



# **Modelo TUNE para la formación de usuarios de bibliotecas**



**Agosto de 2005**

## **Modelo TUNE para la formación de usuarios de bibliotecas**

Versión definitiva

Agosto de 2005

El presente documento está a la libre disposición de cualquier persona que desee utilizarlo, siempre que mencione la fuente del mismo, en la siguiente dirección: <http://www.tune.eu.com>.

Este documento es el resultado del trabajo desarrollado en el proyecto "TUNE: Formación de Usuarios de Bibliotecas en una Nueva Europa" y cuyos participantes son la Biblioteca Municipal de Helsingborg (Suecia), la Biblioteca Municipal de Rånders (Dinamarca) y la Biblioteca Regional de Castilla-La Mancha en Toledo (España). En el proyecto también ha colaborado la Biblioteca Pública Regional Oton Zupancic de Ljubljana (Eslovenia). El proyecto ha recibido una ayuda financiera del Programa Cultura 2000 de la Comisión Europea.

En su composición han participado: Catharina Fogelström, Martina Gunnarsson y Tina Haglund (Biblioteca Municipal de Helsingborg); Eva Becker, Lisbeth Hundborg y Clæs Løfgren (Biblioteca Municipal de Randers); y Eva García, Flor García y Antonio Niño (Biblioteca Regional de Castilla-La Mancha).



## Índice

El modelo TUNE para la formación de usuarios.....	2
1. Planificación y organización iniciales.....	3
2. Contexto social y grupos objetivo.....	4
2.1. La biblioteca en la sociedad.....	4
2.2. Análisis del área local y de la comunidad.....	4
2.2.1. Estadísticas.....	4
2.2.2. Entrevistas.....	5
2.2.3. Otras fuentes.....	5
2.3. Grupos objetivo.....	5
2.4. Socios.....	6
3. Planificación específica: ¿cómo lograr nuestros objetivos?.....	7
3.1. Plan docente.....	7
3.2. Algo sobre lo que reflexionar para los profesores.....	7
3.3. Algo sobre lo que reflexionar en lo que respecta a los asistentes.....	8
3.4. Materias.....	8
3.5. Conocimiento de las materias.....	8
3.6. Material docente.....	9
3.7. Calendario.....	9
4. Marketing.....	10
4.1. ¿Dónde?.....	10
4.2. ¿Cómo?.....	10
4.3. ¿Cuándo?.....	11
5. Las sesiones.....	12
5.1. Nivel de dificultad.....	12
5.2. Consideraciones didácticas.....	12
5.3. Sugerencias sobre los elementos a incluir en la sesión.....	12
5.4. Consejos para la presentación.....	13
5.5. Consejos generales sobre los ejercicios.....	14
5.6. ¿Cómo resolver problemas que puedan surgir durante una sesión?.....	14
6. Evaluación.....	16
6.1. Evaluación de los asistentes.....	16
6.2. Evaluación de los profesores.....	17
6.3. Temas que pueden incluirse en la valoración.....	17
6.4. Compilación de los formularios de evaluación.....	17
Apéndice 1. Estadísticas.....	18
Apéndice 2. Cuestionario de evaluación.....	20
Apéndice 3. Pruebas con el modelo.....	22
3.1. Biblioteca de Helsinborg (Suecia).....	22
3.2. Biblioteca de Randers (Dinamarca).....	26
3.3. Biblioteca Regional de Castilla-La Mancha (España).....	33
3.4. Biblioteca Pública Regional Oton Zupancic (Eslovenia).....	37
Apéndice 4. Buenas prácticas.....	41
4.1. Internet para personas mayores.....	41
4.2. Internet para principiantes.....	41
4.3. Cursos@ para niños.....	42
4.4. BIBTEACH en la Biblioteca Central en Herning.....	42
4.5. Diseño de un programa de formación de usuarios dirigido a personas mayores.....	43
4.6. La biblioteca como base de las TIC de las Bibliotecas Gellerup y Hasle en Århus Oeste.....	43



## Modelo TUNE para la formación de usuarios de bibliotecas

El objetivo principal del proyecto TUNE ha sido desarrollar una herramienta o modelo simple para el diseño de programas de formación de usuarios lo suficientemente flexibles para satisfacer los requisitos y las condiciones locales de cualquier biblioteca europea. El modelo pretende ayudar a las bibliotecas en la planificación, implantación y evaluación de los programas de formación de usuarios. Además, su estructura le permite realizar un seguimiento completo de principio a fin o seleccionar ciertas partes del mismo que resulten útiles para su situación específica.

No se trata de un estudio teórico, sino que el modelo debería considerarse como un conjunto de pautas que pueden servir de ayuda una vez que se decida a poner en marcha un programa de formación de usuarios en su biblioteca local, pero también si usted ya cuenta con un programa de este tipo y cree que necesita mejorarlo.

El modelo consta de una parte de metodología (páginas 4 a 18) y de 4 apéndices (páginas 19-45). La parte sobre metodología abarca una serie de pasos básicos que cualquier programa de formación de usuarios puede aplicar. Está dividida en seis apartados diferentes y en cada uno de ellos se tratan diferentes aspectos del proceso y se plantean cuestiones y preguntas importantes sobre las que reflexionar.

El [Apéndice 3](#) incluye ejemplos de programas de formación de usuarios que se han llevado a cabo en las bibliotecas que participan en el proyecto TUNE y que han sido desarrollados sobre la base de este modelo. Esperamos que estos ejemplos puedan servir de fuente de inspiración para cualquier biblioteca pública que esté considerando impartir un programa de formación de usuarios por su cuenta. El [Apéndice 2](#) incluye el cuestionario de evaluación de estos programas de formación de usuarios.

El [Apéndice 4](#) incluye algunos ejemplos sobre buenas prácticas aplicables a los programas de formación de usuarios, realizados fuera del ámbito del proyecto TUNE.

Al utilizar el término "formación de usuarios" en este texto se hace referencia a una tutoría organizada y estructurada de un grupo de personas dentro de un marco de tiempo específico, algo similar a una clase en la universidad o el colegio. La definición no incluye la ayuda de consulta diaria estándar prestada por el personal de la biblioteca como parte habitual de su trabajo en un mostrador de consulta o en las zonas públicas de la biblioteca.



## 1. Planificación y organización iniciales

Una de las primeras cosas que hay que tener en cuenta a la hora de planificar un programa de formación son las condiciones existentes dentro de la biblioteca para la puesta en marcha de una actividad de estas características. Resulta crucial para el resultado del proyecto dedicar el tiempo suficiente al diseño de una base teórica para el programa de formación de usuarios. Como punto de partida de esta tarea pueden plantearse las siguientes cuestiones:

- ¿Por qué desea la biblioteca poner en marcha un programa de formación de usuarios?
- ¿Cuál es el propósito de la formación de los usuarios?
- ¿Qué tiene que ofrecer la biblioteca? ¿Qué tipo de formación desea ofrecer la biblioteca?
- ¿Está la biblioteca preparada / dispuesta para tomar parte activa en la sociedad ofreciendo el programa de formación de usuarios?
- ¿Qué opinión merece la formación de los usuarios dentro de la biblioteca? La formación de usuarios exige recursos y, por lo tanto, resulta importante que la mayor parte del personal tenga una opinión favorable acerca del mismo.
- ¿Qué recursos hay disponibles? Realice una lista de lo que se necesita para desarrollar el programa de formación de usuarios y, a continuación, compruebe qué es de lo que ya dispone y qué tiene que tener en consideración sobre los siguientes puntos:

### *Personal*

- Cuántos miembros del personal están dispuestos a implicarse en la formación de los usuarios.
- Cuántos miembros del personal están suficientemente cualificados para impartir la formación a los usuarios.
- Cuánto tiempo puede dedicarse a la preparación, sesiones de formación y evaluación.

### *Recursos técnicos*

- Cuál es el equipamiento de la biblioteca en lo que respecta a ordenadores, proyectores y otros recursos técnicos.

### *Recursos físicos*

- ¿Cuenta la biblioteca con una sala individual adecuada para impartir el curso de formación de usuarios?
- Si no es así, ¿dónde se puede impartir el curso de formación?
- ¿Cuenta la biblioteca con mobiliario adecuado y suficiente para tal fin?

*Recursos financieros en caso de que se necesiten inversiones.*



## 2. Contexto social y grupos objetivo

### 2.1 La biblioteca en la sociedad

El siguiente paso es realizar un análisis del contexto global en el que se desenvuelve la biblioteca como un actor entre otros. El objetivo es reflexionar e intentar entender la posición que ocupa la biblioteca en el conjunto de la sociedad, así como en la comunidad local. Puede, por ejemplo, plantearse las siguientes cuestiones:

- ¿Qué papel desempeña la biblioteca en la sociedad de hoy?
- ¿Qué posición desea alcanzar la biblioteca en la sociedad?
- ¿Qué papel desempeña la formación de usuarios en la biblioteca?
- ¿Cómo puede afectar la formación de los usuarios a la imagen que la biblioteca tiene o desea tener en la sociedad?

Si está decidido a que la biblioteca participe activamente en la sociedad y considera que uno de sus objetivos principales es contribuir a la difusión del conocimiento y promover aquellos valores que fomentan los procesos democráticos, entonces la biblioteca también debería estar preparada para trabajar activamente en intentar llegar a todos sus usuarios potenciales.

### 2.2 Análisis del área local y de la comunidad

Creemos que es importante comenzar con una definición clara del grupo o grupos a los que va dirigida la formación de usuarios, así como un claro entendimiento de qué desea lograr la biblioteca con su puesta en marcha. Realizar un análisis de la comunidad local en la que funciona la biblioteca puede resultar útil de muchas maneras, pero también le ayudará a distinguir los diferentes grupos.

La información sobre la comunidad local puede y debe obtenerse de diferentes maneras. Cuantas más fuentes implique en la recopilación de información más amplia será la base de su análisis y más fiables serán los resultados. Los ejemplos que aparecen a continuación deben considerarse un conjunto de métodos complementarios que, combinados, deberían ofrecerle una imagen razonablemente precisa de la situación a la que hacemos frente.

#### 2.2.1 Estadísticas

Si es posible, compare las estadísticas locales con las nacionales. Permita que su propia valoración de qué es lo importante le guíe a la hora de elegir el tipo de estadísticas en las que centrarse. Los ejemplos que aparecen a continuación son

meras sugerencias. En el Apéndice 1 encontrará más ejemplos de preguntas específicas que puede utilizar a la hora de analizar la información recogida.

*Población*

Distribución de la población en términos de edad, sexo, origen étnico (porcentaje, país de origen, nivel de educación y lectura).

*Sociedad*

Nivel de educación y lectura, uso de ordenadores e Internet (porcentaje y frecuencia).

*Economía*

Cifras de desempleo, sectores laborales, ingresos medios.

*Estadísticas de la biblioteca.*

Visitantes y usuarios registrados, préstamos, datos de la colección, puntos de servicio por habitante, gastos por habitante, número de habitantes con acceso a Internet.

## **2.2.2 Entrevistas**

Entrevistas con personas importantes de la comunidad, tales como representantes de las instituciones educativas locales, agencias de colocación, entornos subculturales, organizaciones, sociedades o autoridades locales varias. Esto puede aportar aspectos menos tangibles a su análisis y ampliar su conocimiento de la situación local de una manera que las cifras y gráficos estadísticos no podrán lograr nunca.

## **2.2.3 Otras fuentes**

Los periódicos locales, estaciones de radio y televisión en las que los temas de discusión y debate público son cuestiones locales también pueden ser fuentes de información útiles.

## **2.3 Grupos objetivo**

Una vez que ha evaluado los datos recopilados sobre su comunidad y que cuenta con un conocimiento más profundo sobre la situación de la biblioteca en el contexto social estará en una posición mucho mejor para identificar los posibles grupos objetivo de su programa de formación de usuarios.

*Por ejemplo:*

- Estudiantes
- Gente joven con un nivel de educación bajo.
- Personas que desean o necesitan aprender cómo utilizar las tecnologías de la información.



- Personas desempleadas.
- Personas mayores.
- Usuarios potenciales que no son conscientes de lo que ofrecen las bibliotecas.
- Personas con intereses especiales, por ejemplo, genealogía, heráldica, música o poesía.

## 2.4 Socios

Una vez seleccionado el grupo objetivo con el que desea trabajar, una buena idea es encontrar a alguien con un conocimiento mejor del grupo y de su situación e intentar establecer algún tipo de asociación. Esto le permitirá personalizar el programa de formación de usuarios en función de las condiciones específicas del grupo objetivo. No tema abandonar la biblioteca y reunirse con los grupos, socios o personas clave.

Si el grupo objetivo que ha seleccionado está compuesto por "estudiantes", por ejemplo, intente implicar a sus profesores en el proceso. Si ha decidido centrarse en las "personas desempleadas de la zona" intente lograr algún tipo de cooperación con las agencias de colocación de la comunidad. Si su grupo objetivo son aquellas "personas con un interés especial" póngase en contacto con las asociaciones o sociedades locales que existan en este campo en concreto. Este tipo de contactos, o pequeñas redes, se revelará como un activo valioso a la hora de llevar a cabo el marketing de sus cursos de formación de usuarios.





### 3. Planificación específica: ¿cómo lograr nuestros objetivos?

Llegados a este punto, ya hemos realizado una buena parte del trabajo preliminar. Ahora ha llegado el momento de pasar a la parte más práctica del proceso en la que podemos comenzar a planificar las sesiones de formación de los usuarios.

#### 3.1 Plan docente

Comience redactando un plan docente. La pretensión de este plan es ser una ayuda práctica para los profesores durante las sesiones de formación de los usuarios. Sin embargo, también puede ser una herramienta útil para otros profesores aportándoles una mejor comprensión del contenido y de la estructura de las sesiones formativas. Consulte el Apéndice 3.1 en el que encontrará un ejemplo de un plan docente.

#### 3.2 Algo sobre lo que reflexionar para los profesores

- **Docencia**
  - ¿Qué tipo de habilidades docentes tienen los miembros del personal implicados?
  - ¿Poseen algún conocimiento teórico o experiencia docente?
  - Si no es así, ¿están dispuestos a adquirirla?
- **Conocimientos de la materia**
  - ¿Cuentan los miembros del personal implicados con un conocimiento adecuado de la materia o materias cubiertas por el programa de formación de usuarios?
- **Competencia técnica**
  - ¿Qué tipo de habilidades técnicas tienen los miembros del personal implicados?
  - ¿Cuentan con suficientes conocimientos sobre los equipos técnicos?
  - ¿Sabrían, por ejemplo, cómo resolver los típicos problemas leves que pueden surgir durante las sesiones de formación?



### 3.3 Algo sobre lo que reflexionar en lo que respecta a los asistentes

- ¿Quiénes son las personas que asistirán al curso? En la medida de lo posible, intente formar grupos homogéneos de asistentes. Esto puede lograrse planteándoles una serie de preguntas sencillas sobre sus habilidades en el momento de matricularse para el curso. Al conocer sus habilidades estará en mejor posición para satisfacer las necesidades correspondientes a su nivel de conocimiento.
- ¿El curso debería ser básico y dirigido a principiantes o debería estar diseñado para usuarios más avanzados?
- ¿Cuántos asistentes puede manejar en cada sesión? Cuando se imparte un curso de un nivel más básico resulta conveniente mantener un grupo pequeño. El número de ordenadores disponibles y el tamaño de la sala en la que se impartirá el curso de formación son otros factores a tener en cuenta a la hora de decidir sobre el número de asistentes.
- ¿Cuánto tiempo debería durar cada sesión de formación?
- ¿Cuántos cursos tiene la intención de organizar?
- ¿Deberían impartirse durante por la mañana o por la tarde?, ¿o ambos?

### 3.4 Materias

*A continuación encontrará algunos ejemplos de las materias para los cursos de formación de usuarios:*

- Conocimiento sobre la biblioteca
- Internet para principiantes
- Internet para usuarios avanzados
- OPAC (catálogo de acceso público)
- Bases de datos
- Fuentes de información
- Intereses especiales

### 3.5 Conocimientos de la materia

¿Cuenta usted con un conocimiento suficiente de la materia que va a impartir? Para establecer la buena conexión con los asistentes al curso resulta crucial que le vean como alguien que sabe de lo que está hablando. Si duda lo más mínimo sobre este punto, póngase a estudiar y adquiera los conocimientos de los que carece.

### **3.6 Material docente**

Tómese su tiempo para reflexionar sobre qué tipo de material docente desea utilizar en su sesión de formación. Piense si desea entregar el material en forma de copias impresas o como documentos digitales en Internet.

### **3.7 Calendario**

Cree algún tipo de calendario o itinerario en el que se puedan introducir las especificaciones de cada sesión formativa. El calendario debería incluir información detallada sobre las cuestiones prácticas de cada sesión, incluidos detalles tales como quién imparte el curso, qué equipos se necesitan, cuándo debe estar todo listo y quién es el responsable de ello.



## 4. Marketing

El marketing de un programa de formación de usuarios es una parte crítica del proyecto. Si la información sobre su programa no llega al grupo objetivo o si les llega pero no logra captar su interés, sus esfuerzos habrán sido en vano.

Las preguntas que debe formularse son las siguientes:

- ¿Dónde podemos encontrar a nuestro grupo objetivo?
- ¿Qué canales deberíamos utilizar para llegar a ellos?
- ¿Cómo podemos captar su interés?

### 4.1 Dónde

La selección de los instrumentos necesarios para la comercialización de un curso de formación de usuarios depende del grupo objetivo. Los canales estándar utilizados por la biblioteca para la difusión de información, tales como periódicos locales, sitio web de la biblioteca, otras instituciones culturales locales, etc. son apuestas obvias. Pero el espectro puede ampliarse e incluir, por ejemplo, las estaciones de radio y televisión locales, los foros locales o los lugares de reunión en los que se espera que se reúnan los miembros del grupo objetivo.

### 4.2 Cómo

Tomar la decisión correcta sobre el formato de la campaña de marketing resulta esencial si desea captar la atención de su grupo objetivo. Lo mismo se aplica al estilo y diseño del contenido informativo, el verdadero mensaje. El formato puede ser cualquiera de entre una gran variedad: pósteres, anuncios, folletos publicitarios, anuncios publicitarios en radio, etc. El contenido informativo debe ser claro, conciso y debería dar respuesta a cualquier pregunta formal que los posibles asistentes puedan tener:

- Nombre del curso.
- Contenido del curso.
- Número de asistentes en cada sesión.
- Fechas, horas y duración de las sesiones.
- Ubicación de las sesiones.
- Cómo matricularse en el curso.
- Cómo ponerse en contacto con la biblioteca.
- Experiencia o conocimientos previos necesarios para asistir.

### 4.3 Cuándo

¿Cuándo debería comenzar con el marketing de su programa de formación de usuarios? Depende del grupo objetivo que haya elegido y del canal de marketing. Se trata de hacerlo en el momento oportuno: ni antes, ni después. Si se da a conocer el acontecimiento demasiado pronto, le está dando a los posibles asistentes la oportunidad de olvidarse de él. Si, por el contrario, la información se hace pública demasiado tarde con respecto a la fecha de celebración, es posible que no tengan tiempo suficiente de enterarse.



## 5. Las sesiones

El siguiente paso es planificar cómo impartir las sesiones formativas. A continuación encontrará algunas sugerencias y consejos. En el Apéndice 3 encontrará algunos ejemplos de las bibliotecas del proyecto TUNE.

### 5.1 Nivel de dificultad

Debe tomar una decisión sobre el nivel de dificultad adecuado de la materia elegida en función del grupo objetivo. No sea demasiado ambicioso. Presentar unas pocas herramientas que realmente funcionan es mejor estrategia que dar a los asistentes una cantidad ingente de información que les resulte difícil digerir. Concédales tiempo para familiarizarse con las herramientas y sentirse cómodos con ellas.

### 5.2 Consideraciones didácticas

Si ha redactado un guión para la sesión, intente despegarse del documento y utilizarlo únicamente como herramienta de apoyo. Utilice sus propias palabras e intente no leer del papel.

No dude en incitar a los asistentes a tomar parte activa en las sesiones. De hecho, cuanto más activos se muestren en la tutoría, más podrán aprender. Formule preguntas y anímelos a debatir entre ellos. Respete sus conocimientos y experiencia y hágalos saber que valora positivamente lo que puedan aportar.

Adopte una actitud positiva y evite utilizar frases negativas. Intente ser realista y no demasiado ambicioso. Lograr que la sesión formativa resulte una experiencia positiva para los asistentes es algo muy importante, independientemente del nivel de conocimiento que hayan alcanzado. Cada asistente debería abandonar la sesión con:

- la sensación de éxito;
- el deseo de aprender más;
- el deseo de volver a la biblioteca.

### 5.3 Sugerencias sobre los elementos a incluir en la sesión

Debe encontrar y desarrollar una manera propia y específica de impartir las sesiones formativas para usuarios. Siga su plan docente, si tiene uno. Intente crear

cierta variación en el curso combinando diferentes elementos: material audiovisual, por ejemplo, presentaciones de Flash o PowerPoint con herramientas más tradicionales como el retroproyector, las pizarras magnéticas y la documentación escrita. Los ejercicios prácticos para los asistentes pueden resultar herramientas útiles para retener en la memoria los conocimientos técnicos.

Comience dando la bienvenida a los asistentes a la biblioteca y a la sesión formativa y coménteles algo sobre usted. Realice una breve descripción del curso y de lo que pueden esperar de su trabajo, así como una presentación introductoria del tema de la sesión. ¿Qué van a aprender? ¿Cómo está estructurada la sesión?

Si ha elaborado un plan docente para la ocasión, comience su tarea docente de conformidad con el mismo. Si ha desarrollado otros planes pedagógicos dentro del programa de formación de usuarios, utilícelos como guía durante la sesión formativa.

Si ha preparado ejercicios prácticos para la sesión, preséntelos siempre y cuando el grupo parezca estar listo en términos teóricos para comprender el objetivo de los mismo.

Haga entrega de material como fuente de inspiración para un estudio posterior, por ejemplo, una lista de lecturas sugeridas y enlaces de Internet.

Una buena estrategia es intentar enlazar el final de la sesión formativa con lo que se había dicho al principio de la clase, dando al grupo la sensación de haber alcanzado una meta. Si es posible, intente formular algún tipo de conclusión que pueda sacarse de la sesión.

No olvide llevar a cabo una evaluación adecuada.

## **5.4 Consejos para la presentación**

Para lograr que los asistentes atiendan durante toda la sesión, resulta importante captar su atención desde el comienzo. Dependiendo del tipo de grupo que tenga ante usted existen diversas técnicas simples que le ayudarán a conseguirlo:

- Comience con una pregunta.
- Comience con una historia que ilustre un punto.
- Comience con una cita.
- Comience con un supuesto.
- Comience con una pequeña charla si su grupo se siente inseguro.

Si utiliza un proyector, asegúrese de que todos en la sala pueden ver la pantalla. No se esconda detrás del ordenador. Si, por alguna razón, siente la necesidad de sentarse mientras cambian las imágenes en pantalla, acuérdesese de ponerse en pie cuando dé la información oral correspondiente a los gráficos.



No le dé la espalda a los asistentes y hable en voz alta y clara en su dirección. Tenga cuidado de no hablar demasiado deprisa. Haga pequeñas pausas de vez en cuando e intente variar el tono de voz. Observe sus caras e intente discernir si le están siguiendo y entienden lo que está diciendo.

Las repeticiones fomentan el recuerdo, así que asegúrese de repetir los elementos centrales de su material docente. Intente encontrar diferentes maneras de decir la misma cosa.

Tenga en cuenta que la comunicación entre usted y, en este caso, los asistentes al curso se lleva a cabo en gran medida a través del lenguaje corporal. Por esta razón, utilice su cuerpo para que hable por usted. Preste atención a sus pequeñas rarezas y hábitos e intente controlarlos si es posible. Coordine su cuerpo y su mente para lograr una presentación positiva y activa de su material.

## **5.5 Consejos generales sobre los ejercicios.**

Elija un número razonable de ejercicios para los asistentes. Asegúrese de que las soluciones a los ejemplos estén disponibles de forma inmediata. Resulta importante hacer que los asistentes se sientan cómodos con los ejercicios y no crear una situación que se asemeje a la de un examen.

Las preguntas deberían variar en lo que respecta a su nivel de dificultad: de muy sencillas a más avanzadas. Una buena manera de hacer que los asistentes reflexionen sobre lo que han aprendido es tener un cierto número de ejercicios similares para poder comparar las preguntas y respuestas en grupo.

Al final de cada sesión formativa resulta necesario reservar un cierto tiempo para realizar un breve debate sobre el tema o temas tratados durante la sesión, así como para que usted pueda responder a cualquier pregunta que pueda surgir durante los ejercicios.

## **5.6 Cómo resolver problemas que puedan surgir durante una sesión**

Si se encuentra frente a alguna pregunta que crea que no puede contestar de forma satisfactoria, sea honesto y confiese que no lo sabe. Plantee la pregunta al resto de la clase y compruebe si son capaces de encontrar una respuesta a la pregunta con las aportaciones de todos. Si no es así, diga al grupo que intentará hallar la respuesta y que volverá sobre el tema más adelante.

Entre los asistentes a una clase es posible que haya personas que se dediquen a interrumpir constantemente con preguntas y observaciones, en ocasiones sin otro motivo más obvio que el de escucharse a sí mismo. Si esto ocurre, no intente ignorar al molesto asistente con la esperanza de que pierda interés con la falta de respuestas. En lugar de eso, aborde al asistente de una tranquila y educada y aclárele las normas básicas de la sesión y quién es el que lleva realmente la voz



cantante allí. Dígale que tiene un plan docente y un calendario que cumplir y que cualquier pregunta que puedan tener los asistentes será contestada al final de la sesión.

Si alguno de los asistentes tiene problemas de concentración, intente mantenerles al día formulándoles alguna pregunta, quizá cogiendo el testigo de su respuesta para incorporarlo lo que desea enseñar. Hágales sentirse a gusto y relajados. Diríjase a ellos por sus nombres de pila: "John – Veo que estás pensando en algo, ¿quieres preguntar algo?" Manténgase tranquilo y centrado en su temario y no permita que las pequeñas molestias le interrumpen y le hagan perder el rumbo.

Si todos los asistentes parecen inquietos y se dedican a hacer comentarios y formular preguntas en todo momento, probablemente lo mejor que puede hacer es dedicar algún tiempo al comienzo a organizar una audición o debate espontáneo. Haga que los asistentes levanten las manos e intente contestar a sus preguntas por orden. Lo más probable es que el alboroto termine decayendo y quizá pueda utilizar una de las preguntas para devolver la sesión al rumbo que tenía previsto. Tómelo como una buena señal de que su grupo es activo y tiene curiosidad.

Si, por el contrario, los asistentes no plantean preguntas y no parecen participar activamente en la sesión, es posible que esto se deba a que la situación les está haciendo sentirse inseguros de alguna manera o quizá sean tímidos por naturaleza. Intente implicarles sin someterlos a ninguna presión. A menudo es una cuestión de hacerles traspasar el umbral. Intente mantenerles atentos formulando preguntas que puedan ser contestadas con un simple "sí" o "no" o incluso levantando la mano.



## 6. Evaluación

La evaluación de los programas de formación de usuarios es una herramienta esencial para realizar futuras mejoras y desarrollos en el mismo y recomendamos encarecidamente que le dedique el tiempo suficiente. Le permitirá identificar los errores y problemas que podrán ser eliminados de futuras sesiones y ayudará a diseñar el programa de formación de usuarios de tal manera que se puedan satisfacer mejor las necesidades del grupo objetivo.

No dude en dejarse aconsejar por los asistentes. Dado que los cursos de formación de usuarios están diseñados específicamente para su beneficio, resulta razonable suponer que ellos pueden aportar ideas útiles para su programa. La evaluación debería guardar una estrecha relación con la planificación de las sesiones. Sugerimos que se tome su tiempo al final de cada sesión para realizar la evaluación. Y no olvide dedicar algún tiempo después de la sesión a evaluar su propio rendimiento.

El plan docente responde a tres cuestiones sobre la formación de los usuarios: qué, por qué y cómo. Esto hace que sea una herramienta útil a la hora de evaluar la formación de los usuarios. Puede ser de gran ayuda para las futuras clases, puesto que le ofrece la oportunidad de analizar su propio rendimiento durante la sesión formativa. ¿Ha impartido la materia que realmente tenía previsto impartir? ¿Ha utilizado algún método didáctico de voz? ¿El nivel docente correspondió al nivel de los asistentes al curso?

Las evaluaciones de las sesiones deberían ser realizadas tanto por profesores como por alumnos.

### 6.1 Evaluación de los asistentes

Un cuestionario anónimo que se deberá cumplimentar al final de cada sesión.

- Evaluación de las sesiones.
- Evaluación de los profesores.

Si por cualquier razón no resulta conveniente realizar una evaluación escrita con el grupo en cuestión, un debate informal y la aportación de ideas y opiniones servirá igual.

## 6.2 Evaluación de los profesores

Intente iniciar un debate constructivo entre los profesores. No tenga miedo a la crítica. Permítase a sí mismo (y a los demás profesores) señalar cualquier cosa que un colega (o usted mismo) haya hecho de forma diferente, pero al mismo tiempo acuérdesese de elogiar lo que es digno de elogio.

Un cuestionario puede utilizarse como herramienta de evaluación. Tome nota de las experiencias y los conocimientos obtenidos en cada sesión, tales como el número de asistentes, su nivel de interés, las dificultades con las que se han encontrado los asistentes, otros problemas surgidos durante la sesión, etc. No olvide incluir aquellos problemas que hayan pasado desapercibidos por los asistentes.

## 6.3 Temas que pueden incluirse en la valoración

### *Asistentes:*

- ¿El nivel de dificultad ha sido el correcto para usted?
- ¿Qué opinión le merecen los profesores?
- ¿Cree que la sesión ha sido interesante?
- ¿Ha cumplido la sesión sus expectativas?

### *Profesores:*

- ¿Ha logrado sus objetivos?
- ¿Por qué / por qué no?

Para este modelo hemos utilizado el formulario de evaluación que encontrará en el Apéndice 2.

## 6.4 Compilación de los formularios de evaluación

Para obtener una imagen completa de las respuestas de la evaluación recogidas en cada sesión deberá procesar la información de los cuestionarios de evaluación. Los cuestionarios pueden adoptar la forma de copias impresas o de formularios web interactivos. Estos últimos pueden simplificar enormemente el procesamiento de la información recabada.

Una vez procesada toda la información deberá estudiar el resultado y plantearse cómo éste puede ayudarle a desarrollar y mejorar su programa de formación de usuario en un futuro.



## Apéndice 1 Estadísticas

### Ejemplos de preguntas para el análisis.

1. Del material estadístico de su propio país (a nivel nacional, regional y local), ¿qué podemos extraer?:

- La población en su conjunto. ¿Las ciudades más y menos importantes de su país?
- La distribución de edad y sexo en su comunidad o región. ¿Puede observar alguna variación en la distribución de la curva del sexo y la de la edad? (¿Más/menos mujeres/hombres, en total y en diferentes márgenes de edad? ¿Más/menos personas jóvenes? ¿Más/menos personas mayores?) Si es así, ¿por qué? ¿Tiene esto alguna importancia para la biblioteca?
- La estructura ocupacional de su región. ¿Qué hacen las personas para ganarse la vida? ¿Se trata de una zona caracterizada por la actividad empresarial e industrial, por universidades u otras instituciones educativas, empresas del sector servicios, administraciones públicas, agricultura o quizá una mezcla de todos? ¿Existe algún tipo de profesión o lugar de trabajo que sea típico de su región?
- El nivel de ingresos de su comunidad. ¿Cómo es en comparación con las cifras regionales/nacionales?
- El nivel de educación. ¿A cuánto asciende el gasto público en educación?
- La situación del desempleo. ¿Se puede apreciar algún patrón en lo que respecta a los grupos de sexo/edad?
- La densidad de ordenadores y el número de hogares con acceso a Internet. ¿Existe algún grupo de población donde sea menos probable encontrar acceso a Internet? Si es así, ¿puede distinguir algún otro rasgo que pueda caracterizar a este grupo o grupos?
- El nivel de alfabetización. ¿Hábitos de lectura? ¿Qué grupos leen más/menos estadísticamente?
- Diferentes aspectos en lo que respecta a la situación de la inmigración en su comunidad. ¿Porcentaje de inmigrantes? ¿Nivel de educación en este segmento en concreto de la población? ¿Nivel de alfabetización y dominio del nuevo idioma? ¿Cifras de desempleo? ¿Países de origen? ¿Trasfondo cultural y religioso? ¿Idiomas o grupos de idioma representados?

2. ¿Ha debatido sobre cuestiones de este tipo con alguien fuera de la biblioteca? Si es así, ¿con quién? Por ejemplo: representantes de las administraciones públicas

de su comunidad, servicios especiales, organizaciones, empresas, etc. ¿Qué ha aprendido de ellos?

3. ¿Cuál es la opinión o imagen generalizada de las bibliotecas en su comunidad? ¿Cuál es la opinión general sobre *su* biblioteca? ¿La biblioteca es una institución conocida y familiar? ¿Corresponden las estadísticas con los sondeos realizados por la biblioteca? ¿Están representados todos los grupos sociales en la biblioteca de conformidad con su respectiva cuota de población? Si no es así, ¿qué grupos utilizan la biblioteca y cuáles no? ¿Qué grupos son los usuarios más frecuentes y cuáles hacen un uso más escaso de los servicios de la biblioteca? ¿Existe alguna actividad o servicio de la biblioteca que atraiga más usuarios que otros? Si es así, ¿cuáles son esas actividades y servicios y qué grupos se sienten atraídos por ellos? ¿Cuál puede ser la razón o razones para esto?

4. ¿Han planteado las autoridades locales algún objetivo en lo que respecta al desarrollo social de la comunidad? Si es así, ¿cuál?

5. De las necesidades que tiene los usuarios actuales y futuros de la biblioteca, ¿cuáles puede abordar mejor? ¿Cómo puede hacer una aportación activa y concreta al desarrollo social de la comunidad?

6. ¿Cuáles de los grupos de población identificados podría ser un grupo objetivo adecuado para los esfuerzos de la biblioteca de apoyar a la comunidad en su lucha por el desarrollo social?



## Apéndice 2

### Cuestionario de evaluación

El objetivo de este cuestionario de evaluación es determinar el nivel de satisfacción con respecto a la biblioteca como lugar de educación. Su valoración es importante y nos servirá de ayuda en nuestro esfuerzo continuo por mejorar la calidad de la enseñanza que ofrecemos.

<b>1.</b>	<b>¿Qué opinión le merece el contenido del curso?</b>	<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Muy bueno <input type="checkbox"/> Satisfactorio <input type="checkbox"/> No muy bueno. Por favor, coméntelo. <input type="checkbox"/> Malo. Por favor, coméntelo.
<i>Comentarios:</i>		
<b>2.</b>	<b>¿Qué opinión le merece la calidad de las habilidades pedagógicas del profesor o profesores?</b>	<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Muy buena <input type="checkbox"/> Satisfactoria <input type="checkbox"/> No muy buena. Por favor, coméntelo. <input type="checkbox"/> Mala. Por favor, coméntelo.
<i>Comentarios:</i>		
<b>3.</b>	<b>¿Qué opinión le merece la duración del curso?</b>	<input type="checkbox"/> Correcta <input type="checkbox"/> Demasiado largo. Por favor, coméntelo. <input type="checkbox"/> Demasiado corto. Por favor, coméntelo.
<i>Comentarios:</i>		
<b>4.</b>	<b>¿Qué opinión le merece el material distribuido?</b>	<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Muy bueno <input type="checkbox"/> Satisfactorio <input type="checkbox"/> No muy bueno. Por favor, coméntelo. <input type="checkbox"/> Malo. Por favor, coméntelo.
<i>Comentarios:</i>		
<b>5.</b>	<b>¿Qué opinión le merece el entorno físico y las instalaciones técnicas?</b>	<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Muy bueno <input type="checkbox"/> Satisfactorio

		<input type="checkbox"/> No muy bueno. Por favor, coméntelo. <input type="checkbox"/> Malo. Por favor, coméntelo.
Comentarios:		
6.	¿Ha cumplido el curso sus expectativas?	<input type="checkbox"/> Sí, completamente. <input type="checkbox"/> Sí, más o menos. <input type="checkbox"/> En cierta medida. Por favor, coméntelo. <input type="checkbox"/> En absoluto. Por favor, coméntelo.
Comentarios:		
7.	¿Ha sacado algún provecho de la enseñanza?	<input type="checkbox"/> Mucho <input type="checkbox"/> Bastante <input type="checkbox"/> En cierta medida. Por favor, coméntelo. <input type="checkbox"/> En absoluto. Por favor, coméntelo.
Comentarios:		
8.	¿Dónde se enteró del curso?	<input type="checkbox"/> Anuncio en periódico o revista <input type="checkbox"/> Anuncio en la radio <input type="checkbox"/> Póster o folleto publicitario en la biblioteca <input type="checkbox"/> En el colegio o en otra institución docente <input type="checkbox"/> Otros. Por favor, coméntelo.
Comentarios:		
9.	¿Le gustaría asistir a otros cursos en la biblioteca?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sé
Comentarios:		
10.	¿Tiene algún consejo o sugerencia en lo que respecta a cambios / mejoras en nuestro curso de formación de usuarios?	
11.	¿Tiene alguna idea sobre posibles temas para un próximo curso de formación de usuarios?	

Gracias por su colaboración.



## Apéndice 3

### Pruebas con el modelo

#### 3.1. Biblioteca de Helsingbörg (Suecia)

##### Datos sobre Helsingbörg

Helsingbörg es una comunidad de 120.000 habitantes y en el pueblo de Helsingbörg residen 85.000 personas. Helsingbörg es un centro de transporte y comercio. También se pueden encontrar otras industrias como la química, medicina, logística, producción de comida y las tecnologías de la información. La Universidad de Lund cuenta con programas en Helsingbörg que siguen un total de 2.000 estudiantes.

La tasa de desempleo en Helsingbörg asciende al 5,6%, algo por encima de la media sueca que se encuentra en el 4,0%. La tasa de inmigrantes es del 9,9% y la de gente joven del 7,2%. El nivel de educación superior en Helsingbörg asciende al 31%, mientras que la media en Suecia es del 33%.

##### Formación de usuarios en la biblioteca de Helsingbörg

A continuación presentaremos tres sesiones de formación de usuarios diferentes que se llevaron a cabo en la biblioteca pública de Helsingbörg como parte del proyecto TUNE. El programa de formación de usuarios comenzó el 15 de febrero y concluyó el 7 de abril. Las sesiones tuvieron una duración de 2 ½ horas y en cada ocasión estuvieron presentes dos profesores. En total fueron ocho personas las implicadas en el programa de formación de usuarios, las cuales trabajaron conjuntamente a través de debates y ejercicios prácticos con el objetivo de intentar desarrollar un programa formativo con la suficiente flexibilidad como para adaptarse a la mayoría de los posibles usuarios y la base teórica adecuada para que fueran realmente valiosos.

##### 1. Conocimientos básicos de ordenadores

Cómo utilizar el ordenador y el ratón. Cómo obtener una cuenta de correo electrónico. Cómo utilizar el navegador, etc. El curso se impartió en tres ocasiones y estaba abierto a cualquier persona que quisiera asistir.

Al impartir el curso de formación para usuarios el personal de la biblioteca se dio cuenta de que a menudo tenían asistentes con muy poco o ningún



conocimiento sobre ordenadores. Esto hacía que la enseñanza resultara difícil, dado que las personas que componían los grupos presentaban diferentes niveles. Esta fue la razón por la que quisimos probar cursos muy básicos.

Los cursos tuvieron una buena acogida, pero se planteó el debate sobre si este tipo de formación de usuarios es nuestra tarea principal. Dado que la biblioteca cuenta con recursos limitados para los cursos de formación de usuarios, estamos intentando encontrar un socio que esté dispuesto a impartir este tipo de formación. Esto permitiría a los bibliotecarios impartir cursos más avanzados.

## **2. Curso sobre Internet**

Los asistentes deberían ser capaces de manejar un ordenador y tener ciertos conocimientos de Internet. Las sesiones incluían motores de búsqueda, cómo formular una pregunta buena y pertinente, índices basados en temas, comunidades, etc. El curso se impartió en siete ocasiones y estaba abierto a cualquier persona que quisiera asistir.

Para el marketing de los cursos 1 y 2 se expusieron folletos informativos y pósteres en la biblioteca y se publicaron anuncios en la página web de la biblioteca, así como en el periódico local.

El segundo grupo objetivo fue seleccionado en función del hecho de que deseábamos impartir cursos de Internet más avanzados. En el anuncio intentamos dejar claro que dábamos por sentado que los asistentes tendrían un cierto nivel de conocimientos la informática.

El resultado de este curso fue bastante bueno, pero podríamos haber dejado aún más claro el nivel de conocimiento esperado en el momento de la matriculación. El contenido del curso tuvo una buena acogida y continuaremos impartiendo este tipo de curso en el futuro aunque introduciendo algunas modificaciones.

## **3. Curso sobre bases de datos**

En este caso, nuestro grupo objetivo fueron los estudiantes de mayor edad de la comunidad y la atención se centró en algunas de las bases de datos utilizadas habitualmente en la biblioteca. Nos pusimos en contacto con el consejero de educación, quien nos ayudó con los nombres, personas de contacto y colegios adecuados a los que dirigirnos en la campaña de marketing de nuestro curso. El curso se impartió en tres ocasiones.

Las sesiones incluían tres bases de datos diferentes que indexaban artículos de periódicos y revistas. El objetivo era aprender a utilizarlas y a utilizar la información que éstas proporcionan.

- Una base de datos de autores.
- Una base de datos de la enciclopedia nacional sueca.
- Una base de datos de subvenciones y becas e información sobre cómo solicitarlas.

Se imprimieron folletos informativos y pósteres y se distribuyeron en los colegios seleccionados.

En los mostradores de información nos encontramos con todo tipo de estudiantes que, a menudo, necesitaban mucha ayuda. Queríamos mostrarles las herramientas que ofrece la biblioteca a la hora de buscar información. Celebramos una reunión con los representantes de los colegios de educación para adultos de Helsingborg. Las cifras que arrojaban las estadísticas, junto con la reunión, nos convencieron de que existía la necesidad de este tipo de curso. Esto también ofrecería a la biblioteca la oportunidad de comercializar las bases de datos que podrían utilizarse mucho más. Tuvimos problemas a la hora de llegar a nuestro grupo objetivo puesto que la campaña de marketing no obtuvo el resultado que nosotros esperábamos.

### Ejemplo de un plan docente de Helsingborg

Materia: Internet

Grupo objetivo: Cualquier persona que desee asistir.

Qué	Cómo	Por qué
<b>Duración</b> <b>1 hora</b>	<p>Se diseñó una presentación de PowerPoint para hacer que el desarrollo de la sesión fuera más fluido.</p> <p>¿Cuál es el propósito del curso?</p> <p>¿Qué es la competencia de la información?</p> <p>Explicación del modelo circular de la estrategia de búsqueda con las preguntas y la evaluación:</p> <pre>       ↗   ¿Qué?   ↘ Evaluación         ¿Dónde?       ↘   ¿Cómo? ↗           </pre>	<p>Breve presentación del curso que permite a los asistentes saber lo que pueden esperar del curso. Esto también ofrece al profesor la oportunidad de descubrir si el contenido está de acuerdo con las expectativas de los asistentes.</p> <p>Una introducción al concepto de la competencia de la información.</p> <p>Esta parte se basa en tres cuestiones:</p> <p>¿Cuál es mi pregunta / qué estoy buscando?</p> <p>¿Dónde puedo encontrar la respuesta a mi pregunta? ¿En un libro, una enciclopedia o en Internet?</p> <p>¿Cómo puedo hacerlo? ¿Qué método de búsqueda puedo utilizar?</p> <p>Evaluación: Evalúa tus respuestas para saber si son suficientemente buenas. De lo contrario, considéralo un proceso circular y comienza todo de nuevo. También mantendremos un debate sobre la fiabilidad de las</p>

	<p>Motores de búsqueda: AltaVista, Google, Vivísimo, Eniro News, A9, BrainBoost</p> <p>La red invisible</p> <p>Catálogos</p> <p>Evaluación: crítica a las fuentes, ¿he encontrado lo que buscaba?</p>	<p>diferentes fuentes.</p> <p>La intención en este caso es mostrar que es una buena idea reflexionar sobre lo que se desea obtener y lo que se está haciendo.</p> <p>Mostrando los diferentes tipos de motores de búsqueda, cómo funcionan y qué nos pueden ofrecer.</p> <p>Explicación del concepto y que, en ocasiones, uno tiene que hallar las "puertas" a algunas partes de Internet y que a veces uno tiene que pagar por ello, pero que la información aún está allí.</p> <p>Mostrar a los asistentes y explicarles las diferencias entre los catálogos y los motores de búsqueda, y cuándo deben utilizar uno u otro.</p> <p>Hacemos hincapié en la importancia de mantener un punto de vista crítico, especialmente en el caso de Internet.</p>
<p><b>Ejercicio</b> <b>40 minutos</b></p>	<p>"Manos a la obra" con preguntas y ejercicios de comparación para practicar la materia impartida en la sesión.</p>	<p>Formulamos 7 preguntas no muy difíciles. Está bien que los asistentes sientan que "lo han captado" y que, por lo general, existen muchas maneras de hallar una respuesta. No hay respuestas correctas o incorrectas.</p>
<p><b>Debate</b> <b>20 minutos</b></p>	<p>Preguntas y problemas con los ejercicios</p>	<p>Si ha surgido cualquier problema con las preguntas o si existen otras cosas que resultan difíciles de entender.</p>
<p><b>Noticias</b> <b>25 minutos</b></p>	<p>Blogs, comunidades y Wiki Wiki Web</p>	<p>Una breve presentación de las cosas "nuevas" que hay en Internet a modo de inspiración para continuar utilizando otras utilidades que los motores de búsqueda.</p>
<p><b>Evaluación</b> <b>5 minutos</b></p>	<p>Cuestionario que cumplimentarán tanto los asistentes como los profesores.</p>	<p>Resulta fácil olvidar las diferentes sesiones y necesitamos cierto tipo de documentación para utilizar en la planificación de otros cursos.</p>

## 3.2. Biblioteca de Randers (Dinamarca)

### Introducción

En la biblioteca de Randers, la manera tradicional de organizar la formación de usuarios había sido bien la presentación tanto de la biblioteca como sus servicios a estudiantes –habitualmente alumnos de 4º grado y, posteriormente, estudiantes de instituto– o la impartición de sesiones de formación libres abiertas a cualquier persona, por lo general, tenían lugar bien por la mañana o por la tarde. Estas sesiones formativas libres han cubierto un amplio abanico de temas, desde la búsqueda en el catálogo de la biblioteca (el OPAC), pasando por Internet para principiantes y búsquedas de información básica, hasta usos más especializados de Internet, por ejemplo visitas guiadas para genealogistas. Este concepto ha sido todo un éxito en el sentido de que nuestras sesiones formativas han sido muy populares y han contado con un buen número de asistentes, hasta el punto, de hecho, de que a menudo hemos tenido más interesados de los que realmente podíamos acomodar. Los asistentes se han beneficiado claramente de los cursos y han estado muy satisfechos con los mismos y con nuestros bibliotecarios / profesores, llegando realmente casi a la autocomplacencia por nuestra parte.

No obstante, es posible que esta manera de entender la formación de los usuarios se haya quedado algo corta. El creciente énfasis en el concepto de "aprendizaje a lo largo de la vida" dentro de una sociedad como la nuestra que cambia rápidamente ha hecho necesario que las bibliotecas se planteen otras maneras de poner a disposición del público su amplia reserva de información y sus extensas posibilidades de búsqueda de información, y no sólo a aquella parte del público que ya nos visita de forma regular y aprovechan nuestros servicios, sino también a aquellos miembros de la comunidad que, por diferentes razones, aún están por descubrir lo que las bibliotecas pueden hacer por ellos.

Así, como parte del proyecto TUNE, hemos optado por darle un enfoque diferente. En lugar de dejar que los usuarios vengan a nosotros, como estábamos acostumbrados aquí, hemos intentado salir a buscarlos de una manera mucho más activa. Los tres bibliotecarios del Grupo de Trabajo de Randers (Eva Becker, Lisbet Hundborg y Claes Løfgren) han llevado a cabo un análisis de la comunidad con el objetivo de averiguar en qué campos la biblioteca podría ampliar su número de usuarios para las sesiones formativas y, quizá, descubrir algunas necesidades que han estado desatendidas hasta el día de hoy. El análisis se llevó a cabo comparando la información estadística obtenida de varios parámetros y realizando entrevistas informales con personas clave en diferentes puestos importantes de la comunidad.

Las estadísticas estudiadas cubrían aspectos, tales como las cifras de población, niveles educativos, trabajos y tasa de desempleo, uso de ordenadores e Internet, etc. Llegados a este punto ya teníamos una idea del estado actual de nuestra comunidad, una imagen que se perfiló aún más gracias nuestras charlas con

algunas personas clave que participan activamente en diferentes áreas de la vida social de Randers, tanto en el sector público como en el privado.

Hablamos con el organizador local de eventos culturales, quien tenía la sensación de que Randers es, de alguna manera, un "municipio status quo" donde es muy difícil poner en marcha algo nuevo, especialmente si se trata de algo de tipo alternativo. En el Ayuntamiento hablamos con el departamento de desarrollo y nos explicaron sus intentos de "dar a conocer" al municipio como un buen lugar para vivir, intentando los superar mitos del pasado. La proximidad a Århus, la segunda ciudad más grande de Dinamarca, con todas sus instituciones educativas y posibilidades de disfrutar de aventuras culturales, deja inevitablemente a Randers en una posición de hermano menor, pero el Ayuntamiento intenta atraer a nuevos ciudadanos de varias maneras.

Los profesores del VUC (Centro de Educación para Adultos) también nos han aclarado que una buena parte de la población de Randers está compuesta por personas con poca o ninguna educación, muchas de las cuales nunca llegan a visitar en una biblioteca. Los cambios en la sociedad y las exigencias en lo que respecta a la titulación de la mano de obra significa que la educación es más importante que nunca, puesto que los trabajos que no exigen ni habilidades ni estudios son cada vez más escasos hoy en día. En especial los jóvenes que no han sido capaces de mantenerse a la altura de los estándares del sistema educativo y la han abandonado posteriormente encontrándose en una posición muy difícil.

Todo esto se suma para componer una imagen clara: Randers es un municipio con un nivel de educación considerablemente bajo en comparación con otros municipios daneses de tamaño similar. Las personas con un nivel educativo bajo o nulo se encuentran en una posición cada vez más marginal, por lo que una tarea importante de nuestra sociedad debe ser, por tanto, la educación y titulación de estos grupos con el fin de posibilitarles el acceso a un puesto de trabajo. En este contexto, es natural que la biblioteca, como institución cultural pública bien establecida, deba intentar ayudar a resolver estos problemas.

De conformidad con estas consideraciones, el Grupo de Trabajo de Randers decidió acercarse al VUC para sugerirle una empresa conjunta en algún tipo de actividad educativa en la que el personal de la biblioteca presentara información sobre la biblioteca y sus servicios y ofreciera cursos de formación de usuarios específicos.

## **Las sesiones**

Los asistentes a las primeras sesiones formaban parte de un grupo de jóvenes, de entre 19 y 20 años, que habían abandonado el sistema educativo tradicional de forma prematura debido a graves problemas sociales de diferentes tipos. Su profesora Hannah Nørgaard asistió a todas las sesiones.



En enero de 2005 estábamos listos para comenzar nuestras sesiones. Decidimos tener tres bibliotecarios presentes en todas nuestras sesiones que asumieran el rol de guías y docentes, puesto que nuestro grupo objetivo no tenía ninguna experiencia previa con ningún tipo de biblioteca y era posible que necesitaran una atención extra. Como parte fundamental de nuestro proyecto, para nosotros resultaba muy importante debatir sobre las sesiones una vez finalizadas: ¿Cómo han ido? ¿Qué deberíamos modificar para la próxima vez?

Uno de nosotros recibía al grupo en la entrada y le mostraba nuestro lugar de reunión. Una vez que habían llegado todos los asistentes (no siempre al mismo tiempo) nos reuníamos en una esquina de la biblioteca especialmente equipada para la formación de los usuarios.

Nos presentamos ante el grupo y empezamos con una taza de café y algunos dulces, haciendo hincapié en aprendernos sus nombres, puesto que íbamos a reunirnos todos de nuevo durante cuatro sesiones consecutivas. Les dimos cierta información básica sobre la biblioteca, las diferentes maneras en las que pueden utilizarla y las distintas cosas que cabe esperar encontrar allí: no hay ningún problema en sentarnos simplemente alrededor de las mesas y mantener una pequeña charla con nuestros amigos, por ejemplo.

A continuación, nos dividimos en tres grupos independientes y emprendimos una breve visita guiada a la biblioteca. La división del grupo fue probablemente una buena idea, dado que esto hacía que la conversación y la aportación de pequeñas informaciones surgiera de forma más natural a medida que deambulábamos entre las estanterías.

Como se puede ver, comenzamos de forma muy cautelosa teniendo en cuenta las condiciones de este grupo objetivo en particular. Tras la primera sesión nos dimos cuenta de que realmente también les teníamos de que dar de comer. No habían desayunado y aproximadamente a las 9:30 ya no eran capaces de escuchar lo que teníamos que decir. Así que la siguiente vez preparamos y les ofrecimos un ágape para acompañar al café y esto nos ayudó mucho, aunque quizá no se trate de un procedimiento estándar para un bibliotecario.

En una de nuestras sesiones el tema era la presentación de un libro por nuestra parte. El objetivo de esta sesión era que tuvieran una experiencia agradable con los libros, puesto que prácticamente nunca habían intentado leer un libro. Y tuvimos la sensación de que realmente estaban escuchando. Esto fue una sensación verdaderamente gratificante.

Aprendimos que es fundamental intentar captar y mantener su atención en todo momento. Igualmente importante fue darnos cuenta de que teníamos que adentrarnos en su propio terreno y a nivel mental y aplicar un enfoque distendido y poco exigente para crear una atmósfera en la que ellos se sintieran relajados. Todos estuvimos de acuerdo en que fue una buena idea hacer que el mismo grupo regresara varias veces a la biblioteca, dado que esto hacía que se sintieran más relajados y en un entorno más familiar dentro de la biblioteca a medida que transcurrían las sesiones: a fin de cuentas la biblioteca no es un lugar tan peligroso.

Este fue nuestro primer grupo objetivo, el más importante y el que supuso el mayor desafío. Además de este curso, también hemos impartido otras sesiones a otros estudiantes, enseñándoles a utilizar el catálogo OPAC y a buscar información en bases de datos de Internet relacionadas con sus proyectos lectivos y también hemos impartido sesiones formativas abiertas para personas mayores con la misma cobertura lectiva.

## Conclusiones

El proceso de encontrar nuestros grupos objetivo ha sido bastante apasionante. Localizar socios fuera de la biblioteca y establecer una relación laboral ha sido una experiencia que ha merecido la pena por sí misma, pero también ha sido una forma de operar que consume mucho tiempo. Muchos de los contactos los hemos entablado por teléfono, vía correo electrónico y, muy a menudo, bien entrada la noche. Los profesores son una especie a la que no se le da caza tan fácilmente. No obstante, los beneficios han sido tremendos: para los asistentes a nuestros cursos formativos, pero quizá igualmente para nosotros los profesores de la biblioteca y para los participantes activamente en la sociedad.

Vivimos en un tiempo de cambios rápidos y la biblioteca como institución está cambiando con ellos. Si deseamos ser una parte activa y ejemplar de la comunidad, tendremos que fomentar nuestras múltiples actividades no sólo entre nuestros usuarios, sino también entre aquellos miembros de la sociedad para quienes la sociedad aún no forma parte de la vida cotidiana.

¿Por qué queremos hacer esto?

Porque estamos convencidos de que la biblioteca tiene algo que ofrecer a todo el mundo. La biblioteca desempeña un papel natural y está muy arraigado en la mente de muchos ciudadanos. Pero, ¿qué ocurre con aquellos ciudadanos para los que la biblioteca es, literalmente, una "desconocida", o quizá la conozcan como un lugar aterrador en el que las señoras mayores malhumoradas te ladran si respiras demasiado alto?

Hemos comenzado con la ardua y laboriosa tarea de allanar el terreno hacia la biblioteca para aquellos grupos de la sociedad a los que les cuesta encontrar esta palabra en su vocabulario, por no decir en el mapa.

El desarrollo del modelo ha sido un proyecto en curso durante los meses en los que nuestro programa de formación de usuarios ha estado en marcha. Los debates y reflexiones posteriores a cada sesión han sido las herramientas utilizadas para dar forma al modelo. Esperamos que las pautas resulten útiles tanto para los profesores nuevos como para los que cuentan más experiencia.



## La voz de los usuarios de la biblioteca de Randers (Dinamarca)

Por Hannah Hunt Nørgaard, profesor del VUC de Randers

Las personas objetivo del VUC (Centro de Educación para Adultos) de Randers que participaron en las sesiones formativas impartidas por la biblioteca de Randers procedían de categorías que, de una forma u otra, estaban recibiendo una tutorización especial: bien educación para adultos destinada a personas mayores o clases especialmente desarrolladas para jóvenes marginados. Ambos casos pedían a gritos un método pedagógico alternativo, adaptado de forma individual basándose en las necesidades y condiciones específicas de los estudiantes que asistían a las clases y las circunstancias de su vida cotidiana. Esta fue una de las principales consideraciones en la selección de las clases implicadas.

La mayoría de los estudiantes sénior asistían al VUC por iniciativa propia: lo que nosotros llamamos *estudiantes con amor*. Pero el centro de mi atención eran los jóvenes que están intentando abrirse camino en los niveles de educación primaria. Normalmente lo suelen hacer por necesidad y rara vez encuentran algún tipo de placer en ello, puesto que su anterior relación con el sistema educativo siempre han sido desalentadoras y amargas y han provocado en ellos desconfianza y recelo.

El fundamento teórico de mi trabajo con estos jóvenes procede, en buena medida, del trabajo científico realizado por el psicólogo Heinz Kohut sobre autopsicología, trabajo que en Dinamarca ha dado pie a una gran cantidad de investigación pedagógica y trabajo de desarrollo por parte de Jan Tønnesvang entre otros. La razón por la que menciono esto es que las conclusiones a las que llega esta investigación pedagógica, y mi experiencia profesional en este campo, forman una pareja perfecta cuando se comparan con los resultados de las sesiones de prueba impartidas dentro del proyecto TUNE.

Los principios fundamentales de este enfoque pedagógico son los siguientes:

- El estudiante joven debe considerarse como la persona que es y, como adulto responsable, ese es mi deber.
- Como adulto responsable, asumo el reto de mostrarle lo que puede llegar a ser.
- Pones a prueba su capacidad.
- Ofrecerle formar parte de una comunidad social comprometida e igualitaria.

Obviamente, ir todos los días al colegio para recibir clases en una o más materias y, finalmente, graduarse tras realizar un examen no es lo mismo que acercarse a la biblioteca dos veces por semana durante un par de semanas, como es el caso aquí. Lo último es un concepto mucho más liberal, tanto en la forma como en el contenido, pero los principios fundamentales de los dos son más o menos los mismos.

Los jóvenes estudiantes que componen los grupos objetivo sienten que son aceptados como iguales por los tres bibliotecarios: un sentimiento que les infunde el coraje y la inspiración necesarios para ir y entrar libremente en la biblioteca;



conocían a alguien que trabajaba allí y este tipo de conexión personal resulta muy importante para ellos.

En la actualidad el sistema educativo está centrando gran parte de su atención en la enseñanza virtual, pero para muchos grupos marginales de la sociedad un ingrediente fundamental para el éxito es, sin duda alguna, el elemento humano, un sentido de contexto social, la posibilidad de hablar con alguien en lugar de hacer sólo clic con un ratón sobre la pantalla del ordenador.

Al llegar a la biblioteca no hubo nada en la recepción por parte de los bibliotecarios que sugiriese que esperaran o desearan encontrar un grupo de jóvenes cultivados, bien orientados y con una mentalidad abierta a los libros. En lugar de eso, los asistentes fueron recibidos como un grupo de jóvenes amables, con experiencia en el uso de ordenadores y dispuestos a darle una oportunidad a la biblioteca. Lo más probable es que el mensaje más importante del personal no fuera expresado en voz alta: "Eres una persona válida". Todos los bibliotecarios asumieron la responsabilidad de mostrarles lo que podían llegar a ser y cómo pueden ser, de hecho, los adultos decentes. Fueron cordiales, serviciales y divertidos. Hablaron del placer de la lectura y no tuvieron inconveniente en admitir que ellos también leían historias de detectives y tebeos. Esto despertó de forma eficaz el interés del grupo y ayudó a crear una atmósfera relajada e informal donde todos sentían que podían ser ellos mismos.

Al observar el desarrollo de este proyecto he aprendido que existe otra manera de preparar y realizar exámenes con gente joven frágil como esta. Todos ellos obtuvieron mejores resultados de los que cabía esperar y el acercarse a la biblioteca fue muy importante para ellos.

Los asistentes pusieron a prueba sus habilidades. La mayoría de ellos están acostumbrados a trabajar con ordenadores y son hábiles en su uso, pero esto no les hace formar parte de nuestra sociedad de la información moderna. Es posible que sean capaces de encontrar información, pero puesto que carecen de la capacidad para relacionarla con su propia experiencia, mayoritariamente negativa, no pueden aplicarla a la práctica.

Aquí tuvieron la posibilidad de adquirir una experiencia positiva: que realmente podían ser mejores en algo que podría resultar ser útil, no sólo para su educación aquí y ahora, sino también para sus vidas en un futuro.

El sentimiento de unión y compromiso quedó establecido de una forma bastante tradicional el primer día de clase al disfrutar conjuntamente de un café por la mañana. Probablemente esto resulta imposible, o incluso innecesario para todos los usuarios, pero para mis alumnos esto fue un signo de que todos eran bienvenidos y de que eran valorados por quienes eran. El hecho de que alguien desee comer contigo en la misma mesa es un signo de importancia, consideración y respecto. No muchos de los jóvenes con los que trato están acostumbrados a actividades en las que tome parte toda la familia, de modo que este simple gesto tuvo un gran significado simbólico para ellos.



En nuestra parte del sistema educativo observamos un creciente grado de polarización dentro de los grupos de estudiantes. Un número cada vez más importante de jóvenes carece de la sensación de pertenecer a la sociedad, muchos de ellos están marginados debido a enfermedades, falta de capacidades o experiencias sociales dolorosas. Para estos jóvenes resulta de vital importancia establecer verdaderas relaciones con gente real en el mundo real y no limitarse a la réplica barata que son las relaciones virtuales. Resulta importante tener a gente a tu lado que pueda aportarte fuerza, objetivos y una dirección en la vida, aunque las perspectivas sean poco alentadoras. De vez en cuando es necesario lograr una victoria para no perder la fe en el éxito y esa es una experiencia que mis jóvenes alumnos se han llevado a casa gracias al proyecto TUNE.

Muchas gracias a los tres bibliotecarios que han logrado "sintonizar" con los pensamientos de estos jóvenes que conocían la parte técnica de la materia, pero necesitaban una ayuda y un seguimiento muy diferentes a los que ofrecen normalmente las bibliotecas.

Como profesor ha sido una experiencia muy gratificante poder trabajar en un proyecto con el mismo grupo objetivo y, en muchos aspectos, el mismo objetivo que la institución educativa para adultos que represento.

### 3.3. Biblioteca Regional de Castilla-La Mancha (España)

Antes de la introducción del proyecto TUNE, la biblioteca había estado ofreciendo a los usuarios distintas posibilidades de mejorar sus habilidades en el uso del catálogo OPAC, nuestras bases de datos y la hemeroteca. No obstante, el interés público en estas actividades fue generalmente menos que satisfactorio y, por este motivo, la participación en el proyecto fue vista como una buena oportunidad para mejorar nuestro programa de formación para usuarios.

Una vez identificados los segmentos de población en los que centrarnos, seleccionamos como grupo objetivo a los estudiantes de los centros de educación para adultos de Toledo (CEPAs). Existieron múltiples razones para ello: resultaría relativamente fácil para nosotros mantener el contacto con los profesores participantes y podríamos delegar en los centros de educación la tarea de formar los grupos homogéneos de estudiantes que el proyecto necesitaba. Y, por supuesto, la perspectiva de presentar la biblioteca y su mundo de posibilidades a aquellos ciudadanos que apenas tenían conocimiento de su existencia.

El primer paso fue comprender el contexto sociocultural de la comunidad. Esto se logró a través de la recopilación y posterior análisis de datos estadísticos que abarcaban diferentes aspectos de la población, tales como niveles educativos, cifras de desempleados, uso de ordenadores, acceso a Internet, etc.

Por pura coincidencia, la biblioteca estaba llevando a cabo una encuesta sobre la satisfacción de los usuarios y lo bien informados que estaban realmente sobre la gama de actividades y servicios disponibles. La información obtenida de esta encuesta nos ayudó a completar una imagen estadística y a determinar en qué segmentos de la población podríamos encontrar los típicos no-usuarios que necesitábamos. Además, resultó útil saber qué partes de nuestros servicios resultaban ambiguos o no eran conocidos por el público en general.

Pasamos a la elaboración de un material educativo para las sesiones formativas que fuera acorde con el grupo objetivo seleccionados. Se elaboró material tanto para los miembros del personal como para los estudiantes: una guía didáctica para los profesores y un compendio de explicaciones y ejemplos para los asistentes al curso.

A continuación, tras varias entrevistas con los profesores y administradores de los Centros de Educación para Adultos (los CEPAs), dimos comienzo a la parte práctica de nuestra colaboración. Nuestra intención era dar clase a estudiantes con diferentes niveles de dificultad: adultos con poca o ninguna educación, estudiantes de enseñanza obligatoria y estudiantes en niveles de preparación para la educación superior.

Los cursos se dividieron en dos sesiones de dos horas cada una, en las que se trataban diferentes aspectos de la biblioteca y de su lugar dentro de la sociedad.



La primera sesión se dedicó al papel de la biblioteca como centro cultural de la comunidad y a cómo utilizar el catálogo OPAC para recuperar información. La parte teórica tuvo su continuación en unos cuantos ejercicios prácticos: localización de un documento basándose en las instrucciones dadas por el catálogo.

La segunda sesión se centró en una búsqueda más avanzada de la información utilizando diferentes fuentes, tales como enciclopedias, diccionarios, anuarios estadísticos, etc. –tanto impresos como en formato digital. La intención era que los asistentes tuvieran unos conocimientos razonables sobre el amplio abanico de fuentes de información disponible en la biblioteca y los distintos tipos de información que pueden contener, así como de las habilidades necesarias para manejar las herramientas asociadas a las mismas (índices, sumarios, guías de usuario, interfaces de búsqueda, bibliografías, etc.), pero que también comprendieran la importancia de elegir el recurso correcto para cada necesidad informativa y de mantener una visión crítica a la hora de valorar el resultado. Siempre que fue posible, los ejercicios se desarrollaron en torno a las necesidades informativas y ámbitos de interés de los asistentes.

Dado que la mayoría de los asistentes no tenían ningún tipo de experiencia previa con bibliotecas, en todas las sesiones había siempre dos bibliotecarios presentes. Esto resultó ser una buena idea, especialmente en lo que respecta los aspectos más prácticos de las sesiones formativas, donde normalmente es necesaria una mayor tutorización.

Una vez transcurridas las dos sesiones del primer grupo, quedó claro que teníamos que bajar el nivel de dificultad un peldaño o dos y realizamos los cambios oportunos en el material docente. Posteriormente fundimos el estudio teórico de la biblioteca y sus servicios con la visita guiada planificada en un principio como conclusión de la primera sesión.

También nos dimos cuenta de que, a pesar de nuestros esfuerzos por formar grupos homogéneos basados en características sociales y educativas, los asistentes componían una imagen tan diversificada en términos de intereses personales, habilidades informáticas y experiencia en el uso de Internet que hubo que adaptar la estructura y el contenido de cada sesión a cada uno de los grupos. En consecuencia, a medida que avanzábamos animamos a los asistentes a participar de forma más activa en el diseño de las sesiones, permitiendo que sus preguntas y preocupaciones determinaran en cierta medida los aspectos en los que centrarnos y aquellos sobre los que pasar por encima brevemente o quizá eliminar por completo.

Tanto los asistentes como los profesores evaluaron cada sesión. Al final de las sesiones se entregaba a los asistentes un cuestionario para cumplimentar y los profesores se reunían para un intercambio de ideas, opiniones y sensaciones de las que se dejaba constancia por escrito.

En el cuestionario se solicitaba a los asistentes que valoraran los siguientes aspectos:

- La satisfacción general de la sesión.
- Hasta qué punto cumplió sus expectativas el contenido del curso.
- La utilidad de lo que se enseñó durante la sesión.
- La duración de la sesión.
- La actitud pedagógica de los profesores.

A juzgar por el análisis posterior de los cuestionarios recogidos, nuestros esfuerzos por adaptar las sesiones formativas a las necesidades y limitaciones específicas de los asistentes al curso parecían haber tenido éxito. El contenido de las sesiones parecía haber captado su interés y, por lo general, se valoró como útil e importante. De hecho, el procedimiento final de cada curso dio reiteradas muestras de esto, cuando a los asistentes "graduados" –la mayoría de ellos no había puesto nunca un pie dentro de una biblioteca– se les hacía entrega de sus carnés de biblioteca y manifestaban su firme intención de convertirse en adelante en un cliente fijo.

Por todo ello creemos poder afirmar que la Biblioteca de Castilla-La Mancha desempeña ahora un papel más activo en el desarrollo educativo y cultural de la comunidad, contribuyendo al crecimiento del conocimiento y a la sensibilización social y esperamos que aportando nuestro granito de arena a nuestra visión, que es la de un centro de tolerancia y disfrute para todos.

### **Estructura de las sesiones:**

#### **1ª sesión: la biblioteca como un centro cultural de la comunidad (2 horas)**

**Visita guiada:** presentación de los departamentos y servicios.

- ¿Qué es una biblioteca y cuál es nuestra misión?
- ¿Quiénes somos?
- Departamentos: ¿Qué servicios le ofrece cada uno de los departamentos?

#### **Búsqueda y localización de información *dentro* de la biblioteca.**

¿Cómo encuentro lo que estoy buscando?: el catálogo OPAC.

- Cómo utilizar el catálogo OPAC.
- Cómo localizar un documento.
- Ejemplos sacados del catálogo OPAC.

"La biblioteca en casa": las páginas web

- Información sobre los préstamos.
- Renovación de los préstamos.
- Reserva de libros.

### **Búsqueda y localización de información fuera de la biblioteca**

*Si estoy buscando un documento y no lo encuentro dentro de la biblioteca, ¿cómo puedo localizarlo?:* búsqueda de información en otros catálogos en Internet.

- Utilización de otros catálogos OPAC de otras bibliotecas (ejemplos).

*Cuando un documento se encuentra fuera de la biblioteca, ¿cómo puedo conseguirlo?:* Servicio de préstamo interbibliotecario y sugerencias de compra (desideratas)

- Solicitud de un préstamo interbibliotecario.
- Realización de sugerencias para la compra.

### **2ª sesión: la biblioteca como fuente de información (2 horas)**

1. Introducción.
2. Literatura de referencia, diferentes categorías.
3. Obras de referencia impresas y en formato digital.
4. Criterios de evaluación de la literatura de referencia.
5. Metodología de búsqueda.

Distinguimos entre la búsqueda de información directa (hallar un dato específico) y la búsqueda bibliográfica (identificar y localizar un documento específico).

Búsqueda directa (teoría y ejemplos):

- *Teoría:* Debattimos sobre definiciones, organización de la información, herramientas de búsqueda, índices, bibliografías, etc.
- *Ejemplos:* Ilustramos la teoría con ejemplo sacados de: enciclopedias, diccionarios, anuarios, directorios, atlas y mapas, guías, estadísticas, publicaciones oficiales, manuales e Internet como fuente de información.

Búsqueda bibliográfica (teoría y ejemplos): Catálogos, bases de datos, bibliografías: generales y especializadas, boletines de sumarios.

6. Resumen – "A la caza de la información"
7. Evaluación

### 3.4. Biblioteca Pública Regional Oton Zupancic (Ljubljana, Eslovenia)

Como un participante tardío en el proyecto TUNE, la Biblioteca Pública Regional Oton Zupancic tuvo la oportunidad de probar el modelo desarrollado por los grupos de trabajo de Randers, Helsingborg y Toledo. El modelo es una herramienta general para el diseño de programas de formación de usuarios adaptados a las condiciones y requisitos específicos de cada biblioteca en cuestión. Además, ofrece una serie de pautas que pueden resultar útiles a la hora de poner en marcha un programa de formación para usuarios por su cuenta.

Como grupos objetivo para el proyecto elegimos tres categorías de población que creíamos tenían la necesidad de recibir una atención extra. Estos grupos eran:

- Personas mayores.
- Adultos desempleados con educación superior.
- Niños procedentes de la minoría étnica bosnia en Eslovenia.

La Biblioteca Pública Oton Zupancic ya contaba con una amplia gama de cursos formativos similares para personas mayores. No tuvimos dificultad alguna en llegar a este grupo, puesto que mantenemos una buena relación de cooperación con la universidad para la tercera edad. El objetivo de estos cursos era elevar el nivel de alfabetización informática entre las personas mayores de nuestra comunidad.

Todos sabemos qué terrorífico y laborioso puede resultar la adquisición de conocimientos sobre las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), y parece que las múltiples herramientas diseñadas para ayudarnos en este esfuerzo sólo añaden aún más confusión en lugar de simplificar la tarea. La gran cantidad de información disponible en Internet puede obtenerse de la misma manera y generar los mismos resultados, especialmente cuando se trata de las personas mayores de nuestra sociedad. Esta es la razón por la que les ofrecimos la oportunidad de aprender sobre las TIC a través de determinadas tareas que tomaban la forma de narraciones ficticias.

Diseñamos diferentes tipos de tareas dependiendo del grupo objetivo, pero todas tenían algo común y era que servían de hilo conductor para los asistentes al curso en su empeño por dominar la tecnología. La tarea escogida para este grupo en particular fue *Un viaje a la región alpina*, según la cual los asistentes tenían que planificar un viaje ficticio a una determinada zona de las montañas de Eslovenia. Para conseguirlo, los alumnos tenían que hacer uso de diferentes herramientas y motores de búsqueda y, al final de la sesión, habían localizado una serie de libros útiles, tanto en formato digital como en papel.

El número de adultos jóvenes desempleados con un nivel de educación superior se incrementa todos los días en Eslovenia. Las estadísticas recientes muestran que aproximadamente un quinto de los adultos desempleados tiene entre veinte y veintinueve años (*Anuario de Estadísticas 2003 de la República de Eslovenia*). El



perfil típico de este grupo de población es el joven bien educado, ambicioso y con formación en lenguas extranjeras, pero la falta generalizada de oportunidades laborales en el país hacen que la tarea de encontrar trabajo siga siendo muy difícil. En abril de 2005, la tasa de paro alcanzó el 10,1% de la población activa (*Oficina de Estadística de la República de Eslovenia*).

En mayo de 2005, Eslovenia entró a formar parte de la Unión Europea. Con esta transición se facilitó el movimiento de la mano de obra eslovena dentro del Espacio Económico Europeo (EEE), lo que, a su vez, nos puso ante un nuevo universo de información a través del cual guiar a nuestros usuarios para encontrar oportunidades educativas y laborales en Europa. Hemos comprobado que el programa de formación de usuarios es una manera útil de equipar a esta categoría de usuarios con habilidades básicas para la búsqueda de información y, al mismo tiempo, abordar esta nueva necesidad de conocimientos específicos. Nuestro objetivo es también hacerles ver la cantidad de maneras en las que una biblioteca les puede resultar útil en su vida diaria.

La tarea narrativa ideada para este grupo objetivo se titulaba *Encontrar un trabajo en la UE*, y ponernos en contacto con ellos era el menor de nuestros problemas, puesto que el Servicio de Información para Desempleados está situado dentro de las mismas instalaciones que la biblioteca.

La información de este tipo puede obtenerse de un gran número de fuentes y puede abordar diferentes aspectos de la materia, por ejemplo, comunicaciones con la Oficina Nacional de Empleo y otras instituciones autorizadas, actividades sobre clubs de búsqueda de trabajo, notificaciones sobre los derechos y deberes del desempleado, etc.

Eslovenia es un país con muchas minorías étnicas. La población bosnia es una de ellas (muchos de ellos vinieron a Eslovenia tras la Segunda Guerra Mundial en busca de trabajo). Al contrario que los italianos y húngaros que viven en Eslovenia, los bosnios están privados de cualquier derecho civil en nuestro país. Y, lógicamente, también están marginados y tienen una gran carencia de atención. Creímos que se trataba de un sector adecuado en el que centrar nuestros esfuerzos educativos y, concretamente, los niños de la minoría bosnia residente en Eslovenia (miembros de la asociación Ljiljan con la que nuestra biblioteca también ha establecido una relación de cooperación) fueron elegidos como tercer grupo objetivo con el que probar nuestro modelo de formación de usuarios.

En este caso un cuento parecía lo apropiado: *El dragón de la ciudad de Ljubljana*. El objetivo de este ejercicio era resolver una prueba electrónica sobre la parte central de Eslovenia en la que el premio final era la finalización de una versión digital del personaje. Los niños también hicieron dibujos del dragón y, posteriormente, aprendieron a pasar los dibujos al ordenador con la ayuda de un escáner.

A pesar de que nuestra implicación en el proyecto TUNE se limitaba a probar el modelo acabado, tuvimos la sensación de que nuestra aportación había sido real y significativa. Nuestra idea de desarrollar el proceso de aprendizaje dentro un marco



narrativo, cercano a la situación personal de los asistentes, parece haber tenido un efecto positivo sobre su disposición a comprender tanto la teoría y la práctica como la utilidad de TIC e, igualmente de importante, memorizarlo.

Conclusiones similares también pueden extraerse de recientes investigaciones llevadas a cabo sobre el proceso del "aprendizaje a lo largo de la vida" en el ámbito cultural (bibliotecas, museos y archivos), donde se hace hincapié en la importancia de integrar las historias y las técnicas narrativas en la docencia. Así como la medicina se toma mejor con azúcar, una buena historia hace que la asimilación de nuevos conocimientos resulte más sencilla, lo que pone a nuestra disposición una forma de allanar el camino hacia uno de nuestros objetivos como institución de conocimiento y aprendizaje: hacer que las tecnologías de la información sean una herramienta cotidiana en manos de cualquier persona.

A pesar de que la formación de usuarios en sí no es una novedad para nosotros, sino más bien una parte consolidada e integrada de nuestros servicios, hemos llegado a la conclusión de que el modelo TUNE es un instrumento interesante y útil.

A continuación presentamos algunos puntos que llamaron nuestra atención:

- Tres bibliotecarios / profesores presentes en cada sesión.
- Ejercicios.
- Debate.
- Evaluación.

La idea de mantener un debate con los asistentes al final de cada sesión fue algo nuevo y ejemplar para nosotros. La retroalimentación proporcionada por los asistentes al curso es, lógicamente, uno de los activos más valiosos para el futuro desarrollo de un programa de formación. En nuestro intento de trasladar la mayor cantidad de información posible durante a nuestros alumnos en el breve espacio de tiempo que teníamos a nuestra disposición, cada minuto de las sesiones estuvo dedicado estrictamente a la enseñanza y ninguno al seguimiento de los mismos.

Otra novedad para nosotros fue la mezcla de teoría y práctica en una única sesión. Sin embargo, tras haberlo probado en las sesiones descritas anteriormente, queda claro que se trata de un paso adelante en el intento de lograr al menos algunos de nuestros objetivos:

un público que

- es conocedor de las TIC y sabe apreciar su utilidad en la vida cotidiana.
- comprende el importante papel que desempeña la biblioteca en la sociedad actual.
- entiende la importancia del aprendizaje a lo largo de la vida.

En el transcurso de nuestro trabajo con el modelo de formación de usuarios hemos utilizado el cuestionario de evaluación adjunto al modelo, excepto en el caso de los niños bosnios donde hubo que aplicar otros métodos de evaluación por razones



obvias. En este caso los alumnos exponían sus opiniones sobre las sesiones y los profesores marcando un color en la tabla que tenían delante.

Recapitulando nos gustaría hacer hincapié en la importancia de mantener la perspectiva de los niños presente en la planificación de *todas* las actividades de la biblioteca sin excepción. Creemos que para la transformación de los jóvenes en seres humanos perspicaces e independientes resulta esencial la formación de una alianza con profesores y demás personas implicadas en su educación y comenzar a convertirlos en usuarios aplicados y apasionados de los servicios que las bibliotecas tienen que ofrecer. Si somos capaces de lograrlo, habremos colaborado en la creación de una futura generación bien informada que sabe navegar cómoda y fácilmente a través de las oleadas informativas de realidad, ficción y farsa y que criarán a sus hijos de la misma manera.



## Anexo 4

### Buenas prácticas

#### 4. 1. Internet para personas mayores

<http://www.fundaciongsr.es/penaranda/default.htm>

Acceso a través de: Servicios de formación → Plan P.I.T.I.C. → "Proyecto Internet para la tercera edad"

Formación de usuarios impartida por el Centro de Desarrollo Sociocultural de Peñaranda de Bracamonte, Fundación Germán Sánchez Ruipérez (Peñaranda de Bracamonte, Salamanca, España).

Un curso de formación de usuarios de Internet diseñado para personas mayores con la intención de integrarlos en la sociedad de una forma plena y productiva y aumentar su autoestima, enriqueciendo su vida cultural y mostrándoles cómo ser autosuficientes.

El objetivo es enseñar a los asistentes al curso a utilizar los sistemas de información y comunicación modernos como una fuente de información cotidiana.

El curso ha sido desarrollado en las siguientes fases:

- Diagnóstico: selección de los grupos objetivo y estudio de sus características socioeconómicas y de sus necesidades informativas.
- Planificación: con objetivos generales, metodología, calendario y recursos humanos y de material.
- Desarrollo: desarrollo de sesiones formativas reales.
- Evaluación.

#### 4.2. Internet para principiantes.

[www.hinnerupbibliotek.dk](http://www.hinnerupbibliotek.dk)

Formación de usuarios impartida por la Biblioteca Hinnerup, Dinamarca.

La biblioteca ofrece dos cursos bianuales orientado a niños y adultos: una introducción general a Internet y una introducción al uso del correo electrónico.

El grupo objetivo estaba constituido por usuarios de nivel básico y el contenido del curso fue adaptado a sus necesidades y limitaciones.



Las clases consistían en una introducción llevada a cabo por un profesor y ejercicios que los asistentes debían resolver en el ordenador.

### **4.3. Cursos@ para niños**

<http://www.fundaciongsr.es/documentos/frames.htm>

Acceso a través de: Sec. profesional → Formación de usuarios → "Cursos @"

Formación de usuarios impartida por la Biblioteca Municipal de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez (Peñaranda de Bracamonte, Salamanca, España).

Los "Cursos@ para niños" son cursos de corta duración cuyo objetivo es iniciar a los niños en el mundo de las nuevas tecnologías y enseñarles cómo utilizar el servicio de la Microteca de la biblioteca.

Los cursos han sido diseñados para niños de edad comprendidas entre 7-8 y 9-13 respectivamente y su objetivo es enseñarles los fundamentos del manejo de CD-ROMs e Internet con ayuda de juegos didácticos.

### **4.4. BIBTEACH en la Biblioteca Central de Herning**

[www.bibteach.dk](http://www.bibteach.dk)

Proyecto desarrollado por la Biblioteca de Herning y por la Biblioteca de Aalborg (Dinamarca)

El proyecto consiste en generar material docente basado en los deseos de las bibliotecas danesas, probando el material en la práctica y crear un sitio web para la descarga de dicho material.

La teoría se basa en los siguientes puntos:

- Crear una visión general simplificando los términos.
- Enseñar a los estudiantes algo que entiendan y, por lo tanto, sean capaces de utilizar por sí mismos.
- Ofrecer a los estudiantes una perspectiva visual.
- Fomentar el aprendizaje mediante la docencia práctica.

Se utilizan los siguientes métodos:

- Se reparten dossieres con toda la información necesaria de forma que los estudiantes no tengan que tomar notas durante las clases.
- Los principales puntos se aclaran mediante explicaciones visuales. Las visualizaciones son simples y sin detalles molestos.
- La enseñanza se ha organizado de una forma lógica para el usuario.
- La enseñanza se lleva a cabo partiendo del nivel más bajo dentro de un nivel determinado.

#### **4.5. Diseño de un programa de formación de usuarios aplicado al sector de población de la tercera edad: propuesta metodológica.**

[www.aab.es/BaaB57a2.html](http://www.aab.es/BaaB57a2.html)

Programa metodológico diseñado por Francisco Javier García Gómez y Antonio Díaz Grau, Biblioteca Pública Municipal de San Javier (Murcia, España).

Un programa de formación de usuarios desarrollado para la tercera edad cuyo objetivo es enseñarles cómo utilizar la biblioteca y sus servicios y promocionar las bibliotecas públicas como fuentes de información.

El desarrollo del programa ha abarcado los siguientes puntos:

- Selección y topología de los grupos objetivo: estudio de las características socioculturales y las necesidades informativas de los grupos objetivo.
- Diseño del programa:
  - Objetivos
  - Método
  - Desarrollo: actividades y sesiones
  - Recursos humanos y de material
- Evaluación: entrevistas, sondeos, estadísticas, sugerencias, etc.

#### **4.6. La biblioteca como base para impulsar el dominio de las TIC por parte de las minorías étnicas, así como para fomentar las tecnologías de la información en las bibliotecas Gellerup y Hasle en Århus Oeste.**

[www.aakb.dk/sw207.asp](http://www.aakb.dk/sw207.asp)

Proyecto financiado por las Bibliotecas Municipales de Århus y el programa Urban.

El objetivo del proyecto es difundir el conocimiento de las TIC y, al mismo tiempo, aumentar el grado de participación de los ciudadanos en la zona urbana mediante actividades libres, medibles y concretas relacionadas con las TIC durante el periodo de duración del proyecto de un año y medio, comenzando en mayo de 2003. Esto se ha logrado impartiendo una serie de cursos sobre las TIC: enseñanza de informática, formación sobre guías de TIC (enseñándoles a enseñar a otros), administración digital para el personal, cursos introductorios a Internet, reuniones ejemplares y la fundación de nuevas organizaciones TIC y la afiliación de nuevos proyectos de colaboración.

La biblioteca ha logrado elevar el nivel de conocimientos de TIC entre los ciudadanos de la zona, animándoles así a implicarse en mayor medida en la vida de la zona.

Sobre la base de esta experiencia, existen algunas recomendaciones que esperamos sirvan para fomentar el proceso de integración:

- Crear una sensación de propiedad y atención en relación con diferentes actividades / proyectos en la zona local.
- Usar la diversidad como un punto fuerte.
- Mostrar disposición a compartir conocimientos, redes, contactos, instalaciones y nuevas ideas, tanto por parte de las autoridades como de los recursos locales ya establecidos.



- Seleccionar a las personas clave de la zona local e intentar implicarlas en la creación de nuevas iniciativas.
- El reconocimiento garantiza la visibilidad de los recursos humanos.
- Una mejor repartición de los medios económicos para la puesta en marcha de nuevas iniciativas en la zona local, teniendo en cuenta las fuerzas locales.
- Crear lugares de reunión interculturales centrándose en actividades que tienen en cuenta a todos los residentes en la zona.
- Colaborar en todos los aspectos, independientemente del origen étnico y las iniciativas locales.
- Crear una mejora de la imagen a través de los medios, implicando de una manera positiva a los propios medios, a políticos y a la administración en las campañas de marketing de nuevas iniciativas.
- Centrarse en la simplicidad, visibilidad y nuevas formas de pensar para superar las barreras del lenguaje y los malos entendidos.
- Organizar el trabajo de una manera flexible haciendo especial hincapié en las necesidades y deseos del usuario.
- ¡No existe sólo una verdad, sino varias!



# TUNE

FORMACION DE USUARIOS DE BIBLIOTECAS  
EN UNA NUEVA EUROPA

