

MARÍA JESÚS CALDERÓN VARONA
Biblioteca de Humanidades
Universidad Autónoma de Madrid

FORMACIÓN DE USUARIOS EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID: BIBLIOTECA DE HUMANIDADES

La Biblioteca y Archivo de la Universidad Autónoma de Madrid (UAM), como unidad de apoyo a la docencia y a la investigación, tiene una clara vocación de servicio público y orientación a los usuarios como lo manifiesta en su Plan Estratégico 2006-2008 (Plan Estratégico), estableciendo en su punto 1.3. *Garantizar a los usuarios de la Biblioteca el conocimiento y habilidades necesarias para aprovechar al máximo el uso de los recursos y servicios que les ofrece la Biblioteca.* Ofrece diferentes puntos de servicio en ocho Bibliotecas de Facultad o Escuela: Ciencias, Derecho, Económicas, Educación, Humanidades, Medicina, Politécnica y Psicología, además de centros de documentación especializados; todo ello dirigido y coordinado desde los Servicios Centrales.

Fiel a su compromiso con los usuarios y con la calidad, el Servicio de Biblioteca y Archivo de la UAM no ha dejado de evolucionar; ha sido uno de los primeros servicios de la universidad en adaptarse al nuevo marco del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) y trabaja para convertirse en un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) novedoso y dinámico, esencial en las nuevas formas de aprendizaje, siguiendo las recomendaciones de REBIUN (Red de Bibliotecas Universitarias).

Los cursos de formación han evolucionado al mismo tiempo, ya no se trata solo de enseñar a utilizar nuestros recursos, sino un decidido apoyo al aprendizaje para que la información se transforme en conocimiento, contribuyendo a desarrollar las competencias informacionales de los usuarios y favoreciendo la adquisición de habilidades que les permitan fomentar el aprendizaje a lo largo de la vida, es decir, contribuir a la alfabetización informacional (ALFIN o *information literacy*) de los usuarios.

Con el desarrollo de las tecnologías de la información la Biblioteca de la UAM vio necesaria una formación especializada para los usuarios cada vez más numerosos, que demandaban un mayor acceso a la información en bases de datos que, hasta ese momento, solo manejaban los biblioteca-

rios. Se hizo necesario revisar o, más bien, establecer un nuevo programa de formación de usuarios. Así, en el año 2000 se puso en marcha el *Programa de Atención al usuario*, llevado a cabo por un comité formado por uno o dos bibliotecarios de cada centro y un coordinador; su objetivo principal consistía en atender las necesidades de información de los investigadores, así como adiestrarles en la búsqueda de esa información y en el uso de las herramientas que permiten acceder a la información y difundirla. Para ello, se analizaron los distintos recursos de información disponibles hasta ese momento y las posibles carencias; se estudiaron las necesidades de infraestructuras de cada centro, la forma de difusión de este servicio y las necesidades de formación de los bibliotecarios encargados de atender este servicio en cada uno de los centros. A partir de este análisis, se elaboró un *Plan de Formación de Usuarios de la UAM* donde se recogían estos objetivos.

Más adelante, analizando la experiencia de los cursos ofrecidos y la demanda de los alumnos, se vio la necesidad de ampliar la formación a todos los estamentos que forman nuestra Universidad: profesores e investigadores, alumnos de grado y de posgrado y P.A.S (Personal de Administración y Servicios). Teniendo en cuenta las diferencias significativas entre las necesidades de información de unos y otros y las diferencias entre las distintas áreas de conocimiento, se empezó a diversificar la oferta de cursos, tanto en niveles como en áreas temáticas; oferta que no ha dejado de ampliarse en el tiempo, siempre ajustándose o incluso adelantándose a las necesidades de los usuarios, ya que, en la medida en que nos ajustemos a ellas, más cumplidas se verán sus expectativas y obtendremos mayor éxito. De ahí la diversidad de cursos que se puede consultar en la página web de la formación de usuarios, desde donde se difunde toda la oferta formativa (Formación).

La mayor parte de los cursos impartidos son presenciales; también se ofrece formación en línea tanto desde la página web del Servicio de Biblioteca como en las páginas web de cada una de las bibliotecas de facultad, donde los usuarios pueden encontrar guías y tutoriales en pdf y video que facilitan el uso de los recursos y servicios de la biblioteca de forma autónoma.

De momento nuestros cursos son extracurriculares, salvo en las biblioteca de Medicina y Derecho donde se imparten cursos con reconocimiento de créditos; ambas utilizan la plataforma Moodle para gestionar los cursos, puesto que es la empleada por los profesores para su docencia.

Formación de usuarios en la Biblioteca de Humanidades

La Biblioteca de Humanidades presta servicio directamente a unos 5200 alumnos, 402 profesores, 64 P.A.S. adscritos a la Facultad de Filosofía y Letras. Atiende las necesidades de información de doce títulos de

Grado, veinte másteres oficiales, catorce doctorados y ocho PUMA (Programa universitario para mayores), además de los cursos de acceso a la universidad para mayores de 25 años o más de 45¹. Pero, en realidad, tiene como usuarios potenciales a todos los profesores, investigadores, alumnos y P.A.S. de la universidad debido a la diversidad de sus fondos, que abarcan casi todas las materias.

Ante los cambios que se están produciendo en la Facultad para adaptarse al nuevo modelo de enseñanza, la Biblioteca de Humanidades ha adaptado su modelo de formación de usuarios a las nuevas exigencias, diversificando y flexibilizando su oferta. La mayor parte de nuestros cursos son presenciales; para asistir a ellos los alumnos deben inscribirse previamente cumplimentando un formulario en línea que hay en la página web de los cursos o en el mostrador de la biblioteca (Cursos). En el caso de que sea un profesor quién lo solicite para un grupo, éste debe ponerse en contacto con las bibliotecarias encargadas de la formación. Hasta el momento los cursos han sido voluntarios, pero gracias a un acuerdo con la Vicedecana de Investigación y Biblioteca y contando con la colaboración de los coordinadores de los estudios de Grado, en el curso 2011-2012 se impartirá el curso básico a todos los alumnos de primer curso.

Antes de comenzar las sesiones, se evalúan someramente los conocimientos previos de los alumnos. Nuestra experiencia nos demuestra que, salvo excepciones, solo han manejado algún buscador de internet que ha satisfecho sus necesidades de información hasta el momento. Los estudiantes en su mayor parte pertenecen a la llamada *generación Google* (JISC) o *digital natives*, y hemos podido comprobar que su dominio de las nuevas tecnologías no va unido a competencias en la búsqueda y gestión de la información: tienen dificultad en desarrollar estrategias de búsqueda efectivas, prefieren el uso del lenguaje natural; no usan la búsqueda avanzada; carecen de habilidades críticas y analíticas para juzgar la relevancia de la información que encuentran y la velocidad con que buscan información les impide tener tiempo para evaluar los resultados. Somos conscientes de que la biblioteca no puede ofrecerles recursos electrónicos cuya búsqueda sea intuitiva, por eso recalamos el interés que tiene la asistencia a estos cursos.

Recursos humanos: Contamos con dos bibliotecarias formadas adecuadamente para impartir estos cursos, una en turno de mañana y otra en turno de tarde. Estas personas se dedican a ello desde que se puso en marcha el Programa de Atención al Usuario y han ido evolucionando a la vez que los cursos; reciben formación sobre cada uno de los recursos nuevos que la biblioteca adquiere y cuanta formación complementaria en tecnologías de la información sea necesaria.

¹ Datos del curso 2010-2011.

Evalúan los recursos de información que la biblioteca ofrece; elaboran el material didáctico necesario para impartir los cursos, así como las guías y tutoriales de las distintas áreas de conocimiento que están en la página web de la biblioteca para mantener una información permanente. Además, atienden las solicitudes de información bibliográfica, asesoramiento sobre fuentes de información y difusión selectiva de la información a demanda de los usuarios.

Instalaciones: la Biblioteca de Humanidades cuenta con una sala de proyecciones² con una capacidad de 30 personas, con una pantalla donde se proyecta el material didáctico preparado como soporte a las explicaciones; la sala cuenta con conexión wifi a la red de la universidad para que los alumnos puedan seguir las explicaciones en su propio portátil, o bien en los portátiles que la biblioteca les presta, y realizar los ejercicios prácticos del curso.

Cuando los cursos son organizados por un profesor, es habitual que éstos se impartan en una de las aulas de informática con que cuenta la Facultad, desplazándose en ese caso la bibliotecaria correspondiente.

La biblioteca cuenta además con unas salas de trabajo en grupo³ para un máximo de seis personas con los medios técnicos necesarios para impartir cursos muy especializados o a la carta a los que acuden grupos reducidos.

Difusión: la directora de la biblioteca acude cada año a las sesiones de bienvenida de los nuevos alumnos donde les da la primera información sobre la biblioteca y sus servicios y les invita a participar en los cursos. Al realizar la matrícula, los alumnos reciben un folleto informativo sobre los nuestros servicios, información que se amplía personalmente a todos los usuarios que se acercan al mostrador de la biblioteca y que pueden encontrar también en nuestra página web. Pero es a través de los profesores y su comunicación con los alumnos en el aula, donde logramos nuestros mejores resultados; la implicación directa del profesor y su propio interés es esencial para hacerles llegar nuestro mensaje.

Tipos de cursos

Visitas guiadas: pensadas para mostrar la biblioteca, sus servicios y sus instalaciones a grupos de alumnos nuevos conducidos por su profesor, y también para grupos de personas ajenas a la universidad que quieren conocer la biblioteca. Con una duración de una hora aproximadamente.

Introducción a la biblioteca y sus servicios: dirigido principalmente a los alumnos de primer curso y alumnos Erasmus recién llegados a nuestra universidad.

² <http://biblioteca.uam.es/humanidades/imagenes/plantaacceso.jpg>

³ <http://biblioteca.uam.es/humanidades/imagenes/plantaprimerajpg>

Se organizan sesiones programadas al comienzo de los cuatrimestres, en septiembre y octubre y en enero y febrero, un día a la semana en turnos de mañana y tarde con una duración de una hora aproximadamente. También se organizan cursos a demanda de los profesores a lo largo del curso.

El objetivo principal de estos cursos es informar a los alumnos de los distintos recursos de información que tiene la biblioteca y de los servicios que pone a su disposición para ayudarles a sacar el mayor provecho posible de todos ellos. Se pretende que los alumnos comprendan el proceso de búsqueda de información, aprendan cómo localizar información en el catálogo y en la página web de la biblioteca; se familiaricen con los distintos tipos de fondos, su ubicación (ya que la biblioteca tiene la mitad de sus fondos en libre acceso), las condiciones de préstamo, etc.

Al finalizar el curso se les entrega documentación complementaria en papel: un resumen de la clasificación (Clasificación) por la que se ordenan los fondos en libre acceso (basada en la LCC), una guía general de los recursos electrónicos más importantes que ofrece la biblioteca, y otro material de referencia. Además se les distribuye un cuestionario con ejercicios prácticos para que repasen lo aprendido en el curso; este cuestionario pueden ser entregado a las bibliotecarias formadoras para que lo corrijan o al profesor organizador del curso, si es el caso.

Recursos electrónicos en Humanidades: dirigido a los alumnos que necesitan adquirir competencias en información de una forma básica para distintas materias; generalmente se interesan por ellos los alumnos de los primeros cursos que son conscientes de sus necesidades de información, aunque cada vez en mayor medida son los propios profesores quienes solicitan nuestra colaboración como complemento indispensable en el aprendizaje. Hay sesiones programadas de octubre a mayo, un día a la semana en turnos de mañana y tarde, con una duración de dos horas aproximadamente. También se organizan sesiones especiales a demanda del profesor.

El curso proporciona una visión general sobre los recursos de información de las distintas materias que conforman el área de las Humanidades y que ofrece nuestra biblioteca, la mayor parte de ellos en formato electrónico. Nos proponemos que nuestros alumnos conozcan las distintas bases de datos, y otros recursos electrónicos, se habitúen al uso de lenguajes controlados (tesauros), las estrategias de búsqueda, la gestión y evaluación de los resultados obtenidos, la obtención de documentos finales y el uso ético de la información reunida, para que sean capaces de realizar esta operaciones de forma autónoma en adelante.

Cursos especializados y “a la carta”: dirigida a estudiantes de últimos cursos, máster o doctorado, con unas necesidades de información más específicas y más profundas sobre una materia concreta (Arte, Histo-

ria, Lingüística...). Nuestros objetivos son similares a los del curso general aunque adaptados a cada materia y a los solicitantes.

Evaluación

Al finalizar cada curso pedimos a los alumnos que cumplimenten de forma anónima un cuestionario donde reflejan sus opiniones sobre los contenidos y la duración del curso, la utilidad de lo aprendido y la adecuación a sus estudios, la capacitación de los profesores que lo han impartido y que añadan sus propios comentarios. Posteriormente se analizan y evalúan estos cuestionarios para ver si se han cumplido los objetivos planteados

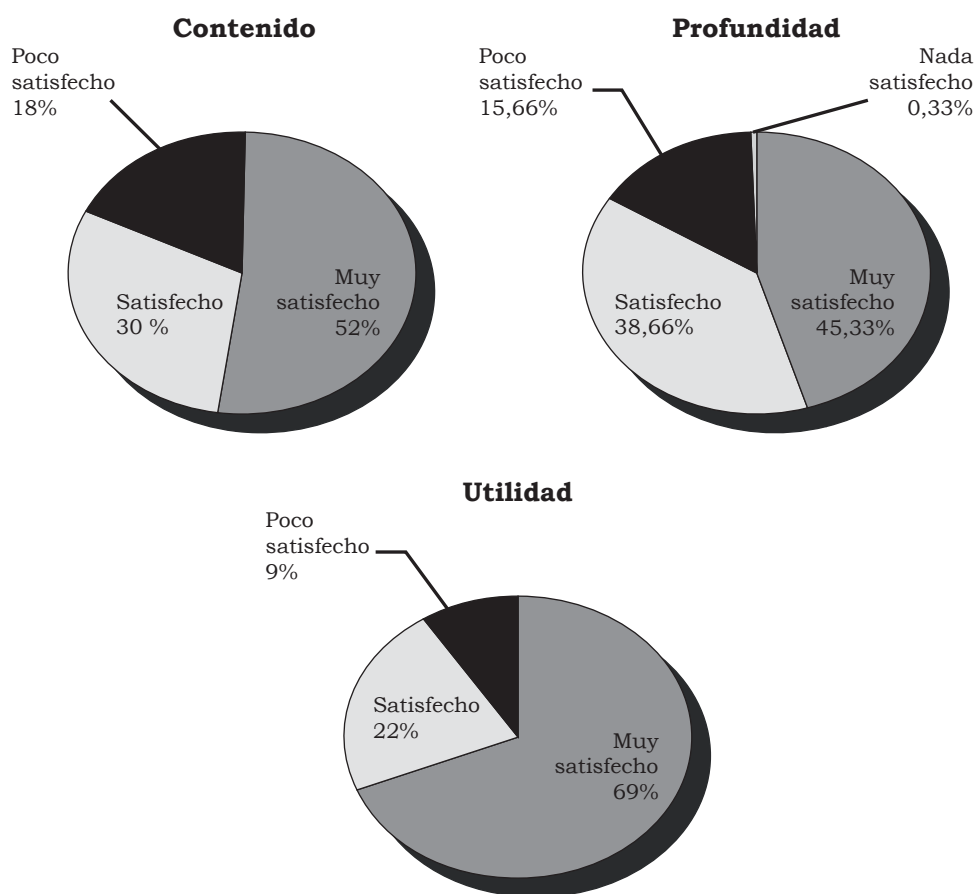


Fig. 1. Estadísticas de valoración de los cursos en 2010
Fuente: elaboración propia

y ver las carencias que tiene cada curso para corregirlas y acometer una mejora continua. Esta evaluación es de gran utilidad para la planificación de cursos posteriores.

Estadísticas

Las encargadas de la formación de usuarios reúnen una vez al mes las estadísticas de los cursos realizados, sesiones impartidas y su duración, número y procedencia de los asistentes. Estos datos se envían a los Servicios Centrales donde se unen a los de las demás bibliotecas para las estadísticas generales.

En la primera tabla podemos ver los tipos de cursos ofrecidos en el año 2010, las sesiones impartidas y el número de asistentes. En la segunda tabla podemos apreciar la evolución de la asistencia a los cursos durante los últimos años, con un gran aumento en el último año debido a una mayor difusión de los cursos y a la colaboración de los profesores.

Tab. 1. Datos tomados de la Memoria 2010 de la Biblioteca de Humanidades

Curso	Sesiones impartidas	Número de asistentes
Visita guiada	3	74
Introducción a la biblioteca y sus servicios	14	59
Recursos-e en Humanidades	12	66
Recursos-e en Antropología	1	23
Recursos-e en Arte	6	78
Recursos-e en Historia	4	76
Recursos-e en Lengua y Literatura	8	126
Gestor bibliográfico <i>Refworks</i>	6	85
Curso especializado y a la carta	9	151
Totales	63	738

Fuente: elaboración propia

Tab. 2. Datos tomados de las Memorias de la Biblioteca de Humanidades

Año	Sesiones impartidas	Número de asistentes
2010	63	738
2009	25	293
2008	29	190

Fuente: elaboración propia

Conclusiones

- Los cursos de formación de usuarios son esenciales para la difusión de los servicios de la biblioteca y para potenciar el uso de sus recursos.
- La colaboración con los docentes es el mejor medio para la difusión de los cursos y favorecer la participación de los alumnos.
- La ampliación y diversificación de la oferta formativa, adaptándola a cada titulación, ha supuesto un aumento significativo de la asistencia a los cursos de formación.
- Es necesario desarrollar aún más el material docente en línea (guías, tutoriales...) para favorecer la autoformación.
- El análisis de las encuestas de valoración de los cursos nos proporciona datos interesantes para la mejora continua de los cursos y su adaptación a las necesidades de los usuarios.

Bibliografía

- British Library, JISC (2008). Information behaviour of the researcher of the future* [En línea] [Consulta: 2011-09-20]. Disponible en: http://www.jisc.ac.uk/media/documents/programmes/repres/gg_final_keynote_11012008.pdf.
- Clasificación de la Biblioteca del Congreso de Washington adaptada y desarrollada por la Biblioteca de Humanidades* [En línea]. [Consulta: 2011-11-19]. Disponible en: Web: <http://biblioteca.uam.es/humanidades/documentos/lcesquema.pdf>.
- Cursos de la Biblioteca de Humanidades* [En línea]. 2011 [Consulta: 2011-11-19]. Disponible en: <http://biblioteca.uam.es/sc/FormularioCursoHumanidades.html>.
- Formación de usuarios. Curso 2011/2012* [En línea]. 2011 [Consulta: 2011-11-19]. Disponible en: <http://biblioteca.uam.es/sc/cursosformacion.html>.
- Gómez Hernández J. A. (2010), *Las bibliotecas universitarias y el desarrollo de las competencias informacionales en los profesores y los estudiantes*. En: Competencias

- informacionales y digitales en educación superior. „Revista De Universidad y Sociedad Del Conocimiento”, (RUSC.) [monográfico en línea]. Vol. 7, n° 2 UOC. [Consulta: 2011-09-20]. Disponible en: <http://rusc.uoc.edu/ojs/index.php/rusc/article/view/v7n2-gomez/v7n2-gomez>.
- Hernández Hernández C. J. (2010), *Un plan de formación en competencias de información a través de aulas virtuales: análisis de una experiencia con alumnado universitario*. En: Competencias informacionales y digitales en educación superior „Revista De Universidad y Sociedad Del Conocimiento”, (RUSC.) [monográfico en línea]. Vol. 7, n° 2 UOC. [Consulta: 2011-09-20]. Disponible en: <http://www.uoc.edu/ojs/index.php/rusc/article/viewFile/v7n2-hernandez/v7n2-hernandez>.
- Martínez D. (2004), *El Centro de Recursos para el Aprendizaje CRAI: El nuevo modelo de biblioteca universitaria* [En línea]. 2011 [Consulta: 2011-09-20]. Disponible en: http://upcommons.upc.edu/eprints/bitstream/2117/11982/1/didac_nuevomodelo.pdf
- Pinto M., Sales D. y Osorio P. (2008), *Biblioteca universitaria, CRAI y alfabetización informacional*. Gijón: Trea
- Pinto-Molina M., Uribe-Tirado A. (2011), *Formación del bibliotecario como alfabetizador informacional*. „Anuario ThinkEPI”, v. 5, pp. 13-21
- Plan Estratégico 2006-2008* [En línea]. 2007 [Consulta: 2011-11-19]. Disponible en: <http://biblioteca.uam.es/sc/pestrategico.html>.
- REBIUN (2007), *II Plan estratégico 2007-2010* [En línea]. [Consulta: 2011-09-20]. Disponible en: <http://www.rebiun.org/doc/plan.pdf>
- REBIUN (2009), *Jornada de trabajo de responsables de ALFIN en las bibliotecas universitarias españolas*. [En línea]. [Consulta: 2011-09-20]. Disponible en: http://www.rebiun.org/export/docReb/jornada_trabajo_alfin.doc. British Library, JISC (2008).

María Jesús Calderón Varona
Kształcenie użytkowników Biblioteki Humanistycznej
Universidad Autónoma de Madrid

Streszczenie

Jednym z celów Biblioteki i Archiwum Universidad Autónoma de Madrid jest wspieranie kształcenia oraz pracy naukowej. Plan Strategiczny 2006-2008 wyznaczył zadania oraz usługi, świadczone przez bibliotekę, m.in. szkolenia użytkowników. Zgodnie z punktem 1.3 dokumentu, zadaniem biblioteki jest zagwarantowanie użytkownikom wiedzy oraz umiejętności niezbędnych do pełnego wykorzystania zbiorów biblioteki. Artykuł podejmuje problem znaczenia szkoleń bibliotecznych, współpracy biblioteki z pracownikami naukowymi, propagowanie i rozwój oferty edukacyjnej oraz jej dostosowanie do poszczególnych specjalizacji oraz materiałów edukacyjnych dostępnych online.