

FORMACIÓN DE USUARIOS. SERVICIOS DE EXTENSIÓN BIBLIOTECARIA.

I. INTRODUCCIÓN

El fin último de toda biblioteca es conseguir que su colección se utilice y difunda para **satisfacer las demandas informativas de los ciudadanos**, lo cual requiere poner en práctica dos servicios bibliotecarios clave: **formación de usuarios** y **extensión bibliotecaria**:

Por un lado, la **FORMACIÓN DE USUARIOS** ayuda a conocer mejor las prestaciones ofrecidas por las bibliotecas para sacar el máximo partido de ellas.

Por otro, la **EXTENSIÓN BIBLIOTECARIA** contribuye a expandir sus fondos y servicios, saliendo al encuentro de aquellos que, por unas razones u otras, corren el riesgo de ser social o digitalmente excluidos.

Un **programa de desarrollo** bien concebido y aplicado en relación con estas actividades atrae a un mayor número de usuarios y, en consecuencia, garantiza un mayor uso y disfrute de la oferta bibliotecaria.

II. FORMACIÓN DE USUARIOS

Una de las definiciones más extendidas en España con relación a este servicio es la proporcionada por Dña. **Milagros del Corral Beltrán**, actual Directora General de la BNE, según la cual la formación de usuarios es «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».

PLANIFICACIÓN, MODELOS Y MÉTODOS

La formación de usuarios ha de planificarse, coordinarse y supervisarse, de acuerdo con las siguientes **ETAPAS**:

1ª Estudiar el PERFIL de los usuarios e identificar sus necesidades.

2ª Establecer OBJETIVOS generales y específicos, en función de los recursos disponibles:

- ❖ **Objetivos generales:** La biblioteca intentará:
 - Enseñar a los usuarios **qué es y para qué sirve**;
 - Familiarizarlos con sus diferentes **tipologías**;
 - Servir de base para su **autoeducación** y desarrollar su **capacidad de iniciativa e independencia**.

- ❖ **Objetivos específicos:** Los usuarios deberán:
 - Adquirir **soltura en el uso** de la biblioteca;
 - Conocer sus principales **fondos, secciones y servicios**;
 - Aprender a manejar sus **catálogos, tradicionales u OPAC**;
 - Valorar la idoneidad de los documentos, con **sentido crítico**;
 - Ahorrar **tiempo**.

3ª Elegir un **MODELO** adecuado **de formación**, entre dos posibles:

- **Modelo de contacto directo**, que requiere la presencia física de un formador. Puede ser personalizado o dirigido a un grupo.

- **Modelo de contacto indirecto**, que no requiere la presencia de un formador. Se realiza a partir de material impreso o multimedia.

4ª Desarrollar **MÉTODOS de instrucción**, que según **Svinicki y Schwartz**, pueden ser tres, dependiendo del grado de participación del usuario:

- ❖ De instrucción **directa** (que parte del bibliotecario);
- ❖ De instrucción **indirecta** (autónoma del usuario);
- ❖ De instrucción **semidirecta** (combinación de ambas).

5ª Temporalizar las actividades (**CALENDARIO**).

6ª **EVALUARLAS** para detectar posibles fallos y subsanarlos a tiempo.

NIVELES

Toda planificación debe prever un **nivel de formación** acorde a las posibilidades y necesidades específicas de cada biblioteca. Suelen distinguirse **tres**:

A. NIVEL BÁSICO, en el que, mediante comunicación verbal y no verbal, se informa al usuario sobre la organización y funcionamiento de la biblioteca. Las herramientas más utilizadas son **señalizaciones e indicaciones** (flechas, carteles...) así como **guías informativas** con los horarios, servicios, condiciones de préstamo, etc. Todo este material debe estar redactado con claridad y precisión, evitándose explicaciones largas o confusas. La **decoración** y **distribución del espacio** también influyen mucho a este nivel.

B. NIVEL DE ORIENTACIÓN Y USO DE LA BIBLIOTECA o nivel intermedio, cuyo objetivo principal es familiarizar al usuario con todo lo que la biblioteca pone a su alcance, para que lo utilice. Entre los recursos formativos más habituales, se encuentran las **visitas guiadas**, en las que un bibliotecario recorre las instalaciones junto a un grupo de usuarios, explicándoles las condiciones de cada servicio, enseñándoles a usar el catálogo automatizado y animándoles a realizar búsquedas supervisadas por él. Estos recorridos pueden completarse con **charlas**, **videos explicativos**, etc.

C. NIVEL DE INSTRUCCIÓN BIBLIOGRÁFICA o nivel avanzado, en el que se enseñan técnicas bibliotecarias y documentales complejas. Conlleva un **aprendizaje práctico**, con **grupos reducidos**, asistidos por un **bibliotecario experto**, normalmente referencista, ya que la formación de usuarios guarda estrecha relación con los servicios de información y referencia. Este método tan personal de formación es muy efectivo, pero suele representar un alto coste para la biblioteca.

LOS NUEVOS RETOS DE LA FORMACION DE USUARIOS EN EL S. XXI

En la Sociedad del Conocimiento, una de las prioridades de la formación de usuarios es la **alfabetización informacional**, es decir, la transmisión de las **habilidades y conocimientos necesarios** para que los usuarios “pierdan el miedo” a las nuevas tecnologías y sepan utilizar cualquier herramienta documental en un entorno informatizado.

Dado que la formación de usuarios ya no puede reducirse únicamente a una actividad de carácter presencial, los **sitios web de las bibliotecas** se han convertido en auténticas **puertas de información y orientación a distancia**.

Susan S. Smith, en su libro ***Web-Based Instruction: A Guide for Libraries***, menciona varias prácticas y experiencias formativas desarrolladas por las sedes web de múltiples bibliotecas norteamericanas, especialmente universitarias: apertura de **foros de debate** para compartir y resolver dudas, habilitación de **chats** y **videoconferencias** para contactar con el personal bibliotecario, publicación de **tutoriales web**, etc.

En España, **Francisco Javier García Gómez** ha realizado y publicado diversos estudios, como “**Las bibliotecas públicas españolas: ¿qué servicios ofrecen?**” (2002), analizando muchos de los servicios virtuales de las bibliotecas de nuestro país. La lectura de algunos de sus artículos y, sobre todo, la **observación directa de los principales portales bibliotecarios españoles** permiten constatar la gran oferta formativa a distancia existente, así como su constante evolución y perfeccionamiento. Hoy se facilitan servicios web como:

- **Guías informativas** sobre la propia biblioteca.

- **Recorridos virtuales, vistas fotográficas o croquis** sobre sus instalaciones.

- **Sección FAQs** (“Preguntas más frecuentes”), una recopilación de las dudas más habituales con sus correspondientes respuestas.

- **Formularios electrónicos o contacto virtual directo con los profesionales**. Nuestro referente absoluto es “**PREGUNTE, LAS BIBLIOTECAS RESPONDEN**”, servicio mediante el que las múltiples bibliotecas participantes, coordinadas por el **MCU**, se comprometen a resolver las dudas de cualquier usuario en un **plazo máximo de tres días** o simultáneamente **vía chat**. Se atienden todo tipo de consultas y peticiones de información, ya sean de carácter práctico, bibliográficas, culturales o de índole general y se proporcionan respuestas concretas o referencias para que el usuario encuentre por sí mismo la información.

- **Mapas web o sumarios generales**, para obtener una panorámica completa de todo lo que la biblioteca ofrece.

- **Ayuda en línea**, como la prestada por el servicio “**Tu bibliotecario virtual**”, de la Biblioteca Regional de Murcia, diseñado para orientar al usuario y ayudarle a desenvolverse mejor por la sede web de la biblioteca.

- **Buscadores internos**.

- **Recursos-e gratuitos seleccionados de la web social de Internet**, normalmente organizados por temáticas.

* Desde **mayo de 2009** se ofrece también la posibilidad de contestar a las preguntas instantáneamente a través del chat.
URL: www.pregunte.es

- **Información nacional, regional o local** de interés.
- etc.

III. SERVICIOS DE EXTENSIÓN BIBLIOTECARIA

Son servicios que **acercan la biblioteca** a aquellos que **no pueden acceder a ella**. En este sentido, la extensión bibliotecaria engloba toda clase de **propuestas y medidas tendentes a paliar las barreras** físicas, geográficas, económicas, políticas o de cualquier otra naturaleza, **que impiden o dificultan el acceso a la cultura e información a ciertos grupos sociales**.

Las actividades de extensión se encargan también de **fomentar la animación a la lectura** así como de **promocionar los servicios bibliotecarios** entre usuarios potenciales.

TIPOS

En primer lugar, suelen distinguirse **dos grandes grupos**:

- **1^{er} grupo** – Servicios que intentan llegar a **todo tipo de usuarios**, **sin que su prestación no se encuadra dentro de una biblioteca con carácter autónomo**. Son:
 - **Bibliotecas sucursales**, habilitadas en **zonas alejadas de la biblioteca central**.
 - **Bibliotecas móviles**, dirigidas a **población urbana o rural muy dispersa**. En España, adoptan normalmente la forma de “**BIBLIOBÚS**”, modalidad bibliotecaria que ha suscitado la elaboración de diversos estudios y pautas, como las de la IFLA. **Su concepto traspasa fronteras y formas**, llegando a adoptarse algunas tan peculiares como lanchas en ciertos países de Sudamérica, bicicletas en la India, camellos en Kenia, etc.
 - **Préstamo colectivo**, basado en el envío de material a una **comunidad concreta** (residencias de ancianos, centros hospitalarios sin biblioteca propia, etc.).

- **Préstamo domiciliario**, que trata de vencer la marginación sufrida por enfermos confinados en el hogar, ancianos sin capacidad de movimiento o poblaciones rurales sumamente dispersas, cuyo número de habitantes no permite la adjudicación de otro tipo de servicio.
- **2º grupo** – Servicios para **usuarios especiales**, cuya prestación **sí justifica la apertura de auténticas bibliotecas con carácter autónomo**. Son:
 - **Bibliotecas rurales**, que rememoran el **Plan de Bibliotecas de María Moliner** y afectan a poblaciones superiores a los 400 ó 500 habitantes.
 - **Bibliotecas de hospitales**, nacidas para paliar la soledad de pacientes y familiares y ayudar a los enfermos en su recuperación, mediante lo que se conoce como "**biblioterapia**". En 1990, el **Convenio de Cooperación Cultural**, entre el Ministerio de Cultura y el Ministerio de Sanidad y Consumo, estableció la creación de bibliotecas en los hospitales dependientes del INSALUD.
 - **Bibliotecas para la 3ª edad**, ubicadas en residencias de ancianos o en sus lugares habituales de reunión. Suelen contar con dispositivos para aminorar sus dificultades visuales.
 - **Bibliotecas de centros penitenciarios**, cuyo fin es ayudar a la reinserción de los presos y constituir un elemento de conexión con la realidad exterior (a través de las publicaciones periódicas, por ejemplo). Son un importante medio de **reeducación** y **ocupación**, por lo que deben reunir colecciones adecuadas a los perfiles culturales y profesionales de los internos.
 - **Bibliotecas de cuarteles**, adscritas al **Ministerio de Defensa** y fundadas con una misión eminentemente educativa.
 - **Bibliotecas de empresa**, dirigidas a sus trabajadores. La mayoría arrancan de un movimiento sindical.
 - **Bibliotecas escolares o de aula**, cuyo objeto es asegurar el encuentro entre el niño y el libro.

Además de estos dos grupos principales, podría hablarse quizás de un tercer y cuarto grupo para englobar los servicios prestados, **dentro de las bibliotecas habituales**, a todos aquellos **usuarios que requieren una atención y cuidado especial**:

- **3^{er} grupo** – Servicios para **personas que presentan algún tipo de discapacidad**, como:
 - **Usuarios con movilidad reducida.**
 - **Usuarios con deficiencias mentales.**
 - **Usuarios con visión disminuida o nula.**
 - **Usuarios con audición disminuida o nula.**

- **4^o grupo** – Servicios para **sectores socioeconómicos minoritarios**:
 - **Parados.**
 - **Minorías étnicas y lingüísticas.**
 - **Adultos no alfabetizados.**
 - etc.

En ese intento por difundir la colección, servir de punto de encuentro entre el libro y el lector y atraer a usuarios potenciales, las bibliotecas buscan también **otras vías de extensión** como:

- **Actividades de ANIMACIÓN A LA LECTURA:** tertulias, mesas redondas, debates, presentaciones de autores u obras, talleres de creación, audiciones, concursos de relatos cortos, cuentacuentos, *bookcrossing* o liberación de libros, etc. Dentro del **Plan de Fomento de la Lectura** del Ministerio de Cultura y de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez destaca especialmente **SOL (Servicio de Orientación de Lectura)**.
- **Programas de DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN CULTURAL**, para hacer llegar sus mensajes y colecciones al mayor número de personas, a través de:
 - **Campañas informativas** sobre la biblioteca y sus servicios.
 - **Establecimiento y ubicación estratégica** de centros de interés.

- **Campanñas publicitarias**, para ser más visibles en su entorno. La campaña **@yourlibrary**, consultable indistintamente en las webs de la ALA o la IFLA, es uno de los modelos de promoción bibliotecaria más significativos.

IV. CONCLUSIÓN

La biblioteca, entendida como **servicio público**, posee una **dimensión educativa de carácter universal**. Atendiendo al **Manifiesto de la Unesco** de 1994, las bibliotecas deben garantizar la **igualdad de oportunidades en el acceso a la información y a la cultura** de todos los ciudadanos, y una de las mejores maneras de conseguirlo es a través de los servicios de **formación y extensión bibliotecaria**. Si estas actividades se organizan, además, de forma cooperativa con instituciones importantes de la comunidad, el éxito está prácticamente garantizado.

Así pues, las bibliotecas aspiran a ser un **espacio de formación permanente** así como una **herramienta de desarrollo individual y social** en el siglo que acaba de comenzar.

FORMACIÓN DE USUARIOS. SERVICIOS DE EXTENSIÓN BIBLIOTECARIA.

I. INTRODUCCIÓN

II. FORMACIÓN DE USUARIOS

PLANIFICACIÓN, MODELOS Y MÉTODOS

TIPOLOGÍA de los usuarios
 OBJETIVOS generales y específicos
 MODELOS adecuados de formación (contacto directo – contacto indirecto)
 MÉTODOS de instrucción (directa – indirecta – semidirecta)
 CALENDARIO
 EVALUACIÓN

NIVELES

- A. NIVEL BÁSICO
- B. NIVEL DE ORIENTACIÓN Y USO O NIVEL INTERMEDIO
- C. NIVEL DE INSTRUCCIÓN BIBLIOGRÁFICA O NIVEL AVANZADO

LOS NUEVOS RETOS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN EL S. XXI

Alfabetización informacional - Fco. Javier García Gómez → Relación de **servicios formativos virtuales**.

III. SERVICIOS DE EXTENSIÓN BIBLIOTECARIA

TIPOS de servicios

- **1er grupo** – Para todo tipo de usuarios, pero sin encuadrarse dentro de una biblioteca con carácter autónomo:
 - Bibliotecas sucursales.
 - Bibliotecas móviles.
 - Préstamo colectivo.
 - Préstamo por correo.
- **2º grupo** – Para usuarios especiales, sí justifican la apertura de auténticas bibliotecas con carácter autónomo:
 - Biblioteca rurales.
 - Bibliotecas de hospitales, “biblioterapia”.
 - Bibliotecas para la 3ª edad.
 - Bibliotecas de centros penitenciarios.
 - Bibliotecas de cuarteles.
 - Bibliotecas de empresa.
 - Bibliotecas escolares o de aula.
- **3er grupo** – Para **personas con discapacidad**: usuarios con movilidad reducida, deficiencias mentales, visión disminuida o nula, audición disminuida o nula.
- **4º grupo** – Para **minorías socioeconómicas**: parados, minorías étnicas y lingüísticas, adultos no alfabetizados.

* Otras vías de la extensión bibliotecaria: ANIMACIÓN A LA LECTURA, PROMOCIÓN CULTURAL.

IV. CONCLUSIÓN