarios de la Universidad de Murcia (1994)	
4.4 Tipología de los usuarios de la biblioteca universitaria	
4.5 Análisis de las necesidades de información de los usuarios	
5. LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE MURCIA	25
5.1 Antecedentes y normativas	
5.2 Organización y estructura	
5.3 Situación de la Biblioteca Universitaria de Murcia en los indicadores del Anuario REBIUN de 2000.	
5.4 Situación de la información bibliográfica y de la formación de usuarios en la Biblioteca Universitaria de Murcia.	
5.5 Necesidad de un Plan de Formación de Usuarios	

6. LOS OBJETIVOS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS	31
6.1 Panorámica general	
6.2 Objetivo general y medios del Plan de Formación de Usuarios de la Biblioteca Universitaria de Murcia	
7. PLANIFICACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS	34
7.1 ¿A quién va dirigido? ¿Qué vamos a ofrecer?	
7.2 ¿Cómo se va a hacer?	
7.3 Los medios humanos	
7.4 Los recursos materiales y económicos	
7.5 La difusión del Plan	
7.6 Principales acciones del Plan de Formación	
8. PROGRAMACIÓN	44
8.1 Sesiones básicas o introductorias	
8.2 Sesiones instrumentales o avanzadas	
8.3 Sesiones temáticas	
8.4 Sesiones a la carta	
8.5 Programación temporal	
9. EVALUACIÓN	54
9.1 Métodos cuantitativos	
9.2 Métodos cualitativos	
9.3 Pruebas de aprovechamiento	
9.4 La autoevaluación	
9.5 Evaluación global del programa	
10. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS	57
BIBLIOGRAFÍA	59



1. INTRODUCCIÓN

El principal objetivo de la biblioteca universitaria es satisfacer las necesidades de información de la comunidad universitaria. Los servicios de la biblioteca son, junto con sus recursos (económicos y materiales) y su personal, los instrumentos que permiten conseguir el objetivo mencionado. El nivel de los servicios bibliotecarios dependerá en gran medida de la organización de la biblioteca, es decir de la planificación del servicio, su organización y puesta en marcha, su difusión, control y evaluación.

Las cuestiones relacionadas con el acceso a la información y las capacidades de los usuarios para la consulta y uso de la misma se han convertido en un tema importante en la literatura profesional. Es evidente que el servicio de información bibliográfica y formación de usuarios es una constante en el quehacer bibliotecario. Es una actividad que está siempre presente en la que participa todo el trabajo de la biblioteca: la selección y adquisición, el proceso técnico, la organización de la colección, el servicio de préstamo, todo va dirigido al uso de la información. Pero si esta actividad se realiza con una planificación adecuada, que tenga en cuenta las disponibilidades presentes de recursos y las posibilidades futuras (en un entorno cambiante), se podrán alcanzar mayores niveles de eficacia y una mayor satisfacción del usuario.

Por todas estas razones, de entre las distintas posibilidades que ofrece la elaboración de un proyecto de planificación bibliotecaria, hemos elegido la planificación de un servicio al usuario de especial importancia en la actualidad: la información bibliográfica y la formación de usuarios. Nos centraremos especialmente en desarrollar la planificación de las actividades de formación de usuarios y lo concretaremos en la elaboración de un plan de formación para la Universidad de Murcia.

Para ello, en el capítulo 2 analizaremos la información bibliográfica como servicio fundamental de la biblioteca y propondremos unas líneas generales de organización de este servicio para la Biblioteca Universitaria de Murcia. El capítulo 3 presentará la situación actual de la formación de usuarios en la teoría biblioteconómica, las experiencias de nuestro entorno y las actuaciones de formación más habituales. El capítulo 4 estará dedicado al estudio de los usuarios de la BUMU para poder adecuar a ellos la planificación del servicio y los contenidos de la formación. En el capítulo 5 examinaremos la situación actual de la Biblioteca Universitaria de la Universidad de Murcia (BUMU) y la compararemos con otras bibliotecas universitarias españolas. En el capítulo 6 se establecerán los objetivos de la formación de usuarios: el objeto de la formación (los recursos de información), el sujeto de la formación (los usuarios), cómo formar. El capítulo 7 estará dedicado a la planificación del servicio: actividades a realizar para conseguir los objetivos marcados. En el capítulo 8 redactaremos la programación de los cursos. En el capítulo 9 se indicarán las posibilidades de evaluación de la formación de usuarios. Dedicaremos un último capítulo 10 a recoger las conclusiones: el impacto que puede tener el servicio en las formas de trabajo de la biblioteca, en los usuarios y en la Universidad.

2. EL SERVICIO DE INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA

2.1 CONSIDERACIONES PREVIAS

Desde que se han generalizado las nuevas tecnologías de la información, las bibliotecas, aunque conservan sus funciones originarias de almacenamiento y conservación de sus colecciones, se conciben cada vez más como centros difusores de información no limitados a su propio fondo. Esta nueva concepción de la biblioteca ha provocado el aumento de acciones dirigidas a informar al usuario y el afianzamiento de los servicios de información como parte indispensable del trabajo bibliotecario. En el contexto de la educación superior, consideramos este servicio como prioritario de la biblioteca universitaria. Es el método más efectivo para potenciar el aprovechamiento de los propios fondos y recursos de información.

En la actualidad, en nuestra Universidad, aunque la información bibliográfica se proporciona en todos los puntos de servicio (bibliotecas de campus, anexos, hemerotecas, centros de documentación) de modo individual y a requerimiento del usuario, no existe una planificación general para el servicio que proporcione unas pautas generales de actuación y unos procedimientos comunes. A continuación proponemos unas líneas generales de actuación para una Sección de Información Bibliográfica, encuadrada en los Servicios Centrales, con funciones de coordinación de esta actividad en todos los puntos de servicio de la Biblioteca Universitaria.

2.2 OBJETIVOS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA

El principal objetivo a alcanzar será satisfacer las necesidades y demandas de la comunidad universitaria sobre información bibliográfica y científica, como parte de la función de apoyo de la biblioteca universitaria al estudio, la docencia, la investigación y la gestión universitaria. Para ello, la biblioteca deberá diseñar una estructura organizativa que persiga los siguientes objetivos específicos:

1. La definición del contenido del servicio: tipo de información, ámbito de aplicación, usuarios.
2. La potenciación y optimización de los servicios ya existentes.
3. La coordinación entre el Servicio y los puntos de atención a los usuarios.
4. La elaboración de productos informativos de apoyo (guías de acceso a recursos de información, normas de uso, etc.).
5. La difusión del servicio, de las fuentes de información disponibles y de los productos de apoyo que se puedan crear.
6. La organización de actividades de formación de usuarios en el manejo de obras de referencia y fuentes de información.
7. La evaluación de la calidad del servicio mediante indicadores cuantitativos y cualitativos.

2.3 TIPOS DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Los distintos tipos de servicios de información que se pueden ofrecer a los usuarios de la biblioteca universitaria se pueden sistematizar, siguiendo a Magán (1998) y Merlo (2000) en la siguiente lista:

1. Consultas de respuesta rápida: resolución de preguntas de tipo general y preguntas bibliográficas de fácil solución.
2. Consultas bibliográficas: búsqueda de la bibliografía existente en relación con un tema determinado.
3. Consultas de información no bibliográfica: sobre temas de tipo general, datos estadísticos, etc.
4. Acceso al documento: préstamo interbibliotecario, fotodocumentación, envío electrónico, etc.
5. Información sobre novedades: boletines informativos, de adquisiciones, novedades editoriales, etc.
6. Difusión Selectiva de la Información: entrega de información sobre novedades según los temas elegidos por los usuarios (dirigido a docentes e investigadores).
7. Orientación bibliográfica y documental: guías por materias, selecciones de documentos, asesoramiento informativo.
8. Información sobre otras bibliotecas y centros de información.

Para llevar a cabo estos servicios la biblioteca ha de contar con colecciones impresas de obras de consulta y bases de datos bibliográficas en CD-ROM o accesibles por Internet, y elaborar páginas Web de recursos electrónicos disponibles en Internet.

2.4 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Es un servicio que se ofrece en primer lugar a la comunidad universitaria, aunque puede extenderse su aplicación a usuarios externos (con posibilidad de establecer tarifas para algunos servicios especializados). La tipología de usuarios la analizaremos en el capítulo 4, así como sus necesidades de información.

2.5 ORGANIZACIÓN: LA SECCIÓN DE INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Un esquema que nos parece adecuado para la organización del servicio es la creación de una Sección, dentro de los Servicios Centrales, encargada de coordinar los distintos servicios de información de cada Biblioteca de Campus: puntos de información y servicios de acceso a bases de datos, y también la planificación general de las actividades de formación de usuarios. Sus principales funciones serían:

- la coordinación de todos los puntos de servicio mediante la elaboración y el mantenimiento de guías de recursos, manuales de procedimientos y programas de formación continua del personal encargado de la atención al público.

- la gestión de los recursos de información, en colaboración con la Sección de Adquisiciones y la Sección de Automatización, para el mantenimiento de las colecciones de referencia en cualquier soporte, su puesta al día y su difusión mediante la elaboración de listados y directorios.
- la coordinación con la Sección de Préstamo Interbibliotecario en todo lo referente al servicio de acceso al documento.
- la coordinación con la Sección de Fondo Antigo y Materiales Especiales como sección especializada en el apoyo a la investigación con este tipo de materiales.
- la elaboración de un plan de formación de usuarios en colaboración con los Jefes de Campus y los Responsables de Colección de cada área.

En cuanto a la ubicación del servicio, consideramos que, dada la estructura actual de la Biblioteca Universitaria, con bibliotecas de campus y anexos de atención a usuarios en los distintos centros, debe haber puntos de información en cada mostrador de préstamo, en el caso de los anexos, y mostradores de referencia más especializados en las bibliotecas de campus. Estas áreas de referencia cuentan con importantes colecciones impresas de obras de consulta. Junto a estas zonas se ubicarán los puntos públicos de acceso a Internet.

Los anexos son atendidos por oficiales, que deben estar preparados para responder consultas de respuesta rápida, sobre todo relacionadas con la ubicación de los fondos y el manejo de los ordenadores de acceso al OPAC, bases de datos e Internet. Estos ordenadores tendrán disponibles tanto ayudas en línea como manuales de consulta a bases de datos para proporcionar apoyo al usuario. Para consultas más precisas, los oficiales deben dirigir al solicitante a las bibliotecas de campus, en donde los responsables de colección ofrecerán un servicio especializado. La Sección de Información Bibliográfica se responsabilizará de mantener al personal permanentemente formado para atender a las necesidades de información de la comunidad académica.

2.6 EVALUACIÓN DEL SERVICIO

La evaluación de los servicios de información es un aspecto esencial de la gestión, para medir la calidad del servicio y el grado de efectividad del rendimiento alcanzado. Deben aplicarse medidas correctoras cuando por cualquier motivo los resultados se alejan de los fines propuestos.

Hay que tener en cuenta el coste que suponen los recursos destinados a los servicios de información: el personal necesario, la formación requerida, el mantenimiento del material de referencia, los equipos informáticos. Los gestores de la Universidad necesitan elementos fiables que permitan justificar los gastos que supone esta actividad.

La evaluación permite ver las cosas que han funcionado bien y las que no, y en qué grado se han alcanzado las metas que en un principio se planificaron. Para la evaluación se usan:

- ♦ métodos cuantitativos basados en cifras

- ♦ métodos cualitativos basados en impresiones

Ambos necesitan de los llamados indicadores: variables que permiten cuantificar las distintas actividades realizadas en los servicios bibliotecarios. Todos los autores están de acuerdo en que los indicadores deben adoptar valores numéricos de forma que la realidad se traduzca en cifras, y no en interpretaciones.

El servicio se puede evaluar de la siguiente manera:

a) Métodos cuantitativos:

1) Para evaluar la información bibliográfica que se proporciona, los datos a tomar son el número de preguntas recibidas, el número de preguntas contestadas, el número de preguntas contestadas con recursos propios, los tiempos de respuestas, de donde se pueden obtener indicadores como: tasa de respuestas localizadas; tasa de peticiones satisfechas con recursos propios.

2) Para la evaluación de las consultas a bases de datos se debe ver el número de consultas recibidas, el número de consultas con resultados, el tipo de consultas, el número de consultas sin resolver, etc.

b) Métodos cualitativos: estos métodos basados en la satisfacción del usuario, no suelen ser muy correctos, porque son muchas las ocasiones en que éstos quedan satisfechos con respuestas incompletas. Se puede hablar de satisfacción material, que se mide en parámetros de

- ♦ relevancia (relación entre la respuesta y la pregunta formulada)
- ♦ pertinencia (relación entre la respuesta con la necesidad de información indicada por el usuario)
- ♦ precisión (relación entre los documentos pertinentes recuperados y el total de los documentos recuperados)
- ♦ exhaustividad (relación entre los documentos pertinentes recuperados y el total de documentos pertinentes existentes en el sistema).

y de satisfacción emocional, es decir, la impresión subjetiva del usuario acerca de la pertinencia de lo recibido. La forma de recoger la información es mediante encuestas.

Con toda la información recogida sobre la evaluación del servicio la sección realizará las memorias, estadísticas e informes precisos para documentar su actividad en el contexto de la Biblioteca Universitaria, en primer término, y el contexto más amplio de la Universidad.

2.7 DIFUSIÓN DEL SERVICIO

La biblioteca universitaria debe promocionar los servicios que ofrece, y especialmente el de información bibliográfica. Para ello se aplicarán técnicas y estrategias de marketing, con el objetivo de dar a conocer la oferta y estimular la demanda de los servicios que se ofrecen. Los medios pueden ser materiales publicitarios tradicionales como anuncios, carteles y folletos, o medios de publicidad electrónica, como información en páginas web, guías, etc. La

elaboración de un plan de formación de usuarios, una de las formas de difusión de servicios más efectiva, será el objeto de los siguientes capítulos.

La Sección de Información Bibliográfica será la encargada de elaborar todo tipo de publicaciones relacionadas con la información, en colaboración con las personas (jefes de campus y responsables de colección) encargadas de las tareas de información en los centros, y también con la Sección de Automatización, encargada de la elaboración y mantenimiento del contenido de la página web de la Biblioteca Universitaria. Consideramos de especial interés elaborar los siguientes materiales:

- Guías de la biblioteca (horarios, puntos de servicio, normativa de préstamo, servicios disponibles, etc.) en trípticos y en la página web.
- Manuales de normas de uso, reglamentación y procedimientos de trabajo para uso interno del personal de la biblioteca.
- Catálogos impresos de revistas de las Hemerotecas de la Universidad.
- Guía de uso del OPAC (en papel y en la página web)
- Guía de uso de Swetsnet (sumarios electrónicos de revistas)
- Listados de bases de datos disponibles por materias.
- Manuales de uso de las bases de datos (en papel y en la página web).
- Guías de apoyo al estudio y la investigación: estrategias de búsqueda, elaboración de referencias bibliográficas, cómo buscar información en Internet, evaluación de recursos de información, etc.
- Preguntas más frecuentes (en la página web).
- Recopilaciones de enlaces de Internet por materias.
- Listados de publicaciones electrónicas accesibles desde la Universidad, alfabéticos y por materias.

Toda esta información debe estar reunida y estructurada en una página web a la que se pueda llegar enlazando desde la página principal de la biblioteca. Como veremos más adelante, todos estos recursos pueden elaborarse como parte del contenido del plan de formación de usuarios.

Con estos productos podemos conseguir una mayor difusión de los servicios de la biblioteca universitaria y, en definitiva, contribuir al objetivo principal de apoyo a la función docente e investigadora de la comunidad universitaria.

3. TEORIA Y REALIDAD DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS

Antes de establecer los objetivos y la planificación de nuestro programa de formación, para posteriormente redactar el proyecto, queremos presentar brevemente un panorama de la teoría de la formación de usuarios en la literatura profesional, centrándonos en el ámbito de las bibliotecas universitarias y especialmente en las experiencias concretas en nuestro país.

3.1 FORMACIÓN DE USUARIOS: CONCEPTO Y EVOLUCIÓN

Como recoge Sánchez-Paus (1998) la definición más extendida en España es la que ya estableció Milagros del Corral Beltrán 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".

Esta primera definición presenta los aspectos fundamentales de este servicio bibliotecario. Pero esta definición se refiere básicamente a la orientación de los usuarios en el manejo de una biblioteca en concreto. Este concepto ha sido discutido por distintos profesionales, y no siempre se ha considerado un servicio necesario. Como señala Downard (1992), hay autores que lo consideran más una actividad concreta de la biblioteca que un servicio, y que esta actividad puede realizarse con el servicio de referencia tradicional: los mostradores de información presentes en todas las bibliotecas. Line, por ejemplo, aporta razones como la dificultad de disponer de personal capacitado y aboga por fomentar el desarrollo de servicios diseñados para ayudar al usuario de forma individual: una buena señalización, guías impresas y la ayuda puntual del personal pueden hacer innecesaria la elaboración de complejos planes de formación de usuarios.

En la actualidad estos planteamientos son insuficientes. Desde los años 90, la evolución de los recursos de información y de los servicios que puede ofrecer una biblioteca, tras la generalización de las nuevas tecnologías de la información y de Internet, ha impulsado la transformación del concepto de formación de usuarios. El uso de Internet en el mundo bibliotecario ha supuesto nuevas técnicas para la transmisión de la información y nuevas formas de gestión en las bibliotecas universitarias. La formación de usuarios ha de adaptarse a las nuevas tecnologías y a las nuevas demandas de información que debe atender la biblioteca. Este servicio se considera fundamental en la actualidad, y se enmarca, junto con el servicio de información bibliográfica, en el diseño de sistemas de información enfocados al usuario.

Otro aspecto que ha contribuido en la evolución del concepto y el desarrollo de planes en las bibliotecas universitarias españolas es la idea de que las bibliotecas son instituciones de carácter público que se deben justificar por el uso que se hace de ellas. La mejora en la comunicación y difusión de los

servicios bibliotecarios supone una mejor satisfacción de las demandas informativas de los usuarios. No debemos olvidar que en los modelos de gestión de calidad total el cliente es el eje central de los servicios bibliotecarios. Sólo atendiendo a las demandas de los usuarios podemos decir que estamos ofreciendo servicios de calidad.

Además, los nuevos recursos de información, por su variedad y complejidad, hacen más necesaria que nunca la figura del bibliotecario como intermediario, por su conocimiento y experiencia en las técnicas de búsqueda de la información.

Un hecho concreto que ha impulsado la formación de usuarios en las bibliotecas universitarias españolas ha sido la creciente accesibilidad por parte de la comunidad universitaria a las fuentes de información bibliográfica en CD-ROM. Desde principios de los 90, la instalación de las bases de datos en red, accesibles desde cualquier ordenador de la Universidad, hace más necesarios los programas de formación de usuarios: además de ofrecer manuales de uso, es preciso explicar funciones y estrategias que permitan una mejor localización de registros, qué base de datos es la idónea para una determinada materia, etc. El distanciamiento de la biblioteca que provoca el acceso a las bases de datos desde los despachos o las aulas de ordenadores, lo que empieza a conocerse como el fenómeno del “usuario escondido”, debe paliarse potenciando la relación bibliotecario-usuario por otros cauces, como cursos o demostraciones.

3.2 UN NUEVO CONCEPTO: “INFORMATION LITERACY”

En el mundo anglosajón la formación de usuarios se generalizó a partir de los años 60, aunque sus inicios se pueden documentar desde finales del siglo XIX. Los años 70 fueron de expansión y los 80 de consolidación de la teoría y de las experiencias concretas. En la actualidad, desde los años 90, ha aparecido con fuerza un nuevo concepto, que es la evolución natural de la formación de usuarios en el contexto de la educación superior. Es el concepto de *information literacy*, que Gómez Hernández traduce por *alfabetización informacional*, y define como: “el conocimiento y la capacidad de usar de modo reflexivo e intencional el conjunto de conceptos, procedimientos y actitudes involucrados en el proceso de obtener, evaluar, usar y comunicar la información a través de medios convencionales y electrónicos”. Es un concepto más amplio que el de formación de usuarios porque no se refiere sólo a la información documental accesible en o desde una biblioteca, e implica no solo las habilidades de buscar y localizar, sino también las de comprender, usar y comunicar la información y lograr conocimiento.

Otras traducciones que se utilizan para este concepto son cultura informacional (Cornellá, 1998) o educación documental (Benito Morales, 1998). Un concepto relacionado muy presente en la literatura profesional anglosajona es el de *information skills*, que podemos traducir como “habilidades para informarse”.

Consideramos de gran interés este concepto. En la última Conferencia Nacional de la ACRL de Estados Unidos, celebrada en marzo de 2001, fue el tema principal. Supone la potenciación de las funciones educativas de la biblioteca y es también una consecuencia directa del crecimiento del volumen

de la documentación científica: el usuario, ante tanta cantidad de información, necesita aprender a valorarla y utilizarla de un modo efectivo, y uno de los lugares más adecuados para este aprendizaje es la biblioteca universitaria.

En este contexto, la ACRL ha publicado las recientes *Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior* (ACRL/ALA, 2000) traducidas por Cristóbal Pasadas. Estas normas tienen la finalidad de valorar, mediante 5 competencias, el grado de aptitud de los usuarios en el acceso y uso de la información. Los enunciados de las 5 competencias son:

1. Ser capaz de determinar la naturaleza y nivel de la necesidad de información.
2. Acceder a la información requerida de manera eficiente y eficaz.
3. Evaluar la información y sus fuentes de forma crítica e incorporar la información seleccionada en el propio cuerpo de conocimientos y el sistema personal de valores.
4. Utilizar la información eficazmente para cumplir un propósito específico, individualmente o como miembro de un grupo.
5. Comprender muchos de los problemas y cuestiones económicas, legales y sociales que circundan el uso de la información, y acceder y utilizar la información de forma ética y legal.

Todas van acompañadas de indicadores de rendimiento y resultados observables para su valoración. Pueden utilizarse tanto para establecer objetivos y metas como para evaluar los programas de formación de usuarios.

Como señala Pasadas, esta nueva formación de usuarios se debe caracterizar por su articulación en el plan de estudios y en los programas de las asignaturas de las distintas titulaciones universitarias.

Si bien esta dimensión educadora general resulta de gran interés, en España las principales realizaciones de planes de formación de usuarios se centran en los recursos y servicios propios de cada biblioteca universitaria, y las experiencias más numerosas son extracurriculares. Una posibilidad que ya se ha puesto en marcha en algunas universidades es la oferta de cursos de formación de usuarios con valor de créditos de libre configuración. Como señala Gómez Hernández (2000), si los estudiantes pueden aprovechar para su currículo los cursos de formación de usuarios que programan las bibliotecas, los realizarán en mayor cantidad y con mayor interés. Más adelante valoraremos esta posibilidad en la Universidad de Murcia.

En nuestra propuesta para la BUMU nos centraremos en el concepto de formación de usuarios como servicio concreto de nuestra biblioteca y como base fundamental de nuestra actividad. Propondremos programas vinculados a nuestra biblioteca y a los recursos que podemos ofrecer, que, por otra parte, tendrán en cuenta las necesidades de los usuarios y los objetivos de docencia e investigación de la Universidad. Para ello será necesaria la colaboración con los docentes. Creemos que, bien organizado y estructurado, un programa de formación de usuarios es un paso muy importante en la adquisición de habilidades documentales por parte de nuestros usuarios. Desde lo concreto, los recursos y servicios de nuestra biblioteca, el usuario en general (alumnos,

docentes, investigadores, etc.) aprenderá una serie de capacidades que podrá aplicar en otras bibliotecas y centros de documentación a lo largo de toda su vida. Si ofrecemos un buen servicio de formación de usuarios, fundamentado en una estructura planificada y un programa, la dimensión educativa está asegurada.

3.3 BREVE REVISIÓN DE LA BIBLIOGRAFÍA SOBRE FORMACIÓN DE USUARIOS

En la literatura profesional sobre el tema de la formación de usuarios podemos distinguir entre varios tipos de trabajos:

- Los estudios teóricos sobre formación de usuarios.
- Los estudios que orientan sobre cómo establecer y poner en marcha un programa de formación de usuarios y sobre cómo evaluarlo.
- Los estudios que describen cómo una biblioteca en particular o un grupo de bibliotecas han abordado el problema de ofrecer formación de usuarios.
- Los estudios que describen nuevas iniciativas en nuevos contextos.

Para elaborar esta memoria hemos consultado los libros y documentos que nos parecen de mayor interés y a los que hemos podido acceder. No pretendemos recoger una bibliografía exhaustiva sobre el tema, sino la que nos ha parecido más interesante para elaborar nuestro proyecto concreto.

Desde el punto de vista teórico, destacamos en primer lugar los trabajos de Sánchez-Paus (1998) y de Gómez Hernández (1999). Ambos son capítulos de tratados generales de biblioteconomía que abordan la formación de usuarios como servicio fundamental de la biblioteca. Tienen el valor de ofrecer una síntesis del tema y aportar bibliografía complementaria.

El libro de Svinicki y Schwartz (editado en 1988 en Estados Unidos y traducido al español en 1991) es un clásico del diseño de programas de formación: proporciona un marco teórico tanto desde el punto de vista de la Biblioteconomía como desde la Teoría del Aprendizaje, y muchos consejos prácticos sobre las etapas del diseño instruccional, los métodos de formación, los objetivos, los medios y el modo de evaluar los resultados.

Para completar y poner al día los puntos de vista de Svinicki y Schwartz y conocer planteamientos enfocados específicamente al ámbito de las bibliotecas universitarias y el nuevo concepto de alfabetización informacional, hemos consultado los siguientes manuales de diseño de programas: el manual de LIRT (Library Instruction Round Table de la ALA) editado por Brottman y Loe (1990) y el libro de Young y Harmony (1999).

Una aportación muy interesante a la bibliografía sobre el tema en español es el libro coordinado por Gómez Hernández: *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información*, publicado en 2000, con un doble enfoque educativo y documental. En especial hemos trabajado con el capítulo 4: "La alfabetización informacional y la biblioteca universitaria. Organización de programas para enseñar el acceso y uso de la información", de José Antonio Gómez Hernández.

Experiencias concretas de formación de usuarios se recogen en diversos artículos y comunicaciones a congresos elaborados por profesionales, de los que citamos los más actuales: Álvarez Álvarez y otros (2000), Espinós y Sort (1997), Herrera Morillas (2001) y Ordóñez Cocoví (2000). Nuevas iniciativas en contextos web se reflejan en los trabajos de Mano González y Moro Cabero (1998), Pérez Hidalgo y Méndez Martínez (2000), Sastre Miralles (2000) y Torre Bustamante (2000).

3.4 LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN LAS NORMAS DE REBIUN

En la teoría sobre bibliotecas universitarias tienen gran importancia las normas elaboradas por distintos organismos y asociaciones profesionales. Por su carácter de criterios que sirven para evaluar los servicios bibliotecarios y lograr unos objetivos marcados, consideramos de interés recoger aquí lo que establecen las normas que se aplican en la actualidad en las bibliotecas universitarias españolas.

Las *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas* elaboradas por REBIUN en 1997, establecen en general recomendaciones para las áreas de colecciones, servicios, infraestructuras, financiación y personal. En el apartado de Servicios, citan la formación de usuarios con dos niveles:

1. *Mínimo exigible:*

Es necesario que la Biblioteca facilite ayudas impresas, gráficas o electrónicas describiendo servicios concretos. Además debe organizar visitas guiadas y contar durante el horario de apertura con la presencia de un bibliotecario profesional para atender y enseñar el funcionamiento de la Biblioteca, sus instalaciones, sus equipos y uso de la colección.

2. *Carácter optativo*

La Biblioteca debe promover sesiones de formación de usuarios a nivel individual o colectivo; desarrollar programas para la formación continuada y también actividades de extensión bibliotecaria.

Y concluye afirmando: *El éxito de los programas de formación de los usuarios en las bibliotecas dependerá directamente de la medida en que la Biblioteca pueda integrar su labor informativa en los planes y programas de estudios de la Universidad.*

También consideramos de interés por su relación con la utilización de recursos de información lo que afirman con respecto al servicio de *Facilidades para el estudio, tecnología para el aprendizaje e investigación:*

1. *Recomendaciones generales:*

Las bibliotecas tienen que ser aulas de autoformación por eso deben garantizar la interrelación de los usuarios con los fondos.

La Biblioteca debe ser pionera en la instalación de nuevos procedimientos técnicos y, dentro del ámbito de su competencia, en el desarrollo de algunos de ellos.

Las instalaciones de la Biblioteca para facilitar el estudio deben tener en cuenta los diversos estilos de estudio, así como los distintos modos de enseñar y de aprender característicos de cada curso. Deben proporcionarse zonas para el estudio en silencio, así como para el estudio en voz baja y en grupo. También salas para consulta de materiales no librarios.

2. Mínimo exigible:

La Biblioteca debe proporcionar los recursos y el apoyo que los usuarios necesitan para poder localizar, seleccionar y recuperar la información existente en la propia Biblioteca o en otros centros externos por medio de redes informáticas y disponer del apoyo técnico para el correcto funcionamiento de esta tecnología.

Para la lectura de materiales en soporte magnético, óptico, microformas, etc. debe disponer de equipos apropiados, que permitan también su edición y reproducción.

3. Carácter optativo:

Ofrecer estaciones de trabajo que integren diferentes herramientas informáticas, incluido el acceso a Internet.

La oferta de un servicio de traducción propio o en coordinación con centros de idiomas de la Universidad supone una importante ayuda al estudio.

La Biblioteca puede ofrecer un servicio de encuadernación para que los alumnos y los profesores puedan realizar trabajos con una presentación física digna.

La Biblioteca puede ser un punto de venta de materiales: libros de texto, bolígrafos, papel, disquetes, etc.

4. Investigación

En el plan de trabajo de la Biblioteca, debe incluirse el desarrollo de técnicas bibliotecarias adaptadas a las estrategias presentes y futuras en tecnología de la información, y actuando como centro de investigación hacia el mundo bibliotecario y de documentación de su entorno.

3.5 PANORAMA DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS ESPAÑOLAS

En el *Anuario estadístico de las bibliotecas universitarias y científicas españolas 2000*, en el resumen de datos aparece, en el apartado de servicios, un total de 5.419 cursos de formación a los que asistieron 50.874 personas. Es un servicio que se reparte de modo irregular en las distintas universidades, pero que crece de modo constante, y posiblemente este crecimiento es consecuencia de haber superado una etapa en donde los esfuerzos estaban encaminados al avance en la automatización de catálogos y el desarrollo de otros servicios considerados prioritarios. Conforme la biblioteca mejora en instalaciones y servicios, se presta una mayor atención a la dimensión educativa de la biblioteca universitaria.

Cada vez es mayor el número de programas de formación de usuarios, presenciales y telemáticos, en las bibliotecas universitarias. Son diversos los métodos utilizados, pero los más corrientes: las visitas guiadas, los cursos introductorios y los de profundización están presentes en muchas bibliotecas universitarias. Además de esta formación programada, los bibliotecarios deben dar una formación individualizada o concertada con pequeños grupos. Son los servicios “a la carta”.

Otra forma de ayudar al aprendizaje es dar orientaciones sobre la metodología del trabajo intelectual, con páginas web que ofrecen contenidos para el autoaprendizaje, del tipo de “cómo presentar un trabajo académico” “cómo elaborar referencias bibliográficas”, etc.

Un paso más es la biblioteca digital de recursos didácticos de apoyo a las asignaturas (como puede ser recopilaciones de apuntes o bibliografías recomendadas). Ejemplos de ello encontramos en varias universidades catalanas, pioneras en la elaboración de planes de formación de usuarios, como la Universitat Oberta de Catalunya, la Universitat Pompeu Fabra o la Universitat de Barcelona. Su valor se puede incrementar con enlaces al catálogo, a las bases de datos y a otros recursos de la web.

En la actualidad, además de los programas de formación de usuarios presenciales, estamos asistiendo al esfuerzo de algunas bibliotecas por trasladar a la biblioteca digital la enseñanza del acceso y uso de la información. En las páginas web de las bibliotecas universitarias encontramos las guías de uso de la biblioteca y de sus recursos de información, guías de bases de datos, del OPAC, acceso a recursos externos, recopilaciones de enlaces de interés y las respuestas a las cuestiones más frecuentes planteadas por los usuarios (FAQ), normalmente en forma de tutoriales hipertexto en formato electrónico. Es el concepto de la página web de la biblioteca como puerta de acceso a sus servicios.

A continuación ofrecemos un listado de las páginas de bibliotecas universitarias españolas que nos han parecido de interés por los programas de formación de usuarios que presentan. El nivel de detalle y de desarrollo es muy variable. Todavía hay muchas páginas de bibliotecas universitarias que no incluyen apenas información sobre la formación de usuarios (según el estudio de Álvarez, Lara y Sastre de 2000 un 53% de las bibliotecas universitarias españolas no la incluye, y del 47% restante, un 25% sólo la menciona y un 22% la desarrolla). Recogemos seguidamente las páginas que consideramos más interesantes:

Universidad Autónoma de Madrid

<http://biblioteca.uam.es/paginas/servicios.html#formacion>

No es un programa muy elaborado a nivel global, sino que está organizado por centros: se ofrecen sesiones introductorias a principio de curso y cursillos de bases de datos en días y horas fijas a lo largo de todo el año.

Universidad Carlos III de Madrid

<http://www.uc3m.es/uc3m/serv/BIB/GRAL/formacion.html>

Ofrece cursos según titulaciones en un horario fijo. El de la Escuela de Ingeniería presenta el guión del curso en la página web.

Universidad de Alicante

http://www.ua.es/es/bibliotecas/sibydbib/bibl_campus/general/formacion_usuarios/index.htm

Sesiones generales, temáticas, a la carta y para alumnos nuevos. Información muy detallada con objetivos, contenido, calendario y formulario de solicitud.

Universidad de Almería

<http://filabres.ual.es/Universidad/Biblioteca/formac/formacion.html>

Programa articulado en tres módulos y posibilidades de autoformación. Con formulario de solicitud vía web.

Universidad de Cantabria

<http://www.buc.unican.es/servicios/formac00.htm>

Programa muy completo y detallado, a muchos niveles, organizado según los puntos de servicio, que se corresponden con áreas de conocimiento.

Universidad de Huelva

http://www2.uhu.es/biblioteca/nuevo/formacionusuarios/f_usuarios2c.html

Programación en niveles bien desarrollada, con un formulario de solicitud electrónico.

Universidad de Jaén

<http://www.ujaen.es/serv/biblio/formacion/index.html>

Programación organizada en niveles y por áreas temáticas.

Universidad de La Rioja

<http://biblioteca.unirioja.es/biblio/ser/serfu.html>

Programa extenso con enlaces a las guías y tutoriales que se ofrecen en la página web.

Universidad de Málaga

<http://www.uma.es/Servicios/Biblioteca/formacionUSUARIOS.htm>

Programa muy ligado a las guías de uso, que se ofrecen impresas al asistir al curso y siempre accesibles en la página web.

Universidad de Sevilla

<http://bib.us.es/servicios/usuarios/formacion.asp>

Ofrece un programa de formación que permite avanzar paulatinamente en el conocimiento de sus recursos, ajustando los contenidos a las necesidades reales de los distintos grupos de usuarios. Se complementa con una completa colección de guías de recursos de información.

Universitat Autònoma de Barcelona

<http://www.bib.uab.es/formacio/curs.htm>

Programa muy extenso y a muchos niveles, desarrollado con un patrón general que se aplica en cada centro según sus necesidades. Es la universidad con más experiencia acumulada en este tipo de programas.

Universitat de Barcelona

<http://www.bib.ub.es/bub/formacio.htm>

Se ofrecen sesiones de formación, sesiones especializadas y cursos de extensión universitaria válidos como créditos de libre configuración.

Universitat de Lleida

<http://www2.bib.udl.es/serveis/wsfor.htm>

Presenta un programa con sesiones generales y especializadas en horarios amplios.

Universitat de Girona:

<http://biblioteca.udg.es/formacio/index.htm>

Programa estructurado en tres niveles, con el valor de créditos de libre configuración.

Universitat de Valencia

<http://www.uv.es/%7Esfp/pdi/sib.htm>

Presenta sesiones de recursos electrónicos y fuentes de información en todas las áreas de interés de la universidad.

Universitat Politecnica de Catalunya

<http://bibliotecna.upc.es/sesfor/>

Organiza sesiones de acogida, generales, temáticas y a medida, ordenadas por biblioteca o por materias

Universitat Politecnica de Valencia

<http://www.upv.es/bib/servicios/formacion.htm>

Ofrece sesiones de formación general, informativas, cursos para la comunidad universitaria en general y una oferta de Cursos de Libre elección para estudiantes de 1º y 2º ciclo.

Universitat Pompeu Fabra

<http://www.upf.es/bib/serveis/sessions.htm>

Programa estructurado en sesiones introductorias, generales y temáticas, con explicación de sus características.

4. LOS USUARIOS

4.1 INTRODUCCIÓN

Un aspecto importante, uno de los puntos de partida en una planificación de servicios bibliotecarios, es el estudio y conocimiento de los usuarios, tanto de sus necesidades de información como de sus expectativas, usos y valoraciones de la oferta de servicios de la biblioteca. Al diferenciar necesidades podremos diversificar servicios en función de los diferentes tipos de usuarios.

La tipología de usuarios de una biblioteca universitaria, con las necesidades que habitualmente se atribuyen a cada grupo (alumnos de 1º, 2º y 3er ciclo, profesores, PAS), es un primer paso que nos puede ayudar a esbozar el tipo de contenidos que pueden formar parte del plan de formación.

4.2 PLANIFICACIÓN DE UN ESTUDIO DE USUARIOS

Para adecuar de modo más preciso el servicio de información bibliográfica y de formación de usuarios a las necesidades de la comunidad universitaria consideramos de gran interés establecer un estudio concreto de los usuarios de la Universidad de Murcia. De modo teórico, el proceso a seguir sería el siguiente:

- Identificación de los objetivos del estudio.
- Análisis de la información que será necesario obtener.
- Recopilación de la información disponible, y diseño de un modelo de recogida de datos: un cuestionario estructurado de preguntas cerradas, por ejemplo.
- Identificación de la población objeto de estudio y selección de la muestra adecuada.
- Planificación de la recogida de datos (aspectos temporales y materiales necesarios).
- Realización de un estudio piloto para comprobar y corregir posibles problemas.
- Obtención de la información.
- Análisis de los resultados para extraer conclusiones.
- Elaboración de un informe que permita la adopción de medidas concretas en la biblioteca.

Naturalmente, este proceso es metodológicamente muy laborioso. Al no poder realizar un estudio de usuarios previo, para detectar las necesidades informativas de la comunidad universitaria y establecer nuestra programación, tendremos que utilizar fuentes de información indirectas como: datos factuales de la biblioteca y de la Universidad contenidos en las memorias y anuarios estadísticos, conocimiento de las titulaciones, los planes de estudio y el calendario académico a través de las guías de la Universidad, análisis de las

peticiones de préstamo o reprografía de las bibliotecas y hemerotecas, valoración de las consultas más frecuentes en los mostradores de préstamo y de información bibliográfica, etc. Asimismo, resulta de gran interés, aunque la situación cambia constantemente, la información recogida en estudios de usuarios realizados con anterioridad.

4.3 EL ESTUDIO DE USUARIOS DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA (1994)

En concreto para la Universidad de Murcia contamos con el que llevó a cabo José Antonio Gómez para su tesis doctoral: *La función de la biblioteca en la Educación Superior. Estudio aplicado a la biblioteca universitaria de Murcia* (Murcia: Universidad, 1996), del que presentó las principales conclusiones en las IX Jornadas Bibliotecarias de Andalucía bajo el título: *Conocimiento, uso, valoración de los servicios y expectativas de los estudiantes universitarios de Murcia respecto de la biblioteca universitaria* (Granada, 1996).

El estudio se realizó en el curso 1993-1994 mediante un cuestionario dirigido a una muestra (2.335 encuestas) de la población total de estudiantes matriculados en ese curso (30.231), estratificados por las áreas de las titulaciones existentes entonces: Humanidades, Economía, Ciencias de la Salud, Ingeniería y Tecnología, Ciencias Exactas y Naturales, Ciencias Jurídicas y Sociales.

De este estudio, los datos más significativos y las principales conclusiones son:

- El conocimiento que los estudiantes tienen de los servicios bibliotecarios es escaso, lo que repercute en el bajo nivel de sus demandas, usos y expectativas. Sólo un 57% manifestó conocer los servicios de la biblioteca universitaria. La encuesta manifiesta que no había entonces una imagen de la biblioteca como unidad formada por un conjunto de servicios. Los estudiantes sólo conocían sus bibliotecas de centro. El autor sugiere editar guías (que pueden ser introducidas en los sobres de matrículas) y hacer formación de usuarios al comienzo del curso y durante todo él.
- El principal uso de las bibliotecas es como salas de estudio. En el año 1994 la escasez de puestos de lectura era un problema que se ha ido paliando con la apertura de salas de estudio con amplios horarios.
- La frecuencia del uso de los servicios es insuficiente. Menos del 40% de los alumnos acudía al menos una vez a la semana a la biblioteca. Se aprecia un mayor uso de la biblioteca en las carreras menos masificadas, como Bioquímica, Informática o Filosofía.
- En torno a un 43% afirma desconocer las normas de uso de las bibliotecas.
- El 49% de los estudiantes no considera suficientes los recursos bibliográficos disponibles. Sólo los estudiantes de las carreras científicas (Medicina, Química, Informática) y los de Economía y Biblioteconomía tienen un aceptable porcentaje de satisfacción

respecto de los fondos de que disponen. Los estudiantes de los títulos recientemente implantados consideran insuficientes los recursos documentales a su disposición.

- Los estudiantes conocen mayoritariamente los servicios de lectura en sala y préstamo a domicilio, y éstos son los que más se usan. Destaca el desconocimiento y el escaso uso de los servicios de información y comunicación.
- Se observa una mayor dedicación del personal al trabajo de gestión interna que a dar una atención cualificada al usuario. Un 45% de los usuarios no consulta nunca al personal técnico o en muy raras ocasiones.
- Sobre el papel de la biblioteca en la educación superior, el 90% de los estudiantes considera a la biblioteca muy importante para una buena formación universitaria.
- Las fuentes de información y referencia son muy poco conocidas por los estudiantes, de lo que se deduce una formación basada en apuntes y manuales. Corregir esta carencia es tarea de docentes y bibliotecarios. Los estudiantes por su parte manifiestan un gran interés por recibir este tipo de conocimientos y habilidades y la biblioteca debe atender esta demanda.
- En cuanto a los deseos y expectativas de los estudiantes destacamos la pregunta: “intereses sobre temas de formación de usuarios”, en donde se demuestra un gran interés por conocer los medios de acceso a la información especializada en su campo, las técnicas documentales y los modos de redacción de los trabajos científicos, la elaboración de referencias y citas, etc. Tenemos que tener en cuenta que entonces se iniciaba en la Universidad el acceso generalizado a Internet y no era tan variada como ahora la posibilidad de acceso a la información electrónica. En la actualidad sería necesario introducir otras posibilidades en la pregunta. Por su interés reproducimos la tabla de resultados:

Intereses sobre temas de formación de usuarios

Cursos generales de información y formación de usuarios de la biblioteca universitaria	44,3%
Cursos sobre el uso de las revistas científicas, las revistas de resúmenes, los índices de bases de datos	39,6%
Cursos sobre normas para la redacción y presentación de trabajos científicos (estructura, presentación de referencias y citas)	46,2%
Otros	1,2%

- Sobre los deseos de mejora de los servicios se ofrece una lista de posibilidades que da como resultado la siguiente tabla:

Deseos de mejora de los servicios de la biblioteca universitaria de Murcia:

Instalaciones: más puestos en las salas de consulta, mejor iluminadas, más silenciosas	75,4%
Existencia de salas de lectura y estudio que abran por la noche y los fines de semana	58,1%
Acceso por ordenador a los catálogos de todas las bibliotecas de la Universidad	56,5%
Los fondos documentales accesibles deberían ser más, y más actualizados	44,1%
Libre acceso a los fondos bibliográficos en la misma sala de lectura	37%
Algunos puestos en sala de lectura con PCs, para poder escribir y editar trabajos	45,7%
Servicio de información bibliográfica para la realización de trabajos, investigaciones, etc.	51,7%
Más formación como usuarios de las bibliotecas y la información científica: las bases de datos disponibles, servicios especiales de la biblioteca, etc.	39,1%
Más personal, y con mayor cualificación	32,6%
Que la biblioteca organice actividades culturales	44,2%
Mejorar la información y la comunicación con los usuarios: buzones de sugerencias, tablones de anuncios, guías de uso, boletines de novedades, etc.	48,5%
Incrementar los fondos de materiales especiales y fomentar su uso	53,7%
Ampliar los plazos de préstamo de libros a domicilio y el número de libros que se puedan llevar	61,4%
Poner servicios de fotocopiadoras dentro de las bibliotecas	71,2%

Es importante considerar estos resultados en la planificación de los servicios, aunque, si se volviera a realizar la encuesta en la actualidad, seguramente cambiarían significativamente las cifras, pues sobre todo en los aspectos de instalaciones, automatización y accesibilidad de los fondos se ha mejorado mucho en estos años.

Con la nueva estructura y organización de la biblioteca universitaria que establece el *Reglamento* aprobado en 1995, la biblioteca universitaria dispone de nuevos espacios, una nueva distribución del personal, una nueva ubicación de los fondos, y nuevos servicios. Con la estructura actual se establece un nuevo modelo de biblioteca universitaria:

- Dos grandes Bibliotecas de Campus complementadas con anexos de atención a usuarios, que ofrecen salas de estudio y préstamo de la bibliografía básica del alumno.

- Cuatro hemerotecas: Hemeroteca Científica; Hemeroteca de Economía y Empresa; Hemeroteca de Ciencias Sociales; Hemeroteca de Letras, que orgánicamente dependen de las Bibliotecas de Campus, y que reúnen las colecciones de revistas científicas de la Universidad.

- Un Centro de Documentación especializado: el Centro de Documentación Europea.

Todos estos cambios tendremos que considerarlos en la planificación del servicio de información bibliográfica y los planes de formación de usuarios. Es necesario mostrar a los usuarios el nuevo modelo con todas sus posibilidades de nuevos servicios mediante sesiones formativas.

4.4 TIPOLOGÍA DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Según las *Normas de uso del Servicio de la Biblioteca Universitaria*, son usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Murcia toda persona que sea miembro activo o jubilado de esta comunidad universitaria:

- Profesores de la Universidad y centros adscritos.
- Estudiantes de la Universidad y centros adscritos.
- Becarios de investigación.
- Profesores e investigadores de Instituciones y Centros de Investigación propios y adscritos a la Universidad.
- Personal de Administración y Servicios.
- Cualquier otro a quien la Universidad reconozca esta condición.

En las normativas de uso de las bibliotecas universitarias se establecen los derechos y los deberes de los usuarios relativos a acceso y uso de la información, respeto a los fondos y las instalaciones, cumplimiento de las normas de los distintos servicios. Un derecho recogido en casi todas las normativas es el de recibir la formación básica para la utilización de cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca.

Los diferentes usuarios de la Biblioteca Universitaria pueden ser clasificados en los siguientes perfiles:

- Perfil 1: Estudiantes: alumnos de primer y segundo ciclo, tanto de centros propios, como adscritos a la Universidad.
- Perfil 2: Alumnos de Tercer Ciclo, de Títulos Propios y Másters, Becarios de Investigación, Contratados y Becarios con cargo a convenios, contratos y proyectos.
- Perfil 3: Personal Docente e Investigador de centros propios y adscritos.
- Perfil 4: Personal de Administración y Servicios de centros propios.

- Perfil 5: Usuarios Externos

Esta tipología de usuarios se utiliza para, por ejemplo, establecer las condiciones de préstamo a domicilio (número de ejemplares y número de días) según las necesidades de uso de la colección que presenta cada grupo. También nos puede servir como punto de partida para establecer, a partir de las necesidades de información de cada grupo, los distintos programas de formación de usuarios.

Para cualquier proceso de planificación de servicios, es, pues, necesario estimar el número de usuarios que corresponden a cada una de las categorías.

Perfil 1:

La Universidad de Murcia cuenta con 30.108 alumnos de 1º y 2º ciclo, repartidos en 18 centros que están ubicados en 2 Campus universitarios: La Merced y Espinardo. Estos son los datos de alumnos por centro del curso 2000-2001:

Centro	Alumnos
FACULTAD DE ECONOMIA Y EMPRESA	4301
FACULTAD DE EDUCACION	4043
FACULTAD DE LETRAS	3912
FACULTAD DE DERECHO	3701
FACULTAD DE QUIMICA	1981
ESC. UNIV.DE RELACIONES LABORALES	1661
FACULTAD DE INFORMATICA	1575
FACULTAD DE BIOLOGIA	1567
FACULTAD DE MEDICINA	1558
FACULTAD DE PSICOLOGIA	1325
FACULTAD DE VETERINARIA	932
ESC. UNIV. DE ENFERMERIA	836
ESC. UNIV. DE TURISMO (ADSC)-MURCIA	728
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACION	623
ESC.UNIV. DE TRABAJO SOCIAL	477
FACULTAD DE MATEMATICAS	375
FACULTAD DE FILOSOFIA	325
ESC. UNIV. ADSCRITA ENFERMERIA	188
TOTAL	30.108

Los centros con mayor número de alumnos son:

La Facultad de Economía y Empresa, con 4.301 (14%)

La Facultad de Educación, con 4.043 (14%)

La Facultad de Letras, con 3.912 (13%)

La Facultad de Derecho, con 3.701 (12%)

La Facultad de Química, con 1.981 (7%)

Perfil 2:

El total de alumnos de tercer ciclo matriculados durante el curso académico 1999-2000 ascendió a 1.374. Durante el curso 1999-2000 fueron defendidas 229 tesis doctorales, con la siguiente distribución por áreas:

- Ciencias de la Salud 89
- Ciencias Experimentales 49
- Ciencias Sociales 29
- Humanidades 28
- Ciencias de la Economía 12
- Enseñanzas Técnicas 10
- Ciencias Jurídicas 10
- Matemáticas 2

No hemos incluido en estas cifras las de alumnos de Títulos Propios, Másters pues no disponemos de ellas. Los becarios de investigación pueden estimarse en torno a un centenar, aunque normalmente quedan englobados en las cifras de alumnos de tercer ciclo.

Otros Perfiles:

En la tercera y la cuarta categoría de usuarios antes citadas, las cifras disponibles del curso 2000-2001 son:

Personal Docente e Investigador: 1.723

Personal de Administración y Servicios (PAS) : 918

Tampoco hemos podido cuantificar el número de usuarios externos.

Sumando todas las cifras de las que disponemos, tenemos en total una cifra de: 34.123 usuarios potenciales.

Si atendemos a la división en Campus, aproximadamente un 75% de los alumnos de 1º y 2º ciclo está en Espinardo frente a un 25% en La Merced. Por áreas, podemos establecer el siguiente esquema aproximado:

Ciencias Sociales: 35%

Ciencias Jurídicas: 18%

Humanidades: 15%

Ciencias Experimentales: 13%

Ciencias de la Salud: 11%

Ciencias Técnicas: 5%

Otros: 3%

Todos estos datos de distribución de alumnos por áreas y por campus tendrán que ser tenidos en cuenta a la hora de establecer una programación destinada a formar a los usuarios de la Universidad de Murcia en el acceso y uso de la información a través de la Biblioteca Universitaria.

4.5 ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS.

Como paso previo al establecimiento de los servicios de información y formación necesarios, vamos a intentar establecer cuáles son las necesidades de información de los usuarios de la UMU siguiendo la clasificación en perfiles que hemos establecido de antemano:

- Perfil 1: Estudiantes: alumnos de primer y segundo ciclo, tanto de centros propios, como adscritos a la Universidad.
- Perfil 2: Alumnos de Tercer Ciclo, de Títulos Propios y Másteres, Becarios de Investigación, Contratados y Becarios con cargo a convenios, contratos y proyectos.
- Perfil 3: Personal Docente e Investigador de centros propios y adscritos.
- Perfil 4: Personal de Administración y Servicios de centros propios.
- Perfil 5: Usuarios Externos

Observamos, para los distintos tipos, las siguientes demandas de información:

1) Estudiantes de 1º y 2º ciclo:

- Particularmente los alumnos de primero necesitan orientación sobre los servicios de la biblioteca: normas de uso, horarios, tipos de préstamo, ubicación de las colecciones, etc.

- Búsqueda en el OPAC de la biblioteca de los libros y documentos que aparecen reseñados en las bibliografías recomendadas por los profesores en los programas docentes de las asignaturas. Se trata de búsquedas de documentos concretos para su localización en el fondo de la biblioteca con la finalidad de llevárselos en préstamo, en el caso de los libros, o consultarlos y fotocopiarlos, en el caso de artículos de revista.

- Búsqueda de información para realizar los trabajos encomendados por los profesores. En este caso se trata de búsquedas por temas, y no sólo en el OPAC para localizar libros o títulos de revista concretos, sino que también se hace necesario buscar en bases de datos que recojan artículos de revista o en servicios de acceso a sumarios de revistas.

2) Estudiantes de 3er ciclo, de títulos propios y másters, becarios de investigación:

- Consultas bibliográficas para la elaboración de repertorios de temas específicos relacionados con las asignaturas de doctorado o de los distintos cursos de especialización.

- Consultas bibliográficas para la elaboración de estudios sobre el estado de una cuestión relacionados con el tema de una tesis doctoral.

- Recopilación exhaustiva de información sobre el tema de una tesis doctoral para elaborar la bibliografía que siempre acompaña a este tipo de trabajos.

- Asesoramiento en las técnicas para la elaboración de citas y referencias bibliográficas.

3) Personal Docente e Investigador:

- Información bibliográfica sobre sus campos de investigación o docencia.
- Información sobre novedades según los temas de su interés, mediante servicios de alerta.
- Servicios de acceso al documento
- Formación continua sobre los nuevos recursos de acceso a la información (bases de datos, revistas electrónicas)

4) Personal de Administración y Servicios:

- Información sobre normativas y procesos administrativos, legislación general universitaria, órdenes y convocatorias de Ministerios y Administraciones Públicas, etc.
- Acceso a boletines oficiales y a bases de datos de legislación relacionadas con la gestión universitaria.
- Documentación sobre las actividades profesionales del personal de servicios especializados (bibliotecarios, informáticos, gestores de la investigación, técnicos especializados de laboratorio, etc.), para su formación continua.

5) Usuarios externos:

- Profesionales: demandas de información especializada sobre temas específicos relacionados con el desempeño de su profesión.
- Participantes en actividades de extensión universitaria: consulta de libros y revistas relacionados con los temas de las actividades en cuestión.

El conocimiento de todas estas demandas de información nos ayudará a conformar los servicios que se planifican para cubrir estas necesidades. No sólo debemos atender las diferentes consultas, sino que es necesario estimular la búsqueda de información dando a conocer los servicios y los recursos disponibles. Muchas veces los usuarios no demandan lo que no conocen. O, dicho de otro modo, la difusión de la información genera en el usuario la necesidad de una nueva información. Esta labor de estímulo hará aumentar la satisfacción del usuario, concepto fundamental en la nueva filosofía de la gestión de calidad.

5. LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE MURCIA.

Hemos estudiado en los capítulos anteriores las ideas generales sobre el servicio de información bibliográfica, la formación de los usuarios para acceder con el máximo de rendimiento a ese servicio, y la tipología y número de usuarios que pueden recibirlo en la Universidad de Murcia. Es preciso completar el panorama con un análisis de la situación actual de la Biblioteca Universitaria de la UMU. Nos interesa tanto su estructura y organización como una comparación con otras universidades españolas. De este reducido pero imprescindible estudio se sacarán conclusiones importantes que son las que justifican toda la presente memoria.

5.1 ANTECEDENTES Y NORMATIVAS.

Aunque la Biblioteca Universitaria de Murcia tiene su origen en los inicios de la propia Universidad a principios del siglo XX, es a partir de los años 80, con el aumento de las titulaciones y la creación de las bibliotecas de centro, cuando empieza a desarrollarse como servicio dotado de personal e instalaciones adecuadas. Con la aprobación de la LRU en 1983 y la redacción de los *Estatutos*, aprobados en 1985, ya aparece la biblioteca universitaria reconocida como servicio académico básico, que debe estar adecuadamente equipado y informatizado y atendido por personal especializado (artículos 240-244).

Con posterioridad a la aprobación de los *Estatutos* se redactó un *Reglamento de Biblioteca Universitaria*, el cual fue provisional durante todo el tiempo que estuvo vigente, hasta su sustitución por el actual *Reglamento del Servicio Universitario de Biblioteca*, aprobado por Junta de Gobierno el 8 de Junio de 1995. En 1996 se aprobaron las *Normas de uso del Servicio de la Biblioteca Universitaria* (Acuerdo de la Junta de Gobierno de 10 de diciembre de 1996).

5.2 ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA.

Los últimos años han supuesto un gran cambio en la Biblioteca Universitaria. La situación actual está centrada y organizada en función de la nueva estructura de la biblioteca universitaria, aprobada en el Reglamento de 1995.

El texto del Reglamento subraya el carácter de servicio universitario de la biblioteca. Su finalidad principal es garantizar el acceso a la información documental que permita a la Universidad cumplir sus objetivos: el estudio, la docencia, la investigación y la extensión universitaria (art. 3). Para ello es fundamental la organización racional de los servicios.

Según la nueva estructura, la Biblioteca de la Universidad de Murcia se organiza atendiendo a criterios de unidad territorial, ya que la Universidad se encuentra repartida en 2 Campus : La Merced y Espinardo.

La Biblioteca Universitaria se estructura en :

- Servicios centrales
- Bibliotecas de Campus
- Centros de Documentación Especializados

Los Servicios Centrales son la cabecera del sistema bibliotecario de la Biblioteca Universitaria de Murcia. El Director de la biblioteca lo es también de los Servicios Centrales. Se estructuran en las siguientes Secciones :

- Sección de Coordinación de Adquisiciones e Intercambio Científico
- Sección de Coordinación de Proceso Técnico
- Sección de Automatización
- Sección de Coordinación de Información Bibliográfica Automatizada y Préstamo Interbibliotecario.
- Sección de Fondo Antigo y Colecciones Especiales
- Archivo Histórico Universitario.

Las Bibliotecas de Campus están constituidas por los fondos bibliográficos de los Centros, Departamentos, Institutos Universitarios, Centros de Documentación y Servicios de cada Campus. En la actualidad hay 2: la Biblioteca Nebrija (en el Campus de la Merced) y la Biblioteca General de Espinardo. De las Bibliotecas de Campus dependen las Hemerotecas: Hemeroteca Científica, Hemeroteca de Economía y Empresa, Hemeroteca de Ciencias Sociales y Hemeroteca de Letras.

El Centro de Documentación Europea, ubicado en la Biblioteca General de Espinardo, es el único Centro de Documentación Especializado.

La nueva estructura orgánica ha afectado al personal, que ha dejado su dependencia de los Centros, para pasar a formar parte de la plantilla del Servicios Universitario de Biblioteca. La plantilla de la biblioteca universitaria es de 98 personas (2 facultativos, 29 ayudantes, 55 oficiales de bibliotecas, 7 auxiliares administrativos, 1 administrativo y 4 conserjes). Con la nueva estructura se produce un gran cambio en la plantilla: el personal pasa de la adscripción a Centros a la adscripción al Servicio de Biblioteca Universitaria. Desaparecen los puestos de Jefe de biblioteca de centro y se crean los de Responsable de Colección en las bibliotecas de campus, así como los puestos base de proceso técnico y de adquisiciones.

La inauguración y puesta en funcionamiento de la Biblioteca General del Campus de Espinardo en abril de 2001 ha significado un cambio de estructura en este campus, con la conversión de las antiguas bibliotecas de centro en anexos de atención a usuarios, repartiéndose los fondos bibliográficos entre los que se trasladan a la Biblioteca General y los que permanecen en los anexos por razones de cercanía al alumnado. Estos anexos están atendidos por oficiales de bibliotecas, que tienen que canalizar las consultas especializadas de información a los Responsables de Colección.

5.3 SITUACIÓN DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE MURCIA EN LOS INDICADORES DEL ANUARIO REBIUN DE 2000.

La referencia más completa y actualizada para obtener una visión comparativa de la situación de la Biblioteca Universitaria de la UMU en relación a las otras universidades españolas es el anuario de REBIUN, el último de los cuales corresponde al año 2000.

Además de los datos estadísticos referidos a usuarios, locales y equipamiento, horas y días de apertura, colecciones e informatización, servicios, préstamo interbibliotecario, personal y presupuesto, el anuario de REBIUN añade un apartado de indicadores en los que se analizan los datos y se establece el orden que ocupa cada universidad en cada indicador.

La Universidad de Murcia aparece por encima del promedio REBIUN en los siguientes indicadores:

INDICADOR	UMU	REBIUN
m ² construidos por usuario	0,50	0,47
estudiantes por puesto de lectura	8,7	14,1
revistas vivas por investigador	1,7	1,5
usuarios por personal en la biblioteca	330	336
gasto en revistas por investigador	53.384	45.184

Alrededor del valor medio:

INDICADOR	UMU	REBIUN
incremento de monografías por usuario	0,7	0,9
volúmenes informatizados sobre el total	74%	78%
préstamo por usuario	6,0	7,5
personal técnico en relación al total	37%	39%
PIB: documentos obtenidos por investigador	0,89	1,85
PIB: artículos servidos por revista viva	0,37	0,50

Por debajo del promedio aparece en los siguientes indicadores:

INDICADOR	UMU	REBIUN
consultas a bases de datos por investigador	14	22
visitas a la web por usuario	1,4	22
consultas al catálogo por usuario	2,3	37
gasto en adquisiciones por usuario	7.876	9.704
gasto en monografías sobre el total	34%	41%
gasto en recursos electrónicos sobre el total	5%	11%

Los indicadores anteriores son muy elocuentes. Aunque hay cierta distancia en los indicadores relacionados con el presupuesto: el gasto en recursos electrónicos sobre el total, el gasto en adquisiciones por usuario, o el incremento de monografías por usuario; en donde más nos alejamos del promedio es en aquellos indicadores relacionados con los servicios de información y consulta de la información: las consultas al catálogo por usuario, las visitas a la web por usuario y las consultas a las bases de datos por investigador. Para mejorar estos resultados no parece suficiente poner los medios materiales sino que es preciso generar un conocimiento de los mismos por parte de los usuarios a través de una adecuada formación de éstos.

5.4 SITUACIÓN DE LA INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA Y DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN LA BUMU.

En la estructura actual que establece el *Reglamento* de 1995, el servicio de información bibliográfica y el de formación de usuarios, considerados ambos básicos en el artículo 38 (dentro del apartado de *Servicios al usuario y de extensión universitaria*), son competencia, en primer lugar, de los Servicios Centrales (a quienes corresponde la tarea de la información bibliográfica y de referencia de carácter general y multidisciplinar y la coordinación de la información bibliográfica automatizada, como recoge el artículo 10.c.). Su labor debe de ser de coordinación general. Las Bibliotecas de Campus, dado que: “sus funciones serán, en su ámbito correspondiente, las propias de la Biblioteca Universitaria, en coordinación con los Servicios Centrales” (art. 12), tienen un papel fundamental en la prestación de estos servicios.

En la actualidad, la Sección de Coordinación de la Información Bibliográfica Automatizada y el Préstamo Interbibliotecario, con la dotación actual de personal y dado el volumen de trabajo que supone el préstamo interbibliotecario en una universidad como la de Murcia, por el número de usuarios y la riqueza de sus colecciones, no puede desarrollar al completo las tareas de coordinación de la información bibliográfica. El mantenimiento

de la información bibliográfica automatizada (actualización de la página web de acceso a bases de datos, elaboración de guías de uso, respuesta a consultas, etc.) lo realiza la Sección de Automatización.

En las Bibliotecas de Campus, los jefes de Biblioteca de Campus coordinan las actividades de información bibliográfica y de formación de usuarios de su ámbito, en su labor de coordinación general del personal, y los bibliotecarios Responsables de Colección, tanto de áreas como de hemerotecas, son los encargados de atender las cuestiones de información especializada que plantean los usuarios en relación con las colecciones que gestionan. Los oficiales encargados de la ordenación de las salas y de la atención en mostradores de préstamo e información atienden las consultas de información general (horarios, localización de ejemplares, etc.).

Se han llevado a cabo varias experiencias de charlas de presentación de la biblioteca a alumnos de 1º en la Biblioteca Nebrija, con alumnos de los primeros cursos de las facultades de Derecho y de Letras. La biblioteca cuenta con una presentación gráfica que se proyecta durante la charla, y se ofrece a los alumnos la posibilidad de solicitar cursos específicos sobre el manejo del OPAC y las bases de datos para grupos pequeños, tanto en la biblioteca de Humanidades como en la sección Jurídica. La Biblioteca General de Espinardo cuenta con una presentación gráfica de su estructura y servicios que se utilizó en la inauguración del nuevo edificio para presentar la biblioteca a los usuarios. Debido a la reciente reestructuración del personal en el Campus de Espinardo, no se ha podido desarrollar todavía un plan general de formación de usuarios.

La Biblioteca Universitaria en su conjunto dispone de una colección de más de 500.000 volúmenes y unos 9.000 títulos de revistas, además del acceso a 250 revistas electrónicas, que están a disposición de más de 30.000 usuarios, para los que se dispone de 3610 puestos de lectura.

El crecimiento más espectacular de la colección bibliográfica de la Universidad se realiza en los últimos 15 años, coincidiendo con la creación de los nuevos centros y con el aumento del número de titulaciones. Además la universidad cuenta con colecciones de mapas, fotografías y diapositivas, registros sonoros, vídeos y CD-ROMs. En el año 2000 ingresaron 22.658 libros.

El número de préstamos a domicilio fue en 2000 de 204.666 transacciones. Las cifras de préstamo interbibliotecario son de 2.725 documentos obtenidos de otras bibliotecas y 2.511 documentos servidos a otras bibliotecas.

En el número de consultas a bases de datos en CD-ROM: de 3.500 consultas en la memoria de 1996 encontramos en el anuario de 2000 un número mucho mayor, de 43.214 consultas.

En la actualidad se encuentran consultables en red 19 Bases de datos bibliográficas y textuales. Además en el año 2000 ha habido 48.202 visitas a la página web de la biblioteca y 79.152 consultas al OPAC.

5.5 NECESIDAD DE UN PLAN DE FORMACIÓN DE USUARIOS

Todo este nuevo panorama de recursos y servicios de la Biblioteca Universitaria confirma la conveniencia de establecer un Plan de Formación de Usuarios global para la Universidad de Murcia, en el que se tengan en cuenta los distintos tipos de usuarios y sus necesidades de información considerados en el capítulo anterior.

La nueva estructura de la Biblioteca Universitaria ha supuesto la multiplicación de puntos de servicio y el alejamiento del personal especializado de los anexos de atención a usuarios, que quedan atendidos sólo por oficiales, capacitados para responder a consultas de información general, pero no para resolver cuestiones especializadas. El alumno encuentra en el anexo la bibliografía básica de apoyo al estudio, pero no puede acceder a la información especializada con el asesoramiento de especialistas.

En la actualidad, la imagen de la biblioteca puede quedar limitada para muchos usuarios a la del anexo como colección de apoyo al alumno y sala de estudio de apuntes propios. Es necesario dar a conocer de modo general a los alumnos la existencia de las colecciones y los servicios de la Biblioteca General y de las Hemerotecas: colecciones de referencia, información bibliográfica especializada (asesoramiento en el uso avanzado del OPAC, uso de bases de datos), colecciones de materiales especiales, préstamo interbibliotecario, etc. Consideramos fundamental que el usuario conozca y comprenda la nueva estructura de la Biblioteca Universitaria, y sepa adonde acudir cuando necesite determinada información.

El Plan de Formación de Usuarios puede significar una mejor difusión de la información disponible en la biblioteca y un mejor conocimiento de la Biblioteca Universitaria como conjunto de servicios informativos de apoyo al estudio, la docencia y la investigación. Es necesario potenciar la imagen de la biblioteca en este momento de cambio, dando a conocer servicios y recursos que pueden tener una mayor utilización y aprovechamiento si sabemos difundirlos adecuadamente.

A la definición de objetivos, la planificación, la programación de cursos y el modo de evaluar el Plan de Formación de Usuarios de la Biblioteca Universitaria de Murcia dedicaremos los siguientes capítulos de nuestro proyecto.

6. LOS OBJETIVOS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS

6.1 PANORÁMICA GENERAL

Como señalan Svinicki y Schwartz (1991), todo diseño de un programa de formación debe comenzar con la definición de los objetivos de la formación.

El objetivo general de cualquier plan de formación en una biblioteca universitaria es la realización de actividades que permitan a los usuarios conocer mejor el funcionamiento, los servicios y los recursos de la biblioteca. Este objetivo es el marco general en el que se engloban todas las acciones reflejadas en la programación del plan. Cada curso en concreto tendrá sus objetivos específicos.

Podemos detallar más los objetivos de la formación de usuarios enumerando los recursos y servicios que van a ser objeto de los distintos niveles de formación, tal y como hace la biblioteca de la Universidad de La Rioja en su programa:

- Formar y capacitar a los usuarios en el uso de los servicios de la biblioteca y en el manejo de las fuentes de información.
- Enseñar a buscar y utilizar los fondos propios de la biblioteca, cómo están organizados, cómo buscar en el catálogo automatizado (OPAC), qué servicios presta la biblioteca.
- Enseñar a buscar información sobre las distintas disciplinas utilizando las fuentes de información impresas y automatizadas (bases de datos).
- Enseñar a buscar información bibliográfica y documental en Internet.

Otro modo de expresar los objetivos es en términos del cambio esperado en el usuario como resultado de la formación. Los objetivos generales del plan pueden quedar expresados así:

- Que los usuarios conozcan, comprendan y utilicen los recursos y servicios que la biblioteca ofrece, así como las herramientas que posibilitan el acceso a estos recursos.
- Que los usuarios adquieran la autonomía suficiente para localizar la información que precisan para sus tareas de estudio, docencia e investigación.

Esta es la forma en que normalmente se presentan los objetivos en las bibliotecas universitarias del mundo anglosajón, especialmente en Estados Unidos. Rader (1998) recoge como objetivo general de la formación de usuarios: "lograr que los estudiantes terminen sus carreras bien preparados para su participación en la sociedad de la información". Razona su propuesta en el contexto de la creciente competitividad entre las universidades (fenómeno que estamos empezando a experimentar en España). Esta necesidad de preparar a los estudiantes para un entorno laboral que cambia continuamente ha potenciado el papel de la biblioteca en la universidad estadounidense, y este hecho queda reflejado en unos programas de formación de usuarios integrados en los planes de estudio. Los bibliotecarios en Estados Unidos cada vez más

colaboran con el profesorado en la tarea educativa de ayudar a los estudiantes a convertirse en consumidores efectivos de información. En este tipo de programas adquiere gran importancia la capacitación para la evaluación de los recursos de información.

En España la gran mayoría de las formulaciones de objetivos, como hemos visto, insisten en los aspectos de dar a conocer los servicios y recursos de la biblioteca universitaria, objetivo por otra parte que se ajusta mejor a nuestra realidad. Cuando se han realizado evaluaciones de calidad en las universidades, en lo relativo a la biblioteca, normalmente se detecta que hay servicios que son poco conocidos y, por tanto, infrautilizados. Como propuesta de mejora se indica la conveniencia de diseñar un plan general de formación de usuarios y la elaboración de guías informativas. Tomamos como ejemplo el *Informe final del Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Salamanca*, dentro del *1er Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades*, (1996-1997).

Otro objetivo importante de un programa de formación de usuarios debe ser rentabilizar los recursos de información que la biblioteca pone a disposición de los usuarios, pues estos recursos son caros y la biblioteca tiene la obligación de gestionarlos adecuadamente. Esta gestión adecuada significa también potenciar y estimular su uso.

Antes de establecer los objetivos que creemos que mejor se adaptan a nuestra realidad, queremos recoger, como ejemplo de integración de aspectos educativos, y porque nos parecen muy completos, los que plantea Ordóñez (2000) en su artículo sobre el plan de formación de la Universidad de Sevilla:

- Rentabilizar los recursos de información de la biblioteca fomentando su uso cada vez más experto por parte de alumnos y profesores.
- Conseguir que los alumnos conozcan y usen las principales fuentes de información: catálogo automatizado, bases de datos y recursos profesionales en Internet.
- Establecer diversos niveles de formación: desde la orientación para los alumnos de nuevo ingreso, a la instrucción más especializada para el tercer ciclo y profesorado, pasando por los cursos destinados a alumnos avanzados de 1º y 2º ciclo.
- Aumentar el papel educativo de la biblioteca: a nivel interno (preparación de los bibliotecarios), a nivel externo (imagen de la biblioteca como parte del proceso de aprendizaje).

Como objetivo a medio plazo, siguiendo las corrientes anglosajonas, incluye integrar la formación de usuarios en fuentes de información dentro del Plan de Estudios.

6.2 OBJETIVO GENERAL Y MEDIOS DEL PLAN DE FORMACIÓN DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE MURCIA

Los objetivos que nos planteamos para el plan de formación de usuarios de la Biblioteca Universitaria de Murcia nacen del carácter de la biblioteca como servicio académico básico de apoyo a la docencia y la investigación. Tal y como recoge el *Reglamento del Servicio Universitario de Biblioteca* (1995) uno de los aspectos de la definición de la Biblioteca Universitaria es que debe poner a disposición de los usuarios todos los fondos documentales de la Universidad. Entre sus funciones encontramos:

- Procesar, conservar y difundir los fondos documentales y bibliográficos propios de la Universidad.
- Facilitar a la comunidad universitaria el acceso a la información bibliográfica de otras bibliotecas y centros de documentación.
- Organizar actividades y promover la edición de publicaciones que difundan sus servicios.

Hemos elegido una formulación del objetivo general del plan que subraya el conocimiento de la propia biblioteca y sus servicios. Creemos que este objetivo debe llegar a los usuarios a través de un mensaje muy concreto que aparecerá en el catálogo básico de servicios a los usuarios de la página web de la biblioteca, y encabezará toda la información que elaboremos del plan, tanto impresa como electrónica. Proponemos el siguiente texto:

*La formación de usuarios tiene como **objetivo** la realización de actividades que permitan a los usuarios conocer mejor la organización, los servicios y los recursos de la biblioteca universitaria, para su aprovechamiento más eficiente.*

Los **medios** para alcanzar este objetivo serán:

- El programa de cursos: estructurado en diferentes niveles adecuados a las necesidades de los distintos grupos de usuarios.
- Los materiales de autoformación: guías de la biblioteca, manual de uso del OPAC, guías de las bases de datos y del acceso a revistas electrónicas (Swetsnetnavigator), ofrecidos en la página web de la biblioteca

Con esta enunciación creemos que queda recogida la finalidad del plan de contribuir a la formación universitaria, dando a conocer a los usuarios los recursos de información que la biblioteca ofrece para el desarrollo de sus actividades de estudio e investigación.

7. PLANIFICACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS

Una vez que se ha planteado el objetivo principal y los medios que se van a utilizar, un programa de formación de usuarios requiere una cuidadosa planificación. Hay que decidir qué se va a hacer y cómo. Es un proceso complicado pues tienen que ser consideradas muchas variables: las características y necesidades de los usuarios, los recursos materiales, técnicos y humanos, los métodos, el sistema de evaluación, etc.

Con la elaboración del plan, la biblioteca asume una actitud activa y dinámica para dar respuesta a las necesidades informativas de sus usuarios, antes de que éstos planteen la pregunta. En este sentido, los cursos de formación se pueden entender como la ampliación, sistematizada y organizada, de la actividad del Servicio de Información Bibliográfica y de los mostradores de referencia.

7.1 ¿A QUIÉN VA DIRIGIDO? ¿QUÉ VAMOS A OFRECER?

El primer paso en el proceso de elaboración de un plan debe ser un examen de las necesidades que se pretenden cubrir, para adecuar la oferta de contenidos del plan de formación a las demandas de información de la comunidad universitaria. Para ello, nos remitimos a lo que expusimos en el capítulo 4, dedicado a los usuarios de la UMU y sus necesidades de información. Hemos establecido 5 grupos de usuarios:

1. Estudiantes de 1º y 2º ciclo
2. Estudiantes de 3er ciclo, de títulos propios y másters, becarios de investigación. También incluimos aquí a los alumnos de últimos cursos de las distintas titulaciones que realicen trabajos académicos, tesinas y proyectos fin de carrera.
3. Personal Docente e Investigador.
4. Personal de Administración y Servicios.
5. Usuarios externos.

Para satisfacer a todos estos usuarios, cuyas demandas de información ya recogimos en el capítulo 4, tendremos que establecer distintos niveles de formación, cada uno con unos objetivos específicos diferentes, que se realizarán en distintos momentos de la vida universitaria.

1. En el primer grupo podemos establecer varios niveles:

Los alumnos de nuevo ingreso: necesitan que se les facilite el conocimiento de la biblioteca y sus servicios, la localización y acceso a los fondos bibliográficos, y una introducción en los recursos bibliográficos básicos. Serán necesarias sesiones de bienvenida y de iniciación a la búsqueda en el

OPAC, así como una presentación de la página web de la biblioteca universitaria.

Los alumnos de cursos superiores ya conocen los servicios básicos (préstamo, lectura en sala) pero necesitan adquirir un mejor conocimiento de los recursos de información generales que ofrece la biblioteca: uso avanzado del OPAC, bases de datos, revistas electrónicas, servicios de información en Internet. Todos estos cursos tendrán un carácter general, dirigido a todas las titulaciones.

2. En el segundo grupo las necesidades de información son de tipo especializado, referidas a una materia determinada. Serán necesarias presentaciones de recursos de información en una determinada área temática: búsqueda de bibliografía especializada en el catálogo bibliográfico, bases de datos, revistas y sumarios electrónicos, recursos en Internet por materias. Estas sesiones temáticas se adecuarán a las distintas titulaciones que se imparten en la UMU. Se ofrecerá la posibilidad de solicitar sesiones a la carta para temas o recursos no previstos por la biblioteca.

3. Para el personal docente e investigador se ofrecerán también sesiones temáticas sobre bases de datos y recursos electrónicos de su interés. Como especialistas de su materia, en general son conocedores de las fuentes de información de su especialidad. Es preciso ofrecerles posibilidades de actualización cuando se producen cambios significativos en los recursos de información: la aparición de versiones electrónicas de revistas de su especialidad, nuevas bases de datos, nuevos modos de acceso, etc. Dada su especificidad, estas sesiones se organizarán cuando se detecte su necesidad y tendrán el carácter de sesiones a la carta.

4. Para el PAS se preparará una oferta de sesiones formativas sobre la búsqueda de información en bases de datos y en Internet que sirva de apoyo a la gestión universitaria (legislación, normativas, etc.). Estas sesiones pueden formar parte de la oferta de los Planes de Formación del Servicio de Recursos Humanos.

5. Los usuarios externos hacen un uso puntual y muy específico de la biblioteca, por lo que no serán objeto de sesiones de formación específicas. Podrán participar en las distintas sesiones de especialización del tema de su interés. Cualquier demanda concreta podrán plantearla en los mostradores de referencia.

La biblioteca ofrecerá, pues, la siguiente tipología de cursos:

- Sesiones básicas o introductorias: sesiones con contenido de carácter general, descriptivas o explicativas de la biblioteca, su estructura y sus servicios, especialmente destinadas a los alumnos de nuevo ingreso.
- Sesiones instrumentales o avanzadas: sesiones generales sobre la utilización de los instrumentos básicos de la búsqueda de información: catálogo de la biblioteca y otros catálogos disponibles en línea, acceso a los recursos electrónicos suscritos por la biblioteca (revistas electrónicas, bases de datos), uso de Internet como fuente de información.

- Sesiones temáticas o específicas: destinadas a facilitar el uso y manejo de todos los recursos de información disponibles en un área temática específica. Son sesiones del tipo *Fuentes de información en...*, sobre recuperación de información en un área de conocimientos concreta, o *Bases de datos de...*, sobre cómo utilizar determinadas bases de datos.
- Sesiones a la carta: la biblioteca debe tener la capacidad de responder a necesidades de formación diferenciadas y que pueden surgir una vez configurado y difundido el programa de formación. Estas sesiones permitirán cubrir peticiones nuevas, o que no se ajusten al calendario ofrecido, o que se adecuen a un grupo muy específico de usuarios (de una asignatura o de un grupo de investigación determinados, por ejemplo).
- Oferta de materiales de autoformación: como complemento a las sesiones se ofrecerán todos los materiales de apoyo de las sesiones (guías de la biblioteca, manuales de bases de datos, guías y recopilaciones de recursos de información) de modo organizado en una página web, para que estén siempre disponibles. Se trata de crear un mostrador de referencia virtual, en donde se presente el acceso a toda la información bibliográfica que genera la biblioteca: catálogos, guías, novedades, preguntas más frecuentes, tutoriales, etc.

Una tarea fundamental en la planificación de los contenidos y la propia organización de las sesiones de formación es la coordinación con el profesorado, pues el modo más efectivo de garantizar la asistencia de alumnos a las sesiones es la utilización de horas lectivas. Es fundamental el apoyo del profesorado a los programas de formación de usuarios. El profesor puede ser el mejor propagandista del plan de formación. Además, es necesario el conocimiento por parte de los bibliotecarios de los proyectos docentes: las líneas de trabajo, qué tipo de materiales y qué temáticas van a ser demandadas en las distintas áreas de conocimiento. Si conocemos qué tipo de trabajos van a tener que realizar los alumnos, podemos adecuar mejor los contenidos de las sesiones de formación temáticas. La colaboración docente-bibliotecario es imprescindible en la preparación de sesiones a la carta.

La flexibilidad y la capacidad de revisión son dos elementos clave para ofrecer un programa y unas sesiones que den respuesta a las necesidades informativas de los miembros de la comunidad universitaria en cada momento. Flexibilidad para llegar a todos los niveles de usuarios potenciales, y puesta al día continua porque los recursos de información especializados evolucionan constantemente. Es necesario establecer el servicio de manera planificada y adaptar el cómo, el cuándo y el dónde al contexto de cada situación

7.2 ¿CÓMO SE VA A HACER?

El siguiente paso en nuestra planificación es seleccionar el método o los métodos de enseñanza que mejor se adapten a nuestros objetivos, las características de los usuarios, el contenido, las circunstancias y nuestras propias capacidades como formadores.

Svinicki y Schwartz (1991) dedican el capítulo 2 de su libro a la clasificación de los métodos de formación y establecen una tipología muy completa. Hablan de métodos directos, semidirectos e indirectos y de formación en grupo o individual. Tras el análisis de las diferentes opciones de enseñanza las autoras concluyen que lo más aconsejable es que se use más de un método en las sesiones de formación. Por ejemplo, se puede empezar con la formulación de una pregunta que estimule el diálogo, se continúa con una exposición acompañada de ejemplos, o se propone el estudio de un caso concreto. Hay muchas posibilidades. La variedad hace a la clase más interesante y puede conseguir que los estudiantes participen más en el proceso de aprendizaje.

En *The LIRT library instruction handbook* (Brottman y Loe, 1990) encontramos una tabla que analiza las ventajas y los inconvenientes de cada actividad didáctica, y también se insiste en la idea de que lo mejor es combinar varios métodos de enseñanza. Los factores más importantes que hay que tener en cuenta para elegir un método son:

- la naturaleza y el nivel de la formación.
- la disponibilidad de tiempo.
- el número de personas a quien va dirigido.
- las necesidades de equipos y locales.
- la posibilidad de actualizar el material.
- las capacidades y experiencia del formador.

Teniendo en cuenta estos factores, proponemos los siguientes métodos para cada nivel de formación:

Sesiones básicas o introductorias:

Se organizarán unas charlas introductorias que se impartirán en horas lectivas en las clases de los cursos de primero de cada titulación. Según el número de alumnos de cada titulación se pueden organizar en las clases o en el salón de actos del centro reuniendo a varios grupos.

Como guía y apoyo a las charlas se hará una presentación gráfica y se repartirá una guía impresa de la biblioteca. Este material, junto con el guión que utilizarán los bibliotecarios encargados de dar las charlas, lo prepararán la persona encargada del Plan de Formación de Usuarios en colaboración con los jefes de las bibliotecas de campus, pues se elaborará una presentación para cada campus. Las guías impresas estarán disponibles también en la página web de la biblioteca.

El alto número de títulos distintos que actualmente imparte la Universidad de Murcia (9 en el Campus de la Merced, y 31 en Espinardo) hará necesario organizar un número elevado de sesiones, lo que obligará a contar

con la colaboración de todo el personal ayudante de las Bibliotecas de Campus para impartir dichas sesiones. Es necesaria también establecer cauces de colaboración con los vicedecanos y subdirectores encargados de la docencia y/o de la biblioteca, para coordinar la oferta de charlas con las actividades docentes de principio de curso.

Sesiones instrumentales o avanzadas

Se prepararán cursos sobre el acceso y las búsquedas que pueden hacerse en el OPAC, la base de datos de sumarios de revistas (Swetsnet) y las bases de datos en CD-ROM, mediante la exposición de las características generales, contenidos, estructura y estrategias de búsqueda que ofrecen estos recursos de información, con el apoyo de una presentación gráfica y la entrega de guías impresas. Se realizarán ejercicios prácticos de búsquedas para que los usuarios puedan observar las posibilidades que ofrecen estos recursos de información.

Se pretende que el contenido de estos cursos sea eminentemente práctico pero como se trata de un primer acercamiento a los recursos de información, en lugar de proporcionar a cada asistente un ordenador con el que trabajar, consideramos más conveniente preparar una proyección de la pantalla del ordenador con el que trabaja el bibliotecario. Cada asistente puede seguir todos y cada uno de los pasos, apoyándose en las guías que se entregarán al inicio de la sesión. De este modo evitamos problemas que pueden surgir con la limitación de licencias de uso de las bases de datos. De otra forma la explicación resultaría más lenta y apenas daría tiempo en una sesión de una hora. El número de alumnos por sesión no debe ser superior a 25.

Sesiones temáticas o específicas

Este tipo de sesiones más especializadas irá destinado a un número más reducido de usuarios (máximo 10). Se prepararán sesiones con una metodología eminentemente práctica y cada asistente dispondrá de un ordenador para explorar los recursos de información y las bases de datos de su área temática de interés que se vayan mostrando.

En el caso de los cursos sobre fuentes de información en una determinada materia, es fundamental presentar la información estructurada según los diferentes recursos que se van a dar a conocer: catálogos, bases de datos, recursos en Internet. Es conveniente que todos los cursos de las diferentes materias sigan la misma estructura básica. La selección de recursos que se muestra en las sesiones estará a disposición de toda la comunidad universitaria en una página web de la biblioteca. Habrá una página de *Recursos de Información en ...* para cada materia de interés. La exposición puede hacerse a partir de la conexión a dicha página. El contenido será objeto de constante actualización.

Las sesiones instrumentales sobre una base de datos concreta también seguirán la estructura de las guías impresas que se ofrecerán a los usuarios y que estarán disponibles en los lugares de consulta de las bases de datos y en la página web de la biblioteca. Se insistirá en realizar ejercicios de planteamiento de estrategias de búsqueda, y en la exploración de todas las posibilidades de búsqueda básica y avanzada que ofrecen las distintas bases

de datos. La exposición se realizará a partir de la conexión de los alumnos a la red local de bases de datos.

Sesiones a la carta

La metodología a seguir en las sesiones a la carta tendrá que adecuarse al contenido específico de lo que nos soliciten los usuarios. Pueden utilizarse métodos que suponen una mayor participación del alumno, como el diálogo, la discusión, el estudio de casos o la resolución de problemas. Por su carácter de demanda concreta, el material tendrá que prepararse cuando se realice dicha demanda, aunque siempre es conveniente seguir los esquemas de contenido de las guías de las sesiones temáticas, para mantener una coherencia en todos los productos informativos elaborados por la biblioteca. Es fundamental en este caso la colaboración con el profesorado para la elaboración del contenido y la elección de la metodología que se va a aplicar.

El contenido concreto de cada curso se especificará en el programa que elaboraremos en el capítulo siguiente. Para la preparación de los contenidos, el bibliotecario responsable del Plan de Formación colaborará con los responsables de colección de las bibliotecas de campus y de las hemerotecas. Se establecerán grupos de trabajo para las diferentes materias. El responsable del plan aportará unas pautas generales de presentación de la información y los responsables de colección aportarán sus conocimientos de los recursos y bases de datos, como expertos en la información de su área específica. Como apoyo a este trabajo es conveniente contar con una biblioteca profesional en donde se recojan libros sobre recursos de información y diseño de programas de formación. En la bibliografía recogemos algunos que nos parecen de interés: Large (1999), Abadal (2001), Tramullas (2001), *Cómo buscar en Internet* (2001).

7.3 LOS MEDIOS HUMANOS

Compartimos la afirmación de Ordóñez (2000) de que “todo el personal de la biblioteca, a cualquier nivel, participa de una forma u otra en la formación de usuarios...Todos los bibliotecarios están implicados en el sistema de información de la biblioteca”.

Es muy importante que todo el personal conozca el programa de formación y tenga acceso en todo momento a la documentación de apoyo de los diferentes cursos: las guías y las recopilaciones de fuentes de información estarán disponibles en la página web de la biblioteca y en todos los puntos de servicios (bibliotecas y anexos de atención a usuarios).

El personal encargado de dar las charlas y los cursos recibirá formación en dos aspectos fundamentales: habilidades didácticas y técnicas de comunicación, y conocimiento y evaluación de los recursos de la especialidad. Estos cursos pueden formar parte del Plan de Formación del Servicio de Recursos Humanos de la Universidad, dentro del Plan Parcial Específico. Es importante que también reciban cursos sobre uso del catálogo, fuentes de información y bases de datos los oficiales de bibliotecas encargados de los anexos de atención a usuarios, así como los que prestan servicio en hemerotecas y los que atienden mostradores de información.

Para el correcto funcionamiento del plan de formación de usuarios proponemos el siguiente reparto de tareas:

Los jefes de campus serán los encargados de la coordinación con los centros para la elaboración del calendario, y también se ocuparán, junto con el responsable del plan, de la realización de las presentaciones de introducción a la biblioteca y de las guías de las dos bibliotecas de campus.

Los responsables de colección, como encargados de la información especializada a los usuarios, serán, junto con los responsables de las hemerotecas, los que impartirán las sesiones temáticas y las sesiones a la carta. También colaborarán con el bibliotecario responsable de la información bibliográfica en la elaboración de las guías y recopilaciones de recursos que servirán de guión de los cursos y de referencia constante en las tareas de información bibliográfica.

El responsable del plan de formación de usuarios será el encargado de impartir las sesiones instrumentales o avanzadas, que se ofrecerán a lo largo de todo el curso.

Para las charlas de bienvenida a los alumnos de primero, como ya hemos apuntado, será necesaria la colaboración de todos los ayudantes de proceso técnico y de adquisiciones de las bibliotecas de campus.

7.4 LOS RECURSOS MATERIALES Y ECONÓMICOS

El desarrollo del plan de formación necesita disponer de unos determinados recursos materiales. Podemos distinguir entre los ya existentes en la Universidad, como son las aulas informáticas de formación, los materiales para las presentaciones gráficas (pantallas, cañones de vídeo, etc.) y los que necesitan una dotación económica en el presupuesto de la biblioteca: edición del material impreso de apoyo de los cursos y del material de difusión: carteles, trípticos, etc.

Para poder disponer de la infraestructura informática de la Universidad, tendremos que establecer unos canales de colaboración con la Sección de Atención al Usuario y Soporte Informático de ATICA (Área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Aplicadas), para coordinar aspectos como: aulas de formación disponibles, calendarios, apoyo para la resolución de problemas, etc.

En lo que respecta a recursos económicos, en la planificación de cada curso será necesario hacer un **presupuesto**, que habrá de tener los elementos siguientes:

- **Gastos de profesorado**: entendemos que en la mayor parte de las sesiones, el personal de la Biblioteca Universitaria las impartirá como parte de las tareas que corresponde a su puesto de trabajo, según se ha comentado en el apartado anterior. Especialmente si hay una Sección de Información Bibliográfica encargada de desarrollar el Plan de Formación de Usuarios y por tanto de preparar el material que luego se utilice en las sesiones. Únicamente en caso de cursos ofrecidos como libre configuración en que haya un ingreso

por precios públicos, se podría considerar una gratificación en régimen de autofinanciación, como se hace en los cursos de promoción educativa.

- **Gastos en material inventariable:** Como se ha comentado no es preciso adquirir equipos nuevos, pues en principio son suficientes las instalaciones actuales.

- **Gastos en material fungible:** Aunque serán de poca entidad, es preciso cuantificar los gastos asociados a la actividad. Podemos señalar:

- Folletos, carteles, trípticos de publicidad, etc...
- Fotocopias distribuidas a los asistentes.
- Disquetes para grabar las búsquedas bibliográficas en las prácticas con ordenador.
- Diplomas o certificados.

- **Ingresos:** Los cursos que se estructuren como créditos de libre configuración y haya por lo tanto ingresos por precios públicos, reservarán el porcentaje de becas y de gastos generales que la normativa aplicable señale. El resto se utilizará para los gastos derivados del curso y para gratificaciones del profesorado participante si se considera pertinente.

7.5 LA DIFUSIÓN DEL PLAN

La difusión del programa es un aspecto muy importante. Consideramos que hay que preparar dos tipos de difusión:

- interna: difusión a la plantilla de bibliotecarios, a todos los niveles.
- externa: difusión a la comunidad universitaria.

Sobre la difusión a la plantilla de personal de la biblioteca universitaria, ya hemos hablado en el apartado de medios humanos. La formación de usuarios debe ser una actividad conocida por todos, entendida como fundamental para crear una imagen dinámica de la biblioteca en la Universidad, y en la que todos aporten su colaboración y contribuyan a su difusión a la comunidad universitaria. La motivación del personal es fundamental, pues este tipo de actividades exige un esfuerzo constante de reciclaje.

La difusión a la comunidad universitaria debe ser amplia y debe hacerse por todos los canales posibles:

- Anuncios y carteles en las instalaciones bibliotecarias, en los edificios de aulas, las secretarías de los centros y el Centro Social Universitario.

- Publicaciones internas de la propia Universidad: Boletín de Novedades Web, Boletín de la Universidad de Murcia, Guía de la Universidad (se edita una por cada curso académico), guías académicas de las distintas titulaciones, periódico de distribución gratuita “La Chuleta”, etc.
- Página Web de la biblioteca: enlace directo desde la página principal al programa de formación de usuarios, con la descripción del programa, calendario y formularios de inscripción electrónicos.
- Información que se incluye en los sobres de matrícula sobre los servicios de la Universidad.
- Cartas a los centros y a los departamentos explicando los objetivos del plan (con énfasis en el apoyo a la docencia) y pidiendo su colaboración.
- Correo electrónico a las listas de correo genéricas de la UMU: alumnos, anuncios, oficial-pdi.

Un aspecto importante en la difusión es la motivación del usuario. En la presentación del contenido del plan debemos buscar incentivos y estímulos que despierten la curiosidad y el interés. La colaboración del profesorado en este aspecto es fundamental. También podemos aumentar el interés por nuestro programa ofreciendo una contrapartida a la asistencia y aprovechamiento del curso, mediante el reconocimiento académico en el curriculum como créditos de libre configuración. Para ello se deben establecer unos programas con un número mínimo de horas que pueda ser equivalente a un crédito (10 horas) y unas pruebas de evaluación y de aprovechamiento.

7.6 PRINCIPALES ACCIONES DEL PLAN DE FORMACIÓN

A continuación, y como resumen, presentamos un esquema de actividades fundamentales del plan de formación de usuarios:

- Formación de grupos de trabajo de bibliotecarios por campus y por áreas, coordinados por el responsable del plan.
- Establecimiento de los programas y los calendarios.
- Elaboración de los materiales de formación: guías y manuales, presentaciones gráficas, guiones de clase, ejercicios, ejemplos, materiales de difusión, encuestas de evaluación.
- Creación de una biblioteca de referencia en la Sección de Información Bibliográfica en donde se archive todo el material ligado a cada sesión y se tengan siempre disponibles las copias necesarias para el desarrollo de los programas. Esta documentación debe ser mantenida y actualizada.
- Formación de los formadores.
- Elaboración del calendario de la campaña de difusión y la puesta en marcha del programa: actividades publicitarias, relaciones públicas, recepción de solicitudes, etc.
- Puesta en marcha del programa: realización de las sesiones.
- Evaluación: realización y análisis de las encuestas a los asistentes y al profesorado.

8. PROGRAMACIÓN

Toda la planificación anterior deberá recogerse en un programa estructurado que establezca las características de las sesiones destinadas a los distintos segmentos de usuarios, detallando el título de cada sesión, los destinatarios, sus objetivos específicos, el contenido, el lugar, la duración, etc. Se puede añadir un enlace a la documentación de apoyo y los datos de una persona de contacto para más información.

El calendario del plan de formación de usuarios se adaptará a los periodos temporales que marcan la actividad de la Universidad: el calendario del curso académico, con su periodo de inicio (actividades de bienvenida), su organización por cuatrimestres, los periodos de exámenes y los periodos de vacaciones. El plan hará especial énfasis en el inicio del curso, con las sesiones básicas, y las demás sesiones se ofrecerán a lo largo de todo el curso.

Teniendo en cuenta la tipología de cursos que vamos a ofrecer, (sesiones básicas o introductorias; sesiones instrumentales o avanzadas; sesiones temáticas o específicas; sesiones a la carta) desarrollaremos a continuación el programa del Plan de Formación de Usuarios de la BUMU, con los siguientes cursos:

Sesión introductoria:

- ❖ **Conoce tu biblioteca**

Sesiones avanzadas:

- ❖ **Utilización del catálogo Absys-Opac Web de la BUMU**
- ❖ **Las bases de datos de la BUMU**
- ❖ **Las revistas en la BUMU**

Sesiones temáticas:

- ❖ **Recursos de información en ...**
- ❖ **Bases de datos en ...**

Los tres cursos avanzados, cada uno de 2 horas, pueden coordinarse para formar un curso general de **Servicios de Información de la Biblioteca Universitaria**. Completado con 4 horas de práctica y evaluación, puede ser ofrecido como 1 crédito de Libre Configuración. Igualmente, la realización de los dos cursos temáticos sobre una determinada especialidad (que suman 10 horas de clase) puede ser considerada de interés para su reconocimiento como créditos por equivalencia, bajo el título general de **Fuentes de Información en ...** Se preparará una oferta amplia que alcance a todas las titulaciones. La biblioteca presentará a la Junta de Gobierno, para su consideración y aprobación si procede, su oferta de cursos, pues consideramos que se ajusta a los requisitos que se establecieron en el Acuerdo de Junta de Gobierno de 18 de marzo de 1997 sobre *Reconocimiento académico, como Libre Configuración de cursos, seminarios y otras actividades extracurriculares*, y de 9 de julio de 1999 sobre *Actividades y cursos susceptibles de ser reconocidos como créditos de libre configuración*.

8.1 SESIONES BÁSICAS O INTRODUCTORIAS

Se elaborará una para cada Campus, pero la estructura será la misma para las dos sesiones.

TÍTULO	CONOCE TU BIBLIOTECA
DESTINATARIOS	Alumnos de nuevo ingreso
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Familiarizar a los alumnos nuevos con la biblioteca y sus servicios. ▪ Presentar de forma clara la estructura y el funcionamiento de los distintos servicios e instalaciones, las colecciones, el acceso a los fondos a través del catálogo automatizado, la ubicación de las distintas colecciones. ▪ Transmitir a los alumnos una imagen de la biblioteca como un servicio útil de apoyo a sus estudios.
CONTENIDO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La BUMU: estructura, horarios. ▪ Servicios: préstamo, lectura en sala, información bibliográfica, préstamo interbibliotecario. ▪ El OPAC: qué se puede consultar, búsquedas básicas, explicación del contenido de un registro. ▪ Localización de los fondos. ▪ Las hemerotecas.
DESARROLLO	Durante las primeras semanas de curso el personal de la biblioteca se trasladará a las aulas de los alumnos de 1º previo acuerdo con los distintos centros.
DURACIÓN	1 hora
DOCUMENTACIÓN	Guía de la biblioteca
MÁS INFORMACIÓN	<p>Servicio de Información Bibliográfica (<i>nombre del responsable, teléfono y dirección de correo electrónico</i>)</p> <p>Dirección Web de la biblioteca (<i>enlace a la página de formación de usuarios</i>)</p>

8.2 SESIONES INSTRUMENTALES O AVANZADAS.

TÍTULO	UTILIZACIÓN DEL CATÁLOGO ABSYS-OPAC WEB DE LA BUMU
DESTINATARIOS	Especialmente destinado a alumnos de 1º y 2º ciclo Cualquier miembro de la comunidad universitaria Previa inscripción <i>(enlace al formulario de inscripción)</i>
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentar el catálogo automatizado como la principal fuente de información de la BUMU sobre sus fondos. ▪ Profundizar en el conocimiento y manejo del OPAC: acceso, búsquedas, localización de la información.
CONTENIDO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Características generales de Absys-Opac Web ▪ Selección de subcatálogos disponibles: buscar en una biblioteca determinada, buscar revistas, consultar las novedades. ▪ Consultas por autor, título y materia: elección de los términos, estrategias de búsqueda ▪ Visualización del registro y localización de los ejemplares ▪ Consejos generales para conseguir mejores resultados ▪ Otros catálogos Absys Web: REBIUN ▪ Ejemplos prácticos de todas las opciones
DESARROLLO	Durante todo el curso académico, se ofrecerá una sesión cada 15 días, en un día y una hora prefijados. Se realizará en alguna de las Aulas de Docencia y Libre Acceso (ADLA) de la Universidad. Participantes: mínimo 6, máximo 15
DURACIÓN	2 horas
DOCUMENTACIÓN	Breve manual de uso del OPAC Web <i>(enlace)</i>
MÁS INFORMACIÓN	Servicio de Información Bibliográfica <i>(nombre del responsable, teléfono y dirección de correo electrónico)</i> Dirección Web de la biblioteca <i>(enlace a la página de formación de usuarios)</i>

TÍTULO	LAS BASES DE DATOS DE LA BUMU
DESTINATARIOS	Alumnos de últimos cursos Alumnos de 3 ^{er} ciclo Personal Docente e Investigador Previa inscripción <i>(enlace al formulario de inscripción)</i>
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dar a conocer a partir de la página web de la biblioteca las distintas bases de datos en CD-ROM que se pueden consultar en la red de la Universidad de Murcia ▪ Introducir a los usuarios en las características generales de las bases de datos como instrumentos de acceso a la información bibliográfica.
CONTENIDO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acceso a las bases de datos en CD-ROM suscritas por la Universidad de Murcia: principales modos de acceso (ERL, Winframe); clasificación temática. ▪ Webspirs: características generales: acceso, estructura de los registros, sistemas de búsqueda, etc. ▪ Características generales de otros programas de acceso a bases de datos: ProQuest, CD-KNOSYS, BRS, EDE, etc. ▪ Prácticas guiadas
DESARROLLO	Durante todo el curso académico, se ofrecerá una sesión cada 15 días, en un día y una hora prefijados. Se realizará en alguna de las Aulas de Docencia y Libre Acceso (ADLA) de la Universidad. Participantes: mínimo 6, máximo 15
DURACIÓN	2 horas
DOCUMENTACIÓN	Las bases de datos de la UMU <i>(enlace)</i>
MÁS INFORMACIÓN	Servicio de Información Bibliográfica <i>(nombre del responsable, teléfono y dirección de correo electrónico)</i> Dirección Web de la biblioteca <i>(enlace a la página de formación de usuarios)</i>

TÍTULO	LAS REVISTAS EN LA BUMU
DESTINATARIOS	Alumnos de últimos cursos Alumnos de 3 ^{er} ciclo Personal Docente e Investigador Previa inscripción <i>(enlace al formulario de inscripción)</i>
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer las colecciones de revistas de la BUMU, tanto las colecciones impresas como las nuevas formas de acceso a versiones electrónicas. ▪ Difundir el servicio de alerta de sumarios de revistas electrónicas. ▪ Introducir a los usuarios en el mundo de la edición científica electrónica.
CONTENIDO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las hemerotecas de la Universidad de Murcia: colecciones y servicios. ▪ Swetsnetnavigator (acceso a sumarios de revistas): características y posibilidades que ofrece. Distintos modos de búsqueda (simple y avanzada). ▪ Servicio de alerta: las listas de distribución de Swetsnetnavigator. ▪ Acceso a revistas electrónicas a través de Internet: directorios, servidores especializados, revistas a texto completo. ▪ Prácticas guiadas
DESARROLLO	Durante todo el curso académico, se ofrecerá una sesión cada 15 días, en un día y una hora prefijados. Se realizará en alguna de las Aulas de Docencia y Libre Acceso (ADLA) de la Universidad. Participantes: mínimo 6, máximo 15
DURACIÓN	2 horas.
DOCUMENTACIÓN	Guía Swetsnetnavigator <i>(enlace)</i>
MÁS INFORMACIÓN	Servicio de Información Bibliográfica <i>(nombre del responsable, teléfono y dirección de correo electrónico)</i> Dirección Web de la biblioteca <i>(enlace a la página de formación de usuarios)</i>

8.3 SESIONES TEMÁTICAS

Son cursos monográficos sobre recuperación de la información en un área de conocimientos concreta, y sesiones sobre las bases de datos de las distintas materias.

Las áreas que serán objeto de programación son las que actualmente ofrece la Universidad de Murcia con sus titulaciones:

- Ciencias de la Salud
- Ciencias experimentales
- Enseñanzas Técnicas
- Ciencias Sociales y Jurídicas
- Humanidades

Se ofrecerán los siguientes cursos monográficos de recursos de información:

- Recursos de información en Medicina
- Recursos de información en Veterinaria
- Recursos de información en Biología
- Recursos de información en Física
- Recursos de información en Matemáticas
- Recursos de información en Química
- Recursos de información en Informática
- Recursos de información en Economía
- Recursos de información en Documentación
- Recursos de información en Sociología
- Recursos de información en Educación
- Recursos de información en Psicología
- Recursos de información en Derecho
- Recursos de información en Filosofía
- Recursos de información en Filología
- Recursos de información en Geografía
- Recursos de información en Historia
- Recursos de información en Historia del Arte

TÍTULO	RECURSOS DE INFORMACIÓN EN ...
DESTINATARIOS	Alumnos de últimos cursos y de tercer ciclo Personal Docente e Investigador Previa inscripción
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dar a conocer las características y las posibilidades de uso de los recursos de información electrónica (bases de datos, revistas y sumarios electrónicos, fuentes de información en Internet) por materias específicas.
CONTENIDO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las bases de datos en ...: acceso, uso y posibilidades de búsqueda. ▪ Las revistas electrónicas en...: directorios, bases de datos de sumarios (Swetsnet) ▪ Fuentes de información en Internet: principales buscadores y directorios, dónde se pueden localizar tesis, informes, normativas, etc. ▪ Recursos web en ... : páginas de interés generales y de las distintas ramas de cada materia. ▪ Pautas para evaluar recursos de información en Internet
DESARROLLO	<p>Durante todo el curso académico, se ofrecerá en varias sesiones programadas a lo largo de una semana de cada mes.</p> <p>Se realizará en alguna de las Aulas de Docencia y Libre Acceso (ADLA) de la Universidad.</p> <p>Participantes: mínimo 6, máximo 15</p>
DURACIÓN	6 horas
DOCUMENTACIÓN	Recursos de información en... (<i>enlace</i>)
MÁS INFORMACIÓN	<p>Servicio de Información Bibliográfica (<i>nombre del responsable, teléfono y dirección de correo electrónico</i>)</p> <p>Dirección Web de la biblioteca (<i>enlace a la página de formación de usuarios</i>)</p>

Los cursos sobre bases de datos concretas agruparán bajo cada materia las bases que tiene suscrita la biblioteca y que están accesibles tanto en la red de la Universidad como desde algunas bibliotecas. Se ofrecerán los siguientes cursos:

- **Bases de datos en Ciencias de la Salud:** Medline, IME (CSIC), Focus On.
- **Bases de datos en Química:** ICYT (CSIC), Chemical Abstracts
- **Bases de datos en Matemáticas:** ICYT (CSIC), Mathsci
- **Bases de datos en Economía:** ISOC (CSIC), ABI/Inform, Econlit
- **Bases de datos en Derecho:** ISOC (CSIC), COLEX DATA
Jurisprudencia, El Derecho Jurisprudencia, El Derecho Legislación
- **Bases de datos en Educación:** ISOC (CSIC), ERIC
- **Bases de datos en Psicología:** ISOC (CSIC), PsycINFO
- **Bases de datos en Filosofía:** ISOC (CSIC), Philosopher's Index
- **Bases de datos en Filología:** ISOC (CSIC), MLA, Bib. Literatura Española, Patrología latina, TESO, Admyte.
- **Bases de datos en Documentación:** ISOC (CSIC), LISA.
- **Bases de datos en Geografía e Historia:** ISOC (CSIC), BIBLAT.

TÍTULO	BASES DE DATOS EN...
DESTINATARIOS	Alumnos de últimos cursos y de tercer ciclo Personal Docente e Investigador Previa inscripción
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dar a conocer las características y las posibilidades de uso de las bases de datos por materias específicas.
CONTENIDO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Características de las bases de datos: contenido, modo de acceso, barra de herramientas, etc. ▪ Modos de recuperación de la información: estructura de los registros, utilización del índice y del tesoro, estrategias de búsqueda: operadores, búsqueda por campos, historial de búsqueda, cómo guardar los registros de interés, etc. ▪ Prácticas guiadas
DESARROLLO	<p>Durante todo el curso académico, se ofrecerá en varias sesiones programadas a lo largo de una semana de cada mes.</p> <p>Se realizará en alguna de las Aulas de Docencia y Libre Acceso (ADLA) de la Universidad.</p> <p>Participantes: mínimo 6, máximo 15</p>
DURACIÓN	4 horas
DOCUMENTACIÓN	Guía de uso de la base de datos ... (<i>enlace</i>)
MÁS INFORMACIÓN	<p>Servicio de Información Bibliográfica (<i>nombre del responsable, teléfono y dirección de correo electrónico</i>)</p> <p>Dirección Web de la biblioteca (<i>enlace a la página de formación de usuarios</i>)</p>

8.4 SESIONES A LA CARTA

Se ofrecerá a los usuarios la posibilidad de solicitar sesiones temáticas sobre una materia distinta a las programadas por la biblioteca. Para ello será necesario formar un grupo de al menos 3 personas y solicitarlo a la Sección de Información Bibliográfica.

También es posible solicitar sesiones generales en horario distinto al programado, o enfocadas especialmente para los alumnos de alguna asignatura (a petición de su profesor). Todas estas posibilidades de formación “a medida” se ofrecerán en la página web del Plan de Formación de Usuarios y en toda la documentación que se elabore.

8.5 PROGRAMACIÓN TEMPORAL.

	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Sesión introductoria:									
Conoce tu biblioteca									
Sesiones avanzadas									
Catálogo Absys-Opac Web BUMU									
Las bases de datos de la BUMU									
Las revistas en la BUMU									
Sesiones temáticas:									
Recursos de información en ...									
Bases de datos en ...									
Sesiones a la carta									

Las sesiones introductorias dirigidas a los alumnos de primer año se realizarán entre octubre y noviembre.

Las sesiones avanzadas de catálogo y web, destinadas a alumnos de primer y segundo ciclo, se realizarán dos veces al año, en noviembre y marzo-abril, pues deben evitar los meses de diciembre y febrero en los que hay exámenes y tampoco acercarse demasiado al final del segundo cuatrimestre.

Las sesiones avanzadas de bases de datos y revistas se sitúan en diciembre y enero, pues al estar destinadas a los alumnos de tercer ciclo parece conveniente fijarlas tras el periodo de matrícula de éstos, que está retrasado respecto a los de los dos primeros ciclos.

Las sesiones temáticas podrían desarrollarse a continuación según se organicen con los centros y departamentos interesados.

Las sesiones a la carta, por su propia naturaleza de ser organizadas bajo demanda, se pueden programar a lo largo de todo el año, incluidos julio y septiembre.

9. EVALUACIÓN.

Cualquier planificación bibliotecaria debe ir acompañada de una precisa metodología de evaluación. La evaluación medirá con qué suficiencia se han cumplido o no los objetivos previstos, y servirá para corregir los procesos y establecer nuevas prioridades. En nuestro caso: la puesta en marcha por primera vez de un programa global de formación de usuarios, la evaluación será un primer paso para mejorar el propio programa y para justificarlo ante la institución.

Como hemos visto en el capítulo dedicado al servicio de información bibliográfica para la evaluación podemos utilizar:

- ♦ métodos cuantitativos basados en cifras
- ♦ métodos cualitativos basados en impresiones.

El Plan de Formación de Usuarios se evaluará por lo tanto según estos dos enfoques.

9.1 MÉTODOS CUANTITATIVOS.

Para la estadística de desarrollo del plan utilizaremos como instrumentos de medida los siguientes indicadores:

- Número de cursos programados e impartidos.
- Número de horas de formación impartidas para cada tipología de usuario y ratio en relación al total de usuarios.
- Número de usuarios que han recibido formación (por tipologías de usuarios) y ratio en relación al total de usuarios.
- Número de personas de la biblioteca que participan en la formación

Con todos estos datos podremos traducir la realidad a cifras y gráficos, y cuantificar la actividad formativa desarrollada. Estos datos formarán parte de la Memoria del Servicio de Biblioteca Universitaria de cada año.

9.2 MÉTODOS CUALITATIVOS.

No debemos olvidar que la evaluación de un programa de formación de usuarios es, como señala Lancaster (1996), la evaluación de un programa educativo. Si el objetivo principal del programa es que los usuarios conozcan mejor los servicios de la biblioteca y los recursos de información, para su aprovechamiento más efectivo, tendremos que evaluar mediante encuestas los **índices de satisfacción de los usuarios** tras haber participado en los cursos de formación. Es importante la propia valoración de los estudiantes sobre hasta qué punto el programa ha conseguido sus objetivos.

Esta evaluación cualitativa se realiza con cuestionarios breves de valoración completados por los estudiantes al final de cada sesión.

Los tipos de datos a recoger en una evaluación, en líneas generales son los siguientes:

1. Relevancia del contenido.
2. Calidad de la presentación: métodos utilizados, material que se ofrece, lugar, formador.
3. Adecuación del calendario, horario y duración de las sesiones.
4. Difusión de la información sobre el programa.
5. Valoración de los usuarios de su propio avance.
6. Sugerencias de los usuarios para mejorar el programa.
7. Cualquier otra observación que se desee señalar (sugerencias de nuevos cursos, por ejemplo).

Para este tipo de encuestas de satisfacción hay varios métodos válidos: un método muy extendido es proponer a los asistentes que califiquen el desarrollo de la sesión marcando, de cero a cinco, la puntuación que consideren adecuada sobre unas preguntas concretas, del tipo: ¿El contenido del curso ha respondido a sus expectativas?, ¿La documentación aportada le ha parecido adecuada?, etc. Otra escala de valoración posible es poco – bastante – mucho. Utilizaremos estos métodos para evaluar las sesiones básicas y avanzadas.

Si lo que pretendemos es valorar el aprendizaje adquirido por los usuarios, el método más corriente es el de un cuestionario con enunciados del tipo “Al finalizar este curso deberá estar en condiciones de...”, con una puntuación para determinar el grado de consecución de cada objetivo. Este tipo de evaluación requiere un cuestionario previo a las sesiones para determinar los objetivos del usuario antes de que comience la formación. Es más apropiado para las sesiones temáticas.

9.3 PRUEBAS DE APROVECHAMIENTO.

En el caso de los cursos que puedan obtener reconocimiento como Créditos de Libre Configuración, deberán establecerse pruebas de dominio de la materia o pruebas de ejecución que nos permitan valorar si el usuario es capaz de hacer lo que se le ha enseñado, para poder obtener el certificado de aprovechamiento.

9.4 LA AUTOEVALUACIÓN.

Otro aspecto importante es la autoevaluación de los formadores sobre la presentación del tema, y la recogida sistemática de sus observaciones sobre la adecuación del programa, la marcha de las sesiones, el grado de interés y participación de los alumnos, las incidencias que puedan surgir, etc. Estos análisis y opiniones de los formadores deben ser contrastados en reuniones frecuentes de los equipos de trabajo.

9.5 EVALUACIÓN GLOBAL DEL PROGRAMA.

Toda la documentación resultante del proceso de evaluación será recogida por el coordinador del plan para realizar la evaluación global de los

resultados del programa. Es necesario analizar e interpretar los resultados de todas las actividades de evaluación, para considerar si se han satisfecho los objetivos del programa, identificar los aspectos más débiles y sus causas, y utilizar estos conocimientos para introducir, en el futuro, mejoras en los programas.

Los procesos globales de evaluación pueden mostrar la necesidad de rediseñar el programa para acercarlo más a los intereses de los usuarios. Como señalan Svinicki y Schwartz (1991) “incluso el programa de formación mejor planificado puede necesitar alguna revisión después de hacerlo por primera vez”. Lo natural es que sean necesarias adaptaciones a nuevas situaciones, pues la biblioteca debe dar respuesta en cada momento a las necesidades presentes de sus usuarios, y adaptar los contenidos de la formación a las nuevas tecnologías y los nuevos productos informativos.

10. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

La memoria realizada analiza, dentro de los servicios que una biblioteca universitaria presta a la comunidad, la información bibliográfica que se proporciona a los usuarios y la propia capacitación de éstos para obtener todo el provecho de los medios puestos a su disposición.

Para ello hemos revisado en primer lugar la teoría biblioteconómica existente, tanto del Servicio de Información Bibliográfica como de la formación de usuarios, y hemos compilado una bibliografía selectiva. Hemos considerado la tipología de usuarios y sus necesidades de información. También hemos observado la situación actual de la Biblioteca Universitaria de Murcia, con su nueva estructura, sus nuevos puntos de servicio y su nueva distribución del personal. Para trazar el Plan de Formación de Usuarios hemos establecido un objetivo general, que constituye el eje sobre el que se construyen los aspectos más concretos de la planificación: destinatarios, contenidos, métodos, recursos, difusión. Sobre esta base se propone una programación concreta, dividida en sesiones básicas, sesiones instrumentales o avanzadas, sesiones temáticas y sesiones a la carta. Para su puesta en marcha se establecerá un calendario y una vez llevado a la práctica, se someterá a distintos métodos de evaluación, para mantener la adecuación del proyecto a las necesidades de los usuarios.

Podemos establecer las siguientes conclusiones de tipo práctico, con carácter de propuesta:

- Dotar a la biblioteca universitaria de una unidad con nivel de Sección dentro de los Servicios Generales, dedicada a la planificación y coordinación de la actividad de formación de usuarios. Deberá asumir las competencias de información bibliográfica de tipo general, actualmente incluidas en la Sección de Coordinación de Información Bibliográfica Automatizada y de Préstamo Interbibliotecario, ya que por el volumen de esta última actividad, difícilmente ha podido ser desarrollada la primera.
- Crear un plan de formación de usuarios que atienda, según lo expuesto, a los distintos tipos, niveles y necesidades de la comunidad universitaria.
- Desarrollar y evaluar el plan en coordinación con el personal docente y con las autoridades académicas (decanos, directores, directores de departamento, etc.).

- Recopilar, completar, actualizar y poner a disposición de la comunidad universitaria, tanto de forma impresa como en una página web, las guías, manuales, folletos explicativos, recopilación de recursos, etc. ligados a la formación de usuarios y a la actividad de información bibliográfica, de modo que estén siempre disponibles como materiales para la autoformación y la consulta en el momento necesario.
- Conseguir una integración real de la actividad formativa de la biblioteca en el proceso docente y formativo general de la Universidad, así como potenciar el papel de la biblioteca como proveedora de recursos de información al servicio de la investigación.

BIBLIOGRAFÍA

ABADAL FALGUERAS, E. (2001). *Sistemas y servicios de información digital*. Gijón, Trea

ACRL/ALA. *Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior* [online]. Trad. de Cristóbal Pasadas Ureña. 2000. [fecha de acceso 18 enero 2002]. Disponible en el documento "web": http://www.ala.org/acrl/ilintro_span.html.

ÁLVAREZ ÁLVAREZ, M. A., LARA DÍAZ, I., SASTRE VELASCO, P. (2000). La formación de usuarios en las páginas web de las bibliotecas universitarias españolas: estado de la cuestión. En: *XI Jornadas Bibliotecarias de Andalucía (2000, Sevilla)*. Málaga : Asociación Andaluza de Bibliotecarios.

BENITO MORALES, F. (1998). Educación documental: modelo para la adquisición de habilidades de información. *Educación y biblioteca*, nº 92, p. 35-38.

BROTTMAN, M., LOE, M. (eds.). (1990). *The LIRT library instruction handbook*. Englewood, Colorado, Libraries Unlimited

CANTALAPIEDRA ÁLVAREZ, M. J. (1999). Proyecto de un plan de formación de usuarios para la biblioteca de un campus universitario. En *III Xornadas de Arquivos, Bibliotecas, Centros de Documentación e Museos de Galicia (Ferrol, 1999)*. Santiago de Compostela: Xunta de Galicia.

CODINA, M., MAS, M.D., PALLAS, M. (1999). *El programa de formación de usuarios de la biblioteca de l'Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona* [online]. 1999 [fecha de acceso 12 enero 2002]. Disponible en el documento "web": <http://escher.upc.es/bib240/FormacionUsuarios.pdf>.

CÓMO buscar en Internet. (2001). Madrid, El País-Aguilar

CÓRDOVA GONZÁLEZ, S. (1996). *Formación de usuarios para estudiantes universitarios : una experiencia con metodología participativa*. México D.F. : Universidad Nacional Autónoma de México.

CORNELLÁ, A. (1998). La cultura de la información como institución previa a la sociedad de la información. *Anuario SOCADI de Documentación e Información*. Barcelona: SOCADI.

DOWNARD, K. (1992). User education in academic libraries. *Library Management*, vol. 13, no. 3, 1992, p. 29-38.

Enquesta sobre l'ús i la satisfacció de les biblioteques de la UPC per part dels estudiants: curs 1994-95. (1996) Barcelona: UPC, Biblioteca.

ESPINÓS, M., SORT, M. (1997). Informar y formar o las dos caras de la misma moneda: la formación de usuarios en la biblioteca de la Universitat Pompeu Fabra. *Educación y biblioteca*, nº 84, p. 48-57.

FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, R. (2000). La Unidad de Referencia de la Biblioteca Universitaria de Burgos: bases de datos y formación de usuarios. En: *III Jornadas de Bibliotecas Universitarias de Castilla y León (2000, Burgos)* [online]. 2000 [fecha de acceso 15 enero 2002]. Disponible en el documento "web": <<http://www.ubu.es/biblioteca/bucle/6.htm>>.

GAÑÁN MARTÍNEZ, P. (1995). *Estudio de usuarios de información*. Madrid: Universidad Complutense.

GAZPIO, D., ALVAREZ, M. (1998). *Soportes en la biblioteca de hoy: desarrollo de las habilidades de información*. Buenos Aires : Ciccus.

GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. (1996). Conocimiento, uso, valoración de los servicios y expectativas de los estudiantes universitarios de Murcia respecto de la Biblioteca Universitaria. En: *IX Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*. Granada, Asociación Andaluza de Bibliotecarios, p. 185-206.

GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. (1999). Formación de usuarios: organización de programas de formación. En: *Biblioteconomía: conceptos básicos de gestión de bibliotecas*. Murcia: DM.

GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. (1999). Los usuarios de las bibliotecas: estudio y comunicación. En: GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. *Biblioteconomía: conceptos básicos de gestión de bibliotecas*. Murcia, DM.

GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. (coord.) (2000). *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información : guía para docentes, bibliotecarios y archiveros*. Murcia: KR.

HERNÁNDEZ SALAZAR, P. (1998). *La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior*. México : Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

HERRERA MORILLAS, J. L. (2001). La formación de usuarios en las bibliotecas de las universidades catalanas. *Educación y biblioteca*, nº 120, p. 16-21.

Informe final del Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Salamanca, dentro del 1er Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades, (1996-1997), [online]. [fecha de acceso 10 enero 2002]. Disponible en el documento "web": <<http://cts.usal.es/pic/primerafase/inffinalbibliotecas2.html>>.

- JORDAN, P. (1998). *The academic library and its users*. Aldershot, Gower.
- LANCASTER, F. W. (1996). *Evaluación de la biblioteca*. Madrid : Anabad.
- LARGE, A., TEDD, L.A., HARTLEY, R.J. (1999). *Information seeking in the online age: principles and practice*. London, Bowker-Saur
- LINE, M. B. (1983). Thoughts of a non-user, non-educator. En: Fox, P. y Malley (eds.) *Third International Conference On Library User Education*. Londres: INFUSE Publications, p. 2-9.
- MAGÁN WALS, J. A. (1998). Los servicios de información y referencia bibliográfica: situación actual y aprovechamiento de los recursos. En *Tratado básico de biblioteconomía*. 3ª ed. Madrid, Editorial Complutense, p. 343-366.
- MANO GONZÁLEZ, M., MORO CABERO, M. (1998). Los nuevos retos de la formación de usuarios: a la conquista del usuario virtual [online]. En *VI Jornadas Españolas de Documentación, FESABID 98*. Valencia: FESABID, 1998 [fecha de acceso 18 enero 2002]. Disponible en el documento "web": <http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/m_moro/m_moro.htm>.
- MARTÍN MOTA, M. A. (1994). *Planificación de un servicio de información bibliográfica en una biblioteca universitaria*. Madrid, Universidad Complutense, Biblioteca.
- MERLO VEGA, J. A. (2000). El servicio bibliotecario de referencia. *Anales de Documentación*, nº 3, p. 93-126.
- MORENO MANCEBO, M. A. (1998). *El servicio de referencia e información bibliográfica de la biblioteca de Ciencias de la Información*. Madrid: Universidad Complutense, Biblioteca.
- ORDÓÑEZ COCOVÍ, E. (2000). Formación de usuarios: la experiencia en la Biblioteca de Arquitectura de la Universidad de Sevilla. En: *XI Jornadas Bibliotecarias de Andalucía (2000, Sevilla)*. Málaga : Asociación Andaluza de Bibliotecarios.
- PASADAS UREÑA, C. (2000). Formación de usuarios y biblioteca universitaria: otro planteamiento. En: *XI Jornadas Bibliotecarias de Andalucía (2000, Sevilla)*. Málaga : Asociación Andaluza de Bibliotecarios.
- PÉREZ DÍEZ, A. V. (1996). *Perfil y nivel de satisfacción de los usuarios del OPAC de una biblioteca universitaria*. Madrid: CINDOC, FESABID.
- PÉREZ GONZÁLEZ, J. I. (1994). *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.

PÉREZ HIDALGO, A., MÉNDEZ MARTÍNEZ, M. (2000). La formación de usuarios en una biblioteca virtual universitaria. En: *XI Jornadas Bibliotecarias de Andalucía (2000, Sevilla)*. Málaga : Asociación Andaluza de Bibliotecarios.

RADER, H. B. (1998). La colaboración entre el personal docente e investigador y los bibliotecarios a la hora de elaborar planes de estudios para el próximo milenio: la experiencia de los Estados Unidos [online]. En: *64th IFLA General Conference (1998, Amsterdam)*. [fecha de acceso 22 enero 2002]. Disponible en el documento "web": <<http://www.ifla.org/IV/ifla64/040-112s.htm>>.

REBIUN. Anuario estadístico de las bibliotecas universitarias y científicas españolas 2000 [online]. [fecha de acceso 20 enero 2002]. Disponible en el documento "web": <<http://www.uma.es/rebiun/informeEstadistico00.pdf>>.

REBIUN. Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas [online]. 1997. [fecha de acceso 10 enero 2002]. Disponible en el documento "web": <<http://www.uma.es/rebiun/normasBibliotecas.html>>.

RIBES LLOPES, I. (1994). Formación de usuarios: dar un pez o enseñar a pescar. En: *IV Jornadas españolas de documentación automatizada, Documat 94* (Gijón, 1994). Oviedo: Universidad, Servicio de Publicaciones.

RIEH, S. Y. (1999). Changing reference service environment: a review of perspectives from managers, librarians, and users. *Journal of Academic Librarianship*, vol. 25, no. 3, p. 178-186.

RIONDET, O. (1999). Formation à la recherche d'information: les contenus et les méthodes en question. *Bulletin des bibliothèques de France*, t. 44, n^o 4, p. 40-46.

SÁNCHEZ-PAUS HERNÁNDEZ, Leticia. (1998). ¿Qué es la formación de usuarios? En: Magán Wals, J. A. *Tratado básico de biblioteconomía*. 3^a ed. Madrid: Editorial Complutense.

SASTRE MIRALLES, N. (2000). Productos y servicios para la formación de usuarios de bibliotecas universitarias: el uso de bases de datos en entornos Web. En: *VII Jornadas Españolas de Documentación: FESABID 2000*. Bilbao: Universidad del País Vasco.

SVINICKI, M., SCHWARTZ, B. A. (1991). *Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas: aprendizaje y diseño de instrucción*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, Pirámide.

TORRE BUSTAMANTE, A. (2000). Autoaprendizaje: otra vuelta de tuerca en la formación de usuarios. En: *XI Jornadas Bibliotecarias de Andalucía (2000, Sevilla)*. Málaga : Asociación Andaluza de Bibliotecarios.

TRAMULLAS SAZ, J., OLVERA LOBO, M. D. (2001). *Recuperación de la información en Internet*. Madrid, RA-MA

UNIVERSIDAD DE MURCIA. *Actividades y cursos susceptibles de ser reconocidos como Créditos de Libre Configuración* [online]. 2001. [fecha de acceso 20 enero 2002]. Disponible en el documento "web": <<http://www.um.es/siu/infoestu/normas/libreeleccion.htm>>.

UNIVERSIDAD DE MURCIA. Biblioteca Universitaria. *Normas de uso del Servicio de la Biblioteca Universitaria* [online]. 1996. [fecha de acceso 20 enero 2002]. Disponible en el documento "web": <<http://www.um.es/siu/marco/normas/bibliono.htm>>.

UNIVERSIDAD DE MURCIA. Biblioteca Universitaria. *Reglamento del Servicio Universitario de Biblioteca* [online]. 1995. [fecha de acceso 20 enero 2002]. Disponible en el documento "web": <<http://www.um.es/siu/marco/reglamen/bibliore.htm>>.

UNIVERSIDAD DE MURCIA. Junta de Gobierno. *Acuerdo de Junta de Gobierno de 9 de julio de 1999 sobre Actividades y Cursos susceptibles de ser reconocidos como Créditos de Libre Configuración* [online]. 1999. [fecha de acceso 20 enero 2002]. Disponible en el documento "web": <<http://www.um.es/estudios/recogredi.html>>.

UNIVERSIDAD DE MURCIA. *Memoria institucional de la Universidad de Murcia : Curso 1999-2000* [online]. 2001. [fecha de acceso 20 enero 2002]. Disponible en el documento "web": <<http://www.um.es/pdf/memo99-00.pdf>>.

VERDUGO SÁNCHEZ, J. A. (1989). *Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior en la República Mexicana*. México D. F.: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM, Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior.

WEBB, S.P. (1996). *Creating an information service*. 3rd ed. London: Aslib.

ZAPICO ALONSO, F., PAJARES IGLESIAS, J. C. (1996). *Propuesta para la formación de usuarios en una biblioteca universitaria*. Salamanca, Universidad de Salamanca, Facultad de Traducción y Documentación.

