

9. Formación de usuarios na biblioteca escolar

CARMEN LORIGA TOMÉ

Biblioteca Escolar do CIFP Ánxel Casal - Monte Alto. A Coruña

1. Concepto, funcións e motivos da formación de usuarios

1.1. Obxectivos

- Definir o concepto e o ámbito de actuación da formación de usuarios.
- Analizar as razóns que xustifican a existencia de programas de formación de usuarios nas bibliotecas escolares.
- Identificar as funcións da formación de usuarios na biblioteca escolar.
- Valorar a importancia da formación de usuarios no proceso de ensinanza-aprendizaxe.
- Analizar as posibilidades e limitacións das bibliotecas escolares para a planificación e implementación de programas de formación de usuarios.

1.2. Introducción

Vivimos nunha sociedade marcada polo fluxo e crecemento constante da información e o principio de *aprender a aprender* constitúe un obxectivo prioritario da educación. Facelo realidade require que os alumnos e alumnas desenvolvan as competencias para o uso da información e isto vai unido á formación de usuarios e á aprendizaxe das chamadas habilidades informativas.

Desde a súa aparición no século XI foron xurdindo novas expresións –*educación de usuarios, instrucción bibliográfica, educación documental...*– ata chegar ao actual concepto de *alfabetización informacional* (ALFIN).

Ao longo desta lección trataremos de clarificar ámbolos dous conceptos, exporanse as razóns que xustifican a necesidade dunha intervención educativa neste ámbito, delimitaremos as súas función e analizaremos a situación actual das bibliotecas escolares en relación a este tema.

1.3. A formación de usuarios: concepto, antecedentes e evolución.

A formación de usuarios nace no século XIX asociada ás iniciativas dalgunhas universidades de Estados Unidos¹. Sen embargo, a implantación da formación de usuarios non cobra verdadeiro auxe ata as décadas de 1960 e 1970. As primeiras iniciativas desenvólvense nas seccións infantís das bibliotecas públicas e, desde este entorno, van extendéndose progresivamente ás bibliotecas dos centros educativos ao tempo que se conceptualiza a biblioteca escolar como un centro de recursos para a aprendizaxe. Desde entón, a formación de usuarios tense convertido nunha tarefa central de calquera biblioteca e unha das mais importantes nas bibliotecas escolares.

Tradicionalmente, a formación de usuarios tense entendido como un servizo bibliotecario que pretende dar a coñecer a biblioteca e os seus servizos e recursos documentais.

Entre as definicións mais recoñecidas nesta liña está a de CORRAL, M. (1982:307)², que a define como *calquera tipo de esforzo tendente a orientar ao lector, individual o colectivamente, na eficaz utilización dos recursos e servizos que a biblioteca ofrece*. SÁNCHEZ-PAUS, L. (2004: 397)³ a define como *un servizo da propia biblioteca sobre si mesma e sobre os seus recursos, cuxo obxectivo principal é conseguir a máxima utilización por parte os usuarios*. Segundo esta autora, *a formación de usuarios pretende dar información sobre a biblioteca, transmitir que é, para que sirva, que se pode obter e como*. Para BARÓ e MAÑÁ (2002: 3)⁴, o termo formación de usuarios refírese a *todas aquelas accións dirixidas a ensinar aos usuarios a utilizar a biblioteca e os seus recursos*.

1.3.1. Formación de usuarios e alfabetización informacional

A partires da década dos oitenta, faise patente a necesidade de promover a formación no uso da información. Isto supón un cambio importante: se ata este momento, falabamos de proporcionar habilidades para o uso da biblioteca e os seus recursos, agora se engaden as habilidades para o uso da información.

¹ Para una revisión de la evolución de la formación de usuarios, se puede consultar *Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano*. En <http://bibliotecologia.udea.edu.co/formausuarios/parte1/131.htm> [Consulta: 03-09-2007].

² CORRAL BELTRÁN; Op. Cit; p. 309.

³ SÁNCHEZ-PAUS HERNÁNDEZ, L. (2004) «¿Qué es la formación de usuarios?» en *Tratado básico de biblioteconomía*. Madrid: Editorial Complutense, 397-409.

⁴ BARÓ, M. y MAÑÁ, T. (2002a) *La formación de usuarios en la biblioteca escolar. Educación infantil y primaria*. Málaga. Junta de Andalucía. p.3 <http://www.juntadeandalucia.es/averroes/%7Esptmalaga/m45b102/media/docum/Mon03Fube.pdf>. [Consulta: 03-09-2007].

É así como xorde o concepto de alfabetización informacional (ALFIN) ou competencia informativa. Mentres a formación de usuarios pretende ensinar a usar as bibliotecas e as habilidades para buscar, localizar e recuperar a información en ou desde elas, a ALFIN persegue, ademais, o desenvolvemento de habilidades para comprender, avaliar, usar e comunicar a información con sentido ético e, en última instancia, convertela en coñecemento. Aínda que o termo ALFIN fai referencia tanto ao proceso como ao resultado, está moi extendido o uso do termo *educación documental*, acuñado por Benito para referirse á intervención pedagóxica neste ámbito.

Aínda que son obvias as relacións entre formación de usuarios e ALFIN, responden a orientacións e perspectivas diferentes. Así, é verdade que resulta difícil manexarse nunha biblioteca ou centro de documentación se non se posúen habilidades no uso da información e, igualmente, tampouco se poden adquirir estas habilidades sen unha formación na busca documental. Agora ben, ALFIN e formación de usuarios móvense en universos diferentes aínda que a segunda coincida coa primeira en parte do proceso: a aprendizaxe de habilidades de busca e recuperación da información.

Así, mentres a formación de usuarios é propiamente un servizo bibliotecario, a alfabetización informacional, ao meu entender, pretende o desenvolvemento de competencias que van moito mais alá do ámbito da biblioteca e das súas funcións específicas. A alfabetización informacional é, en consecuencia, unha aspiración da escola como institución e da educación como proceso de intervención, que busca a permanente actualización das potencialidades do ser humano.

Outros autores coinciden tamén con esta perspectiva. Así, Baró e Mañá⁵ sinalan que a formación de usuarios debe programarse relacionándoa co proceso de traballo intelectual e o conxunto de aprendizaxes escolares. Segundo estas autoras, este proceso de traballo intelectual inclúe tres fases: plantexamento, busca documental e elaboración, e a formación de usuarios refírese, propiamente, á segunda fase: o uso da biblioteca e dos documentos⁶.

1.4. Os usuarios na biblioteca escolar

No ámbito educativo o termo *usuario* fai referencia fundamentalmente aos alumnos e alumnas do centro pero tamén ao resto das persoas que integran a comunidade educativa, en especial, o profesorado.

⁵ BARÓ, M. y Mañá, T. (1994) *Formarse para informarse: la formación de usuarios infantiles en la búsqueda documental*. En <http://bidoc.ub.es/pub/bescolar/docs/formarse.pdf> [Consulta: 03-09-2007].

⁶ BARÓ, M. Y Mañá, T. (2002a). *La formación de usuarios en la biblioteca escolar. Infantil*. Málaga. Junta de Andalucía. p. 6. En <http://www.juntadeandalucia.es/averroes/%7Eesptmalaga/m45b102/media/docum/Mon03Fube.pdf> [Consulta: 03-09-2007].

O Manifesto da Biblioteca Escolar da IFLA/UNESCO (1999: 20)⁷ considera que ámbolos dous colectivos –alumnado e profesorado– son destinatarios dos programas de formación de usuarios, sinalando ademais que «a través da súa propia experiencia na busca de recursos de interese, os profesores chegarán a comprender mellor as formas nas que a biblioteca pode complementar o traballo de clase e pode integrarse dentro dos temas curriculares». Deste xeito, a formación de usuarios dirixida ao profesorado repercute tamén no alumnado.

1.5. Niveis da formación de usuarios

Segundo SÁNCHEZ PAUS, L.(1997: 47) o servizo de formación de usuarios debería cubrir catro niveis informativos:

- *Nivel básico ou de infraestrutura.*
- *Nivel activo ou de orientación.*
- *Nivel de «como utilizar a biblioteca».*
- *Nivel de instrucción bibliotecaria ou bibliográfica.*

1.6. Motivos que xustifican a formación de usuarios

Como sinala José Antonio Camacho⁸, *unha biblioteca pode converterse nun labirinto no que sexa difícil alcanzar a porta de acceso á información e ao coñecemento.*

Esta idea sería suficiente para xustificar a necesidade de programas de formación pero, ademais, como se recolle na *Carta dos dereitos do alumno na era da información*⁹ da ATLC (Association for Teacher-librarianship in Canada) o noso alumnado enfróntase a un mundo rico en información e suxeito a continuos cambios. Para que poidan adaptarse e desenvolver todo o seu potencial hai que proporcionarlles a posibilidade, entre outras, de:

- Dominar as habilidades necesarias para acceder á información, calquera que sexa o soporte que a vehicule.
- Comprender e dominar as habilidades eficaces de busca de información (...).

As razóns que xustifican a necesidade da formación de usuarios son de índole diversa pero están fortemente interrelacionadas. Para facilitar a análise das mesmas podemos agrupalas nos seguintes apartados:

⁷ «Manifesto de la Biblioteca Escolar-UNESCO/IFLA» (1999) *Educación y Biblioteca*, Núm. 102: 20.

⁸ CAMACHO ESPINOSA, J.A. (2004) *La biblioteca escolar en España: pasado, presente... y un modelo para el futuro*. Madrid, Ediciones la Torre, 189.

⁹ Association for Teacher-Librarianship in Canada (ATLC) (1995) *Carta de los derechos del alumno en la era de la información*.

a) O progreso tecnolóxico

O desenvolvemento de tecnoloxías para almacenar e recuperar a información ten levado a un enorme crecemento da mesma e a unha maior accesibilidade pero, ao mesmo tempo, introduce unha gran complexidade no mundo da información e a necesidade de novas destrezas.

A LOE (Lei Orgánica 2/2006, de 3 de maio, de Educación) recolle esta situación e indica no seu preámbulo que *á vista da evolución acelerada da ciencia e a tecnoloxía e o impacto que a devandita evolución ten no desenvolvemento social, é mais necesario que nunca que a educación prepare adecuadamente para vivir na nova sociedade do coñecemento e poder afrontar os retos que delo se derivan.*

Polo que respecta ao ámbito bibliotecario, a introducción das tecnoloxías da comunicación e a información (TICs) supuxo un grande avance na xestión bibliotecaria pero tamén:

- A necesidade de actualización permanente por parte do persoal da biblioteca.
- A incorporación de novas competencias e contidos na formación de usuarios.
- Necesidades de formación mais esixentes derivadas da maior complexidade na busca e recuperación da información debido ao volume da mesma.

b) Evolución do marco bibliotecario

Nos últimos anos, vimos asistindo a unha reconceptualización da biblioteca escolar cara á súa consideración como centro de recursos para a aprendizaxe que apoia e contribúe á consecución dos obxectivos curriculares.

Paralelamente, foron adquirindo unha maior organización das súas coleccións. A introducción das TICs permite que estean mellor xestionadas e organizadas e abren enormemente o acceso á información. Sen embargo, tamén poden aumentar as barreiras entre información e usuarios se non dotamos a estes de novas habilidades para usar estes recursos.

É evidente, por tanto, que a reconceptualización da biblioteca e os progresos realizados en canto a recursos, organización, xestión, formación do profesorado e introducción das TICs, permite e fai necesaria a formación de usuarios.

c) Evolución do ámbito educativo

As actuais políticas educativas conciben a formación como un proceso permanente de *educación ao longo de toda a vida*. Asíumese que a información e o saber teñen que actualizarse constantemente e, por tanto, é necesario dotar aos alumnos e alum-

nas da capacidade de aprender por si mesmos. Isto implica o uso dunha metodoloxía activa e participativa, baseada no uso de recursos múltiples e variados e na que a biblioteca desempeña un papel fundamental polo que é necesario que os alumnos e alumnas saiban manexarse nela e cos recursos que ofrece.

d) As necesidades do alumnado

A experiencia cotía con alumnado nos permite detectar que experimentan dificultades de diversa índole. Baró e Mañá¹⁰ agrupan estas dificultades en tres ámbitos:

- Localizar a información nunha biblioteca
- Localizar a información nos documentos
- Coñecer e utilizar os distintos tipos de información

A estas dificultades poderíamos engadir as sinaladas por MONEREO, C (2001:56)¹¹. Segundo este autor, a pesares do contacto temperá e a familiaridade das novas xeracións coas TICs, o certo é que actúan dun xeito pouco eficaz en relación á busca, obtención e valoración da información, e as competencias relacionadas coa busca selectiva de información relevante na rede non adoitan estar moi desenvolvidas no estudante medio.

Os programas de formación de usuarios constitúen un recurso importante para axudar aos usuarios a superar estas dificultades.

1.7. Funcións da formación de usuarios na biblioteca escolar

Segundo o Manifesto UNESCO/IFLA (1999), «a biblioteca escolar ofrece servizos de aprendizaxe, libros e outros recursos que permiten a todos os membros da comunidade educativa forxarse un pensamento crítico e utilizar eficazmente a información en calquera formato e medio de comunicación».

Se nos anos 90, as recomendacións IFLA/UNESCO para as bibliotecas escolares se centraban nos requisitos mínimos que debían ter, nas directrices sobre alfabetización informacional¹² publicadas en 2002, adquiren relevancia os programas e actividades que deben desenvolver, destacando que a formación de usuarios desempeña unha función primordial na biblioteca e incluíndoa no capítulo adicado á promoción

¹⁰ Ib. 9.

¹¹ MONEREO, C. (2001) «Diez competencias básicas. Buscar para decidir» *Cuadernos de Pedagogía*, núm. 298: 56-58.

¹² «Directrices IFLA-UNESCO para la biblioteca escolar» (2002) <http://www.ifla.org/VII/s11/pubs/sguide02-s.pdf>. [Consulta: 03-09-2007].

da biblioteca e da aprendizaxe, por considerar que a oferta de cursos e programas centrados na biblioteca, que ensinen aos alumnos e aos profesores como utilizala, constitúe a técnica de márketing mais efectiva.

En consecuencia, a formación de usuarios ten, entre outras, as seguintes funcións:

- Aumentar a autonomía dos usuarios no acceso á información.
- Colaborar co profesorado na adquisición de habilidades no uso da información por parte dos alumnos e alumnas.
- Integrar a biblioteca no proceso de ensinanza-aprendizaxe.
- Promover un cambio metodolóxico hacia estratexias didácticas baseadas na investigación do alumnado e no principio de aprender a aprender.
- Promover o uso da biblioteca e os seus servizos.
- Mellorar a imaxe da biblioteca ofrecendo respostas ás necesidades dos alumnos e profesores.

1.8. Marco actual da formación de usuarios

A estas alturas, ninguén debería dudar da importancia da formación de usuarios e do papel da biblioteca no desenvolvemento de habilidades para o uso da información (ALFIN). Sen embargo, cabe preguntarse se as condicións dos centros educativos e das bibliotecas escolares permiten afrontar este reto.

Unha revisión do último informe da Fundación Germán Sánchez Ruipérez¹³ sobre as bibliotecas escolares nos fai pensar que as condicións aínda están lonxe de ser adecuadas. Así, só un 8,8% dos centros cumpre a recomendación da IFLA que aconsella que ao menos o 60% dos documentos sexan de consulta e coñecemento, máis da metade dos centros non realizan expurgos, a renovación da colección é moi escasa xa que a metade das bibliotecas non dispoñen dun presuposto específico, máis do 40% dos centros non ten os catálogos accesibles, tan só un 28,7% dos responsables da biblioteca recibiu formación técnica, o número de horas de dedicación á biblioteca é insuficientes, etc.

1.9. Conclusión

A formación de usuarios é unha actividade fundamental nas bibliotecas escolares e unha condición imprescindible para que a alfabetización en información poida ser unha realidade.

¹³ FUNDACIÓN GERMÁN SÁNCHEZ RUIPÉREZ (2005) *Estudio de campo de las bibliotecas escolares en España*, en http://www.fundaciongsr.es/pdfs/bibliotecas_escolares.pdf [Consulta. 03-10-2007].

Sen embargo, o panorama actual non é demasiado favorable. As bibliotecas aínda non reúnen as condicións necesarias para levar a cabo un labor sistemático neste ámbito. A escasa dispoñibilidade horaria do profesorado responsable das bibliotecas fai inviables moitas actuacións e aínda hai aspectos no ámbito organizativo e de recursos que hai que mellorar. Sen embargo, as principais barreiras sitúanse na órbita das prácticas educativas. Existen moitas dificultades para levar a cabo metodoloxías activas que favorezan unha aprendizaxe baseada en recursos. A clase maxistral como método e o libro de texto como recurso exclusivo seguen a ser unha realidade arraigada no ámbito educativo.

Podemos pensar que mentres isto non cambie non se precisa a formación de usuarios. Sen embargo, aínda que unha parte desta afirmación é certa, non hai que esquecer que as bibliotecas escolares deben actuar como promotoras para que estes cambios se produzan e que, neste sentido, a formación de usuarios é unha poderosa estratexia de marketing. De aquí que sexan aínda mais valiosas as experiencias, actividades e materiais que se veñen desenvolvendo en moitas bibliotecas escolares –pese ás dificultades expostas– e que teremos ocasión de coñecer nunha lección posterior.

2. A formación de usuarios nas diversas etapas educativas

2.1. Obxectivos

- Identificar os elementos curriculares que gardan relación coa formación de usuarios a partires da análise dos currículos das diferentes etapas educativas.
- Coñecer propostas de secuenciación dos contidos da formación de usuarios.
- Valorar a necesidade de adecuar o programa de formación de usuarios ás directrices curriculares.

2.2. Introducción

Ao remate da escolaridade obrigatoria, o alumnado debería dispoñer de habilidades para buscar e atopar a información que precise en cada momento da súa vida. A incorporación de programas de formación de usuarios por parte das bibliotecas escolares e a presenza destas habilidades nos currículos das diferentes etapas educativas garantiría a súa adquisición.

Nesta unidade abordaremos como se contempla a formación de usuarios no marco educativo actual e nos currículos das diferentes etapas educativas e faremos unha revisión de diferentes propostas de intervención.

2.3. A formación de usuarios no marco educativo actual

A Lei Orgánica 2/2006, de 3 de maio, de Educación (LOE) recolle a necesidade de que a educación prepare adecuadamente para vivir na sociedade do coñecemento, reconece o uso das bibliotecas como un factor que favorece a calidade da ensinanza (art. 2.2) e sinala que contribuirán a que o alumnado acceda á información e outros recursos para a aprendizaxe das demais áreas de materias e poida formarse no uso crítico dos mesmos (art. 113).

2.3.1. O currículo

A LOE define o currículo como un *conxunto de obxectivos, objetivos, competencias básicas, contidos, métodos pedagóxicos e criterios de avaliación de cada una das ensinanzas* (art. 6). Este documento constitúe una guía para o proceso ensinanza-aprendizaxe pero son os docentes os responsables de adecualo ás características do centro e dos seus alumnos e alumnas.

A incorporación das competencias básicas nos currículos obriga a reformular a práctica educativa no sentido de abandonar os modelos tradicionais de transmisión de coñecementos e implantar outros baseados na mobilización dos coñecementos e habilidades do alumnado máis acordes coas actuais tendencias educativas nas que o principio básico é *aprender a aprender*.

Nesta perspectiva, a formación de usuarios como punto de partida para a investigación documental, adquire pleno valor.

2.3.2. As competencias básicas e a formación de usuarios

Das oito competencias básicas establecidas no marco da Unión Europea, dúas están directamente relacionadas coa formación de usuarios: o *tratamento da información e competencia dixital* e a *competencia para aprender a aprender*.

A competencia en tratamento da información e competencia dixital fai referencia ás habilidades para buscar, obter, procesar e comunicar información e, finalmente, transformala en coñecemento. A competencia para aprender a aprender inclúe habilidades para obter información e transformala en coñecemento propio, relacionando e integrando a nova información cos coñecementos previos e coa propia experiencia persoal, e aplicando os novos coñecementos e capacidades a situacións parecidas e contextos diversos. Parte destas competencias básicas son obxecto de traballo da formación de usuarios, especificamente as relacionadas coa busca e obtención da información e cos recursos e estratexias para conseguilo.

2.4. A formación de usuarios na etapa de educación infantil

Neste momento aínda non dispoñemos da normativa legal que vai regular as ensinanzas de educación infantil derivadas da LOE na nosa comunidade autónoma pero si do anteproxecto¹⁴ da mesma. A análise deste documento nos permite extraer algúns elementos de maior ou menor relación cos obxectivos e contidos da formación de usuarios:

Así, entre os *obxectivos* atopamos:

- Adquirir progresivamente autonomía nas súas actividades habituais.
- Achegarse á lingua escrita como medio de comunicación, información e gozo.
- Achegarse, na medida das súas posibilidades, ao uso das tecnoloxías da información e da comunicación.

Na análise das tres áreas do primeiro ciclo só atopamos algúns aspectos relacionados:

Área: Linguaxes: comunicación e representación

Obxectivos	<ul style="list-style-type: none"> · Utilizar as diversas linguaxes entendéndoas como instrumentos de comunicación entre as persoas, de expresión das ideas e sentimentos e de representación da realidade.
Contidos	<ul style="list-style-type: none"> · Observación e interese polo significado de signos e símbolos presentes na vida cotiá. · Descuberta e interese da funcionalidade de textos diversos. · Diferenciación entre as formas escritas e outras formas de expresión gráfica · Interese e goce ao mirar e escoitar a lectura de libros
Criterios de avaliación	<ul style="list-style-type: none"> · Mostra interese polos textos escritos presentes no seu contorno próximo. · Asocia producións escritas con significados.

No apartado *O ambiente de aprendizaxe* se recolle tamén que *as novas tecnoloxías introducíranse nas aulas de primeiro ciclo de educación infantil como un elemento cotián en relación cos acontecementos e situacións que se viven nela, consideradas nunha dobre vertente: como ferramentas para a propia escola e como instrumentos do desenvolvemento das nenas e nenos.*

¹⁴ Anteproxecto do Decreto polo que se regulan as ensinanzas de educación infantil na comunidade autónoma de Galicia, en <http://www.edu.xunta.es/portal/mostrarfile?tipoRecursoCampoID=91bb9a5e-453431b5-002a6e85-6894a673&recursoID=deeca042-45321685-00cb812c-33cc089f&lleng=gl>

Un percorrido similar polo anteproxecto de currículo do segundo ciclo de educación infantil permite extraer elementos como:

Área: Linguaxes: comunicación e representación

Obxectivos	<ul style="list-style-type: none"> · Facer uso da biblioteca valorándoa como fonte de información e como fonte de pracer. · (...)
Contidos	<ul style="list-style-type: none"> · Introducción ao uso das bibliotecas de centro e de aula como un medio máis de aproximación á literatura e como espazo privilexiado de recursos para a diversión e o coñecemento. · (...)
Cráterios de avaliación	<ul style="list-style-type: none"> · Utilizar a biblioteca con respecto e coidado, valorándoa como recurso informativo, de entretemento e gozo. · (...)

2.5. A formación de usuarios na educación primaria

O currículo de educación primaria na nosa comunidade autónoma está establecido no Decreto 130/2007, do 28 de xuño¹⁵. Establece o significado e importancia das competencias básicas e se indica que cada unha delas se alcanzará como consecuencia do traballo en diferentes áreas. Tamén se sinala que o traballo nas áreas e materias do currículo para contribuir ao desenvolvemento das competencias básicas debe completarse con diversas medidas organizativas e funcionais. Entre estas medidas está a organización e funcionamento da biblioteca escolar.

No seguinte cadro podemos ver os obxectivos xerais da etapa relacionados coa formación de usuarios e as súas relacións coas competencias básicas:

	Obxectivos xerais	
Tratamento da información e competencia dixital	Iniciarse na utilización, para a aprendizaxe, das tecnoloxías da información e da comunicación desenvolvendo un espírito crítico ante as mensaxes que recibe ou elabora.	Competencia para aprender a aprender
	Utilizar estratexias persoais e variadas para obter, seleccionar, organizar, transformar, representar e comunicar a información.	
	Desenvolver hábitos de traballo individual e de equipo, de esforzo e de responsabilidade no estudo así como actitudes de confianza en si mesmo, sentido crítico, iniciativa persoal, curiosidade, interese e creatividade na aprendizaxe.	

¹⁵ Decreto 130/2007, do 28 de xuño, polo que se establece o currículo da educación primaria na Comunidade Autónoma de Galicia en <http://www.xunta.es/Dog/Dog2007.nsf/FichaSeccion/251AA?OpenDocument>

Tamén atopamos obxectivos de área relacionados coa formación de usuarios. Por exemplo, entre os obxectivos da área de *coñecemento do medio natural, social e cultural*, está:

- *Identificar, suscitar e resolver interrogantes e problemas relacionados co contorno usando estratexias de busca, selección e tratamento da información (...) mantendo unha actitude crítica ante as fontes de información.*

O currículo establece contidos diferentes para o primeiro e segundo ciclo. Estes contidos organízanse en áreas e, dentro delas, en bloques de contidos. A continuación recóllense algúns dos contidos relacionados coa formación de usuarios:

Ciclo, área e bloque de contidos	Contidos
Primeiro ciclo Área. Medio físico, social y cultural Bloque 6: máquinas, aparellos e tecnoloxías	· <i>Hábito de consulta de fontes de información variadas (diccionarios, enciclopedias, revistas, monografías) para resolver situacións problemáticas da vida cotiá (guía telefónica, teléfonos habituais de emerxencia, planos da poboación, rede de autobuses, etc.).</i>
Segundo ciclo Área. Medio físico, social y cultural Bloque 6: máquinas, aparellos e tecnoloxías	· <i>Uso das TIC de xeito cada vez máis autónomo para buscar información (...) e o seguimento dunha secuencia dada para atopar unha información na internet.</i>
Terceiro ciclo Área. Medio físico, social y cultural Bloque 6: máquinas, aparellos e tecnoloxías	· <i>Busca guiada de información na rede e xestión de ficheiros.</i>

Tamén hai referencias á formación de usuarios e ao uso da información na metodoloxía. Así, por exemplo, indícase a necesidade de *utilizar métodos que permitan aos rapaces e rapazas identificar a necesidade de información, localizada, seleccionala e recoñecer as fontes e recursos máis apropiados, así como responsabilizarse do seu uso ético e adecuado*. Na avaliación, por contra, non se recolle ningunha cuestión específica ao tema que estamos a tratar.

2.6. A formación de usuarios na educación secundaria obrigatoria

As ensinanzas da educación secundaria obrigatoria na nosa comunidade autónoma están establecidas no Decreto 133/2007, do 5 de xullo¹⁶. Ao igual que no currículo

¹⁶ Decreto 133/2007, do 5 de xullo, polo que se regulan as ensinanzas da educación secundaria obrigatoria na Comunidade Autónoma de Galicia, en <http://www.xunta.es/Dog/Dog2007.nsf/FichaSeccion/25E8E2OpenDocument>

de primaria resáltase a importancia das competencias básicas. Entre os obxectivos xerais de etapa, podemos destacar, por exemplo:

- *Desenvolver e consolidar hábitos de disciplina, estudo e traballo individual e en equipo como condición necesaria para unha realización eficaz das tarefas da aprendizaxe e como medio de desenvolvemento persoal.*

A diferenza do currículo de primaria, aquí se analiza materia por materia a súa contribución ás competencias básicas. Así, por exemplo, recóllese que:

- *A área de ciencias da natureza contribúe á competencia de tratamento da información e competencia dixital, xa que se traballan habilidades para identificar, contextualizar, relacionar e sintetizar a información procedente de diferentes fontes e presentada en diversas linguaxes propias das tecnoloxías da información e comunicación (...).*

Entre os obxectivos desta área aparece tamén:

- *Buscar e seleccionar información sobre temas científicos utilizando diferentes fontes e medios e empregala (...)*

A modo de exemplo, entre os contidos desta área están:

Ciclo, área e bloque de contidos	Contidos
Primeiro curso Área: Ciencias da natureza Bloque 1: Contidos comúns	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Utilización dos medios de comunicación e das tecnoloxías da información para seleccionar información sobre a natureza.</i>
Segundo curso Área: Ciencias da natureza Bloque 1: Contidos comúns	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Utilización dos medios de comunicación e das tecnoloxías da comunicación e da información para obter información sobre os fenómenos naturais (...)</i>
Terceiro curso Área: Ciencias da natureza: Física e Química // Bioloxía e Xeoloxía Bloque 1: Contidos comúns.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Busca, selección e valoración crítica de información de carácter científico utilizando as tecnoloxías da comunicación e da información e outras fontes.</i>
Cuarto curso Área: Ciencias da natureza: Física e Química // Bioloxía e Xeoloxía Bloque 1: Contidos comúns	

Na metodoloxía tamén se insiste na necesidade de seguir liñas metodolóxicas que incidan en: a) buscar, seleccionar e tratar a información; b) expresar correcta, clara e ordenadamente os resultados; c) relacionar os saberes adquiridos nas diferentes materias.

2.7. Propostas de traballo en formación de usuarios nas diferentes etapas educativas

BARÓ e MAÑÁ¹⁷ (2002: 6-12) fan unha proposta para educación infantil e primaria organizada en tres niveis de dificultade: 1. Información sobre a biblioteca; 2. Formación no uso da biblioteca; 3. Formación no uso dos materiais. Nas seguintes táboas recóllese parcialmente a proposta destas autoras.

Educación Primaria: 1º ciclo

Introducción á biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> · Entender a biblioteca como centro de recursos na escola e como servizo comunitario. · Coñecer as funcións da biblioteca e os seus servizos: información, lectura e consulta en sala, préstamo... · (...)
Busca e localización da información	<ul style="list-style-type: none"> · Identificar a localización topográfica para os libros de ficción do seu nivel. · Identificar e localizar os catálogos como instrumentos de recuperación da información.
Uso dos documentos	<ul style="list-style-type: none"> · Identificar as partes físicas dos impresos e recoñecer a información que conteñen (portada, cuberta, contracuberta...) · Adquirir o concepto de colección a partires dos rasgos formais e de contido. · (...)

As mesmas autoras fan unha proposta de secuenciación para a educación secundaria¹⁸ vinculando a formación de usuarios aos procesos de investigación e elaboración de proxectos e traballos. Na seguinte táboa recóllese parcialmente a súa proposta.

¹⁷ BARÓ, M. y MAÑÁ, T. (2002a) *La formación de usuarios en la biblioteca escolar. Educación Infantil y Primaria*. Málaga. Junta de Andalucía, en <http://www.juntadeandalucia.es/averroes/%7Esptmalaga/m45b102/media/docum/Mon03Fube.pdf>

¹⁸ BARÓ, M. y MAÑÁ, T. (2002b) *La formación de usuarios en la biblioteca escolar. Educación Secundaria*. Málaga. Junta de Andalucía, en <http://www.juntadeandalucia.es/averroes/~sptmalaga/m45b102/media/docum/Mon04Fube.pdf>

Educación Secundaria Obrigatoria: 1º ciclo

Introducción á biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> · Identificar a biblioteca como centro de recursos para a aprendizaxe e o ocio e coñecer os recursos e servizos que ofrece a biblioteca. · Identificar as características e os distintos usos dos documentos impresos, electrónicos e en liña. · (...)
Busca e localización da información	<ul style="list-style-type: none"> · Saber propoñer as palabras clave ou termos que definan a busca documental. · Familiarizarse cos sistemas de busca dos catálogos de bibliotecas. · Interpretar correctamente os datos dos rexistros catalográficos correspondentes aos distintos soportes. · (...)
Uso dos documentos	<ul style="list-style-type: none"> · Adquirir o hábito de reseñar e tomar notas no proceso de busca de información nos documentos. · Saber utilizar os elementos de busca interna nos documentos: índices, sumarios, menús... · (...)

Félix BENITO¹⁹ (2000: 112), no marco da alfabetización informacional, tamén ofrece unha proposta da que se poden extraer obxectivos da formación de usuarios para as etapas de educación infantil, primaria e secundaria.

2.8. Conclusións

O actuais currículos educativos abren un marco de actuación no ámbito da formación de usuarios e das habilidades no uso da información. A especificación de obxectivos, contidos, criterios de avaliación e orientación metodolóxicas relativas a estas competencias, facilita a integración dos programas de formación de usuarios no proceso de ensinanza-aprendizaxe das diferentes áreas e materias. Constitúe, por tanto, unha boa oportunidade que as bibliotecas escolares deben aproveitar.

¹⁹ Ib. 3.

3. A planificación de programas e actividades de formación de usuarios

3.1. Obxectivos

- Analizar os elementos e fases que integran a planificación dun programa de formación de usuarios.
- Diseñar programas e actividades de formación de usuarios analizando as características do contexto e dos nenos e nenas aos que vai dirixido.
- Valorar a importancia da análise da situación inicial na planificación de programas de formación de usuarios.
- Coñecer programas e actividades de formación de usuarios analizando a súa calidade técnica e de contido.

3.2. Introducción

As actividades de formación de usuarios non poden ser actuacións puntuais ou ailladas senón que teñen que realizarse no marco dun programa imbricado no proxecto educativo e curricular do centro así como nas programacións didácticas das distintas áreas.

Por tanto, resulta imprescindible planificar a intervención educativa que se vai levar a cabo. Cada centro e cada biblioteca escolar terán que elaborar o seu propio programa de formación de usuarios para satisfacer as necesidades e demandas detectadas e favorecer o proceso de ensinanza-aprendizaxe dos seus alumnos e alumnas.

3.3. A planificación de programas

Seguindo a Ander-Egg²⁰, programar, no seu sentido máis simple, consiste en decidir anticipadamente o que hai que facer. As características máis salientables dunha programación son as seguintes:

- É un instrumento de traballo para o que programa.
- Constitúe un punto de partida polo que non debe ser considerada como un produto acabado senón como unha guía flexible.
- Debe permitir ir reaxustando constantemente a propia intervención para modificar os aspectos susceptibles de mellora.

Como calquera outra programación educativa, a de formación de usuarios debe dar resposta ás preguntas *que, como e cando ensinar* e *que, como e cando se van a*

²⁰ ANDER-EGG, E., AGUILAR, M.J. (1998) *¿Cómo elaborar un proyecto? Guía para diseñar proyectos sociales y culturales*. Buenos Aires, Lumen/Humanitas.

avaliar o proceso e resultado da intervención. A avaliación verémola no seguinte lección.

3.3.1. A análise do contexto

Antes de planificar o que se vai facer é preciso coñecer a realidade na que se vai intervir, para iso compre analizar todos os elementos implicados no proceso. Na lección seguinte veremos técnicas e instrumentos para levar a cabo este proceso de diagnose pero, de momento, será suficiente con acotar os elementos ou ámbitos que temos que considerar.

En principio, habería que recabar información sobre cada un dos seguintes ámbitos:

- *O centro na súa globalidade*: ¿Hai referencia á formación de usuarios nos documentos do centro (PEC, PCC, programación de aula)? ¿Demándase a formación de usuarios? ¿O profesorado ten formación bibliotecaria? ¿ten tempo dispoñible? etc.
- *A práctica pedagóxica do centro*: ¿Qué estratexias didácticas se empregan nas diferentes áreas? ¿Propóñense traballos de investigación documental? ¿Demándase información na biblioteca para os traballos de clase?, etc.
- *Os usuarios e usuarias*: ¿Cales son as súas necesidades e problemas máis frecuentes? ¿Cal é o nivel de uso da biblioteca por parte dos diferentes colectivos?, etc.
- *A biblioteca e ao persoal responsable da mesma*: ¿A biblioteca ten unha infraestrutura adecuada para levar a cabo un programa de formación de usuarios? ¿O fondo documental é suficiente e axeitado? ¿Está organizada? ¿dispón de catálogos, OPAC,...?, etc.
- *O entorno*: e importante averiguar se existen no entorno outras bibliotecas públicas ou escolares coas que colaborar.
- *O marco legal*: resulta necesario coñecer as disposicións en materia educativa e bibliotecaria porque hai que telas en conta na planificación.

3.3.2. Planificación

3.3.2.1. Establecemento de obxectivos

Os obxectivos conforman o elemento fundamental de calquera planificación pois describen os resultados que se pretenden lograr. É importante, por tanto, que sexan realistas e pertinentes.

3.3.2.2. Selección e secuenciación dos contidos

Os contidos son o conxunto de coñecementos, procedementos e actitudes seleccionados para formar parte do programa en función dos obxectivos establecidos. Deben propoñerse de maneira gradual e organizados de menor a maior complexidade.

3.3.2.3. *Metodoloxía*

Os programas de formación de usuarios poden integrarse nas programacións das diferentes áreas curriculares ou constituír unha programación específica da biblioteca con carácter interdisciplinar. Na miña opinión, resulta bastante operativo que a programación dos aspectos xerais –organización da biblioteca, servizos, uso do catálogo...– sexa unha programación específica da biblioteca para, posteriormente, irse integrando progresivamente na programación de aula.

A) Principios metodolóxicos

As actuais tendencias pedagóxicas propoñen que a acción educativa debe partir do nivel de desenvolvemento dos nenos, das súas experiencias e coñecemento previos. Asimesmo, deben plantexarse propostas motivadoras, que esperten o seu interese e sexan funcionais, é dicir, útiles para a súa vida cotiá. Asimesmo, en coherencia cos plantexamentos de Vigotski, débense propiciar situacións para aprender en interacción con outros. Esta interacción permite que aquilo que non podemos facer sós, poidamos facelo coa axuda doutro máis capaz e, deste xeito, progresar na nosa aprendizaxe. Ademais, o grupo é fonte permanente de novos retos a resolver entre todos dun xeito cooperativo.

B) Modelos e métodos de formación de usuarios

Os modelos de formación, tradicionalmente se clasifican en colectivos (visitas guiadas, charlas, actividades en grupo,...) e individuais. Segundo CORRAL (1982: 310-312) os primeiros resultan adecuados para os usuarios con baixo nivel de coñecementos bibliotecarios, permiten unha maior sistematización dos programas e aforro de tempo, persoal e custos. Pola súa parte, os modelos individualizados (programas audiovisuais ou informáticos, atención a consultas individuais, guías,...) permiten unha maior adecuación ao usuario pero precisan máis persoal e equipamentos técnicos.

Nas bibliotecas escolares empréganse máis as actividades grupais aínda que moitos usuarios presentan demandas individuais que hai que atender. Ademais, os grandes avances producidos nas tecnoloxías da información e a comunicación están proporcionando recursos para unha nova modalidade: a formación virtual, da que falaremos nun apartado posterior.

Respecto aos métodos de instrucción, Svinicki e Schwartz os clasifican en tres grupos, que poden aplicarse a modelos colectivos ou individuais: instrucción directa, indirecta ou semidirecta.

3.3.2.4. Plano de actividades

O programa debe considerar actividades de diferentes niveis: información e orientación, uso da biblioteca e uso das fontes documentais adecuándoas ás características dos nenos e nenas. Tamén é importante considerar as actividades a realizar co profesorado porque na meirande parte dos centros educativos resultan necesarias, tanto como estratexia de motivación como para cubrir determinadas carencias formativas en relación ás competencias no acceso á información.

O deseño de actividades formativas ten que responder aos mesmos interrogantes cun programa só que cun nivel de concreción maior. A planificación de actividades de formación de usuarios debería incluír os seguintes elementos:

1. Título da actividade.
2. Grupo ao que vai dirixida.
3. Contextualización.
4. Obxectivos didácticos.
5. Contidos conceptuais, procedimentais e actitudinais.
6. Metodoloxía.
7. Organización do espazo.
8. Duración.
9. Recursos materiais e humanos.
10. Avaliación: técnicas e instrumentos.

3.3.2.5. Espazos

Neste apartado hai que considerar cuestións xerais de carácter organizativo e o uso doutros espazos como, por exemplo, unha biblioteca pública que vaíamos visitar, as bibliotecas de aula, etc.

3.3.2.6. Temporalización

Na planificación do programa hai que considerar a secuencia de realización de actividades previstas, o horario no que se van realizar e a duración media das mesmas.

3.3.2.7. Recursos

Na planificación tampouco podemos esquecer os recursos humanos e materiais que imos precisar para levar a cabo o noso programa.

Respecto aos recursos humanos é importante analizar e concretar o papel do profesor bibliotecario e do profesorado que acompaña ao grupo. Un aspecto a ter en conta é que a asignación do responsable da biblioteca debe recaer no profesorado que reúna unha maior formación neste ámbito.

En canto aos recursos materiais (infraestructura, equipamentos, fondos...) a análise da situación inicial determinará cales son as nosas posibilidades e en que punto podemos comezar.

3.4. Formación de usuarios virtual

Actualmente, internet constitúe unha gran aliada das bibliotecas á hora levar a cabo programas e actividades de formación de usuarios. Desde as sedes virtuais pódese ofertar información, servizos, guías, recursos para a autoaprendizaxe, etc. A web da biblioteca debería proporcionar tamén unha oferta formativa con recursos e utilidades para aprender a utilizar as ferramentas concretas de busca, localización e recuperación de información e posibilidades de exercitarse no seu manexo.

Desde o punto de vista formal debemos buscar que a web dispoña dun mapa do sitio que permita situarse nos contidos da páxina, teña unha presentación atractiva, sexa amigable, interactiva e plenamente adaptable ao usuario e posúa unha estrutura clara e sinxela.

3.5. Programas e actividades de formación de usuarios. Exemplificacións

3.5.1. A experiencia do Colexio Público de Falces (Navarra): *A formación de usuarios e o uso da información.* Pódese consultar en:

http://www.pnte.cfnavarra.es/bibliotecasescolares/blitz_files/verde5.pdf

3.5.2. Biblioteca e aprendizaxe autónoma: Villar Arellano²¹ ofrece unha serie de actividades para primaria, secundaria e bacharelato que se poden consultar en:

<http://www.pnte.cfnavarra.es/publicaciones/pdf/autonomo.pdf>

3.5.3. Programas de formación de usuarios de Mónica Baró e Teresa Mañá: están dirixidos a educación infantil primaria e secundaria. Pódense consultar en:

<http://www.juntadeandalucia.es/averroes/%7Esptmalaga/m45b102/media/docum/Mon03Fube.pdf> (Educación Infantil e Primaria)

<http://www.juntadeandalucia.es/averroes/~sptmalaga/m45b102/media/docum/Mon04Fube.pdf> (Educación Secundaria).

3.5.4. Programas de colaboración entre bibliotecas escolares e públicas: *InFormar rojo, verde y amarillo*, dirixido ao alumnado de primeiro, terceiro e sexto de Educación Primaria. Pódese consultar en: http://www.fundaciongsr.es/pdfs/primaria_informar.pdf

²¹ ARELLANO YANGUAS, V. (2002) *Biblioteca y aprendizaje autónomo. Guía didáctica para descubrir, comprender y aprovechar los recursos documentales*. Pamplona, Departamento de Educación y Cultura. Dispoñible en: <http://www.pnte.cfnavarra.es/publicaciones/pdf/autonomo.pdf>

3.5.5. A proposta de formación virtual de Glòria Durban. Dispoñible en: <http://www.bibliotecaescolar.info/competencia/materials.htm>

3.5.6. A formación de usuarios na Fundación Germán Sánchez Ruipérez

- *Visitas á biblioteca: A triblioteca* (en <http://www.sol-e.com/bancorecursos/7>) dirixida ao terceiro ciclo de educación primaria e a primeiro ciclo de ESO.
- *Coñecer as fontes: tras as pegadas da información*, dirixido a rapaces e rapazas de 5º e 6º de educación primaria e consta de oito sesións de traballo.

3.6. Conclusión

Non se pode traballar en formación de usuarios sen unha previa planificación da mesma por parte do responsables da biblioteca en colaboración co resto do profesorado.

Como vimos esta colaboración vai ser fundamental, non só para a boa marcha do programa senón tamén porque require un cambio nas estratexias didácticas que só se pode dar se o profesorado se sente implicado e convencido da súa utilidade. É por isto, que aínda que os alumnos e alumnas son os destinatarios principais dos programas de formación de usuarios nas bibliotecas escolares, unha parte das actuacións teñen que ir dirixidas ao profesorado do centro.

4. A avaliación dos programas de formación de usuarios

4.1. Obxectivos

- Valorar a necesidade da avaliación na planificación e desenvolvemento de programas e actividades de formación de usuarios.
- Identificar os obxectivos e funcións da avaliación no contexto da formación de usuarios.
- Determinar os compoñentes e etapas básicos no deseño dunha avaliación.
- Analizar diferentes técnicas e instrumentos de avaliación.
- Planificar a avaliación dun programa de formación de usuarios.

4.2. Introducción

A avaliación debe ser un elemento permanentemente presente en calquera intervención educativa. Sen embargo, adoita ser a gran esquecida dos proxectos bibliotecarios, en xeral, e da formación de usuarios en particular.

O propósito desta lección é realizar unha proposta para abordar a avaliación da formación de usuarios dunha forma sistemática.

4.3. A avaliación no contexto da formación de usuarios

Desde unha perspectiva cognitivista, a avaliación se contempla como un medio para coñecer a evolución do proceso de ensinanza-aprendizaxe, adecuar a intervención aos destinatarios da mesma e ao contexto no que se aplica e comprobar a súa eficacia

Un percorrido polos documentos curriculares das diferentes etapas educativas permite caracterizar a avaliación como *continua, formativa, global, contextualizada e individualizada*.

Ademais, segundo QUINQUER, D. (2000: 18)²² a avaliación tamén pode ser un instrumento valioso para que o alumnado reflexione sobre a súa propia aprendizaxe (autoavaliación) e, neste sentido, a avaliación sería tamén *formadora*.

En síntese, a avaliación é o proceso mediante o que obtemos a información que precisamos para planificar, desenvolver e valorar o proceso e os resultados dunha determinada intervención. Por tanto:

- Constitúe o punto de partida para planificar.
- Retroalimenta a práctica educativa orientando cara a súa mellora.
- Permite saber ata que punto os alumnos e alumnas acadan as capacidades establecidas nos obxectivos.

Da definición anterior, podemos identificar tres obxectivos fundamentais da avaliación:

- Facilitar e guiar o proceso de toma de decisións.
- Detectar os elementos e aspectos susceptibles de mellora.
- Comprender os fenómenos implicados no programa ou intervención.
- Orientar actuacións futuras.

Desde o ámbito sociocultural, VENTOSA, V. (2002: 92)²³ fai unha análise das funcións da avaliación que resultan perfectamente asimilables no ámbito da formación de usuarios. Son as seguintes:

- Función *optimizadora*.
- Función *sistematizadora*.

²² QUINQUER, D. (2000) «Modelos y enfoques sobre la evaluación: el modelo comunicativo», en *Evaluación como ayuda al aprendizaje*. Barcelona, Graó, 13-19.

²³ VENTOSA, V. (2002) *Desarrollo y evaluación de proyectos socioculturales*. Madrid, Editorial CCS, 92.

- Función *adaptativa* ou *retroalimentaria*.
- Función *formativa* ou de *aprendizaxe*.
- Función *motivadora*.
- Función *participativa*.

4.4. Enfoques e modelos de avaliación

A grandes rasgos, podemos diferenciar dous grandes enfoques na avaliación: o enfoque cuantitativo e o enfoque cualitativo. O primeiro pretende achegarse á realidade desde unha perspectiva experimental e analítica empregando métodos matemáticos e estatísticos. O enfoque cualitativo estudia a realidade desde unha perspectiva fundamentalmente descritiva e comprensiva. Pretende comprender os fenómenos dunha forma global e aberta, sen manipular as variables que interveñen para non modificar as circunstancias naturais nas que se dan. Neste enfoque empréganse métodos cualitativos baseados na observación e descrición dos fenómenos.

Polo que á formación de usuarios se refire o segundo enfoque é o prioritario aínda que poidamos empregar o primeiro para recabar datos estatísticos.

Respecto aos modelos de avaliación, podemos atopar unha gran variedade. Hai modelos centrados nos resultados, na eficiencia do procesos internos do equipo de traballo ou organización, no impacto, nas valoracións e perspectivas dos participantes no programa (modelos centrados no cliente), etc.

Desde a perspectiva da avaliación de programas de formación de usuarios interésannos especialmente os modelos de avaliación orientados cara á toma de decisións. Estes modelos se fundamentan nunha concepción da avaliación como proceso para obter información útil que permita xuzgar alternativas de decisións. Dentro deste gupo resúltanos de especial utilidade o *modelo CIPP* de Stufflebeam (1987)²⁴ no que se propoñen catro tipos de avaliación: contexto, entrada (*insumos*), proceso, produto e decisións que tomar en cada unha delas.

4.5. Tipos de avaliación

Podemos facer unha clasificación dos tipos de avaliación atendendo á función que realiza ou o seu contido.

²⁴ STUFFLEBEAM, D. Y SHINKFIELD, A.J. (1989) *Evaluación Sistemática: Guía Teórica y Práctica*. Barcelona, Paidós/MEC.

Segundo a función que cumpra pode ser:

- *Formativa*
- *Sumativa*
- *De impacto*

Atendendo ao contido da mesma pode ser:

- *Do contexto*
- *Da planificación ou de entrada*
- *De proceso*
- *Do produto*

4.6. Deseño dun plano de avaliación de programas

4.6.1. Componentes da avaliación

A avaliación de programas como proceso sistemático e orientado á mellora dos mesmos, inclúe varios compoñentes diferenciados pero moi interrelacionados:

- O obxecto da avaliación
 - O referente da avaliación, que inclúe a recollida da información e a valoración da mesma tomando como base criterios e referencias preestablecidas
 - A toma de decisións a partir dos datos para mellorar a intervención.
- *O obxecto da avaliación:* responde á pregunta *que avaliar*. No caso que nos ocupa o obxecto de avaliación ten unha dobre vertente:
 - As adquisicións realizadas polos alumnos e alumnas ao longo do proceso.
 - O proceso de ensinanza-aprendizaxe asociado ao programa de formación de usuarios.
 - *O referente da avaliación:* o obxecto avaliado ten que remitirse a un marco de referencia para poder ser valorado. Para elo é necesario *recopilar información* suficiente sobre os parámetros seleccionados –número de actividades, obxectivos cumpridos, competencias adquiridas polos alumnos, opinións dos usuarios...– e *valorala*, é dicir, realizar un xuízo de valor sobre os datos recollidos e o seu significado en relación ao contexto e destinatarios concretos cos que estamos a traballar.
 - *Toma de decisións:* da recollida de datos iniciais, de proceso e finais se derivan decisións que inciden na mellora do programa. Implica tamén considerar unha serie de medidas que se levarán a cabo ou non en función da valoración

emitida e que poden conducir á consolidación do programa –se resulta positivo– ou á súa remodelación ou eliminación en caso contrario.

4.6.2. Fases da avaliación

A grandes rasgos, na avaliación temos que considerar as seguintes fases:

1ª Fase: Planificación

- Determinación dos obxectivos: *¿Que avaliar?*
- Elección da metodoloxía: *¿Como avaliar?*
 - Enfoque, modelo e tipos de avaliación que se van empregar
 - Variables ou indicadores que se van empregar.
 - Selección e elaboración de instrumentos para a obtención de información.
- Asignación de tarefas entre os axentes de avaliación *¿Quen vai avaliar?*
- Temporalización das diferentes actuacións: *¿Cando avaliar?*

2ª Fase: Execución

Implica a recollida de datos cos instrumentos establecidos na etapa anterior e segundo os tempos e instrucións planificadas.

3ª fase: Análise dos datos obtidos

Supón a valoración, a formulación de un xuízo de valor, sobre o obxecto da avaliación a partir dos datos recollidos.

4ª fase: Presentación de resultados e conclusións.

O formato do informe de avaliación pode ser moi variable pero e importante presentar os resultados e as conclusións que se derivan deles de forma clara e diferenciada.

4.7. Técnicas e instrumentos para a obtención de información na formación de usuarios

Unha vez definida a información que precisamos e o tipo de datos que queremos recoller, debemos seleccionar as técnicas e instrumentos mais adecuados para levalo a cabo tendo en conta aspectos como os medios dispoñibles, o tempo con que contamos, cando hai que levala a cabo, quen o vai facer, etc. Tamén hai que ter presente que os datos deben ser: fiables, válidos, suficientes e significativos.

Entre as técnicas mais empregadas no ámbito da formación de usuarios están a observación, os cuestionarios e a análise documental.

4.7.1. Criterios e indicadores avaliativos

A avaliación de programas require valorar a información obtida comparándoa con algún referente interno ou externo, é dicir, cun criterio. Este criterio pode ser estándar

ou non. Os primeiros proceden de fontes lexislativas ou epistemolóxicas e os segundos de fontes diversas ou, moi frecuentemente, dos propios avaliadores. Ambos se concretan nun conxunto de variables observables que proporcionan información sobre o programa que se avalía. Estas variables se denominan indicadores e poden ser cuantitativos ou cualitativos. Os primeiros denomínanse *índices* e son unha expresión numérica que aporta datos sobre cuestións como a frecuencia de actividades, a taxa de participación, etc. Os indicadores cualitativos denomínanse descritores e adoptan a forma dun argumento, afirmación ou pregunta que hai que responder. Esta resposta pode ser si ou non, estar graduada mediante unha escala numérica, etc. Por tanto, un descriptor nos indica a presenza ou ausencia do elemento que se está a avaliar, o grao de consecución do mesmo ou un xuízo de valor ou argumentación sobre el.

Por tanto, criterios e indicadores constitúen un referente para a avaliación pois sinalan os aspectos sobre os que temos que fixar a nosa valoración e proporcionan unha guía para o seu análise. Así, por exemplo, un criterio a valorar nun programa pode ser a súa calidade técnica (RUIZ; 1996: 48)²⁵. Entre os indicadores a ter en conta en relación a estas variables estarían, por exemplo:

- Inclúense todos os elementos: obxectivos, contidos, metodoloxía e avaliación.
- Os elementos son coherentes entre si.
- A formulación dos obxectivos é adecuada
- (...)

Entre as características que deben reunir os indicadores debemos destacar dúas: que sexan observables e que se poidan aplicar. A aplicabilidade fai referencia a que poidamos obter a información necesaria para realizar a valoración do indicador. Por exemplo, podemos ter incluído no plan de avaliación un indicador de impacto do tipo: *Uso da biblioteca pública unha vez rematada a escolaridade*. Se analizamos este indicador vemos que aínda que é observable probablemente non teñamos posibilidade de facer o seguimento necesario para comprobalo, por tanto, non poderemos obter esa información polo que o indicador non é aplicable e, en consecuencia, tampouco é válido para nós.

En consonancia cos diferentes tipos de avaliación, os indicadores poden ser de contexto, de entrada, de proceso e de produto.

²⁵ RUIZ RUIZ, J.M^a (1996) «La evaluación de programas educativos», en *Cómo hacer una evaluación de centros educativos*. Madrid, Narcea, 43-55.

Nunha lección propuxéronse algúns indicadores válidos para realizar a análise da situación inicial no referente á situación do centro, a biblioteca, as estratexias metodolóxicas... en relación á formación de usuarios.

4.8. Un modelo para a avaliación de programas de formación de usuarios

		QUE AVALIAR		COMO AVALIAR Técnicas e instrumentos		
CANDO AVALIAR (aval. continua)	ANTES (aval. inicial)	CONTEXTO	Centro, biblioteca, metodoloxía de traballo nas aulas, PEC, PCC, programacións de aula...	Análise documental Observación Cuestionarios	Equipo biblioteca/CCP	QUEM TEM QUE AVALIA
			Competencias iniciais dos usuarios / necesidades.	Observación Cuestionarios Probas		
		PLANIFICACIÓN		Análise documental		
DURANTE	PROCESO (aval. Formativa)	Obxectivos Contidos Metodoloxía Actividades (Anexos 4 e 5) Temporalización Recursos humanos Recursos materiais Espazo Plan de avaliación	Observación Cuestionarios Probas Análise de resultados	Equipo biblioteca/usuarios/CCP		
FINAL (aval. final)	PRODUCTO (aval. sumativa)	Funcionamento global do programa Grao de competencias adquiridas Grao de asimilación de contidos Resultados do programa		Equipo biblioteca/usuarios/CCP		

4.9. Conclusións

A avaliación é un dos aspectos clave na planificación e posta en marcha de programas de formación de usuarios. Sen embargo, carecemos de modelos e instrumentos específicos que faciliten o labor dos equipos docentes e dos responsables das bibliotecas escolares. Planificar e levar a cabo unha avaliación rigorosa require un tempo do que habitualmente non se dispón, máxime cando se carece de guías e orientacións. Aínda así, cremos que é importante asumir a necesidade da avaliación e, paralelamente, ir elaborando os instrumentos que se precisan. Neste punto, coma noutros, resulta imprescindible a colaboración entre bibliotecas; a comunicación entre elas facilitará o desenvolvemento dos sistemas de avaliación.

5. Bibliografía

Bibliografía L1

MAÑÁ, T. y BARÓ, M. (1997) «La formación de usuarios en las bibliotecas escolares» *Educación y biblioteca*, 84: 65-66.

MAÑÁ, T. y BARÓ, M. (2000) «La formación de usuarios: lo que queremos saber y no nos atrevimos a preguntar» *Cuadernos de Pedagogía*, 289: 68-71.

SÁNCHEZ PAUS HERNÁNDEZ, L. (1997) «Concepto de formación de usuarios. Claves para un servicio de calidad» *Educación y biblioteca*, 84: 44-47.

GÓMEZ HERNÁNDEZ, J.A. y BENITO MORALES, F. *De la formación de usuarios a la alfabetización informacional*, en <http://www.um.es/gtiweb/jgomez/publicaciones/alfabinforzaragoza2.PDF> [Consulta:03-09-2007].

BENITO MORALES, F. «¿Que és alfabetización informacional?» *Pinakes*, núm.3. Disponible en <http://pinakes.educarex.es/numero3/articulo5.htm> [Consulta:03-09-2007].

Bibliografía L3

ARELLANO, V. (2001) *Formar usuarios en la biblioteca*. Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

BARTOLOMÉ PUERTO, M. (2000) «La biblioteca del IES Ramón J. Sender: una propuesta de señalización y de formación de usuarios» *Educación y biblioteca*, 116: 27-30.

Proyecto QuadraQuinta de Creatividad y aprendizaje. <http://www.quadraquinta.org/inicio.html>.

Guía realizada polo colexio de ensinanza xeral e profesional Sainte-Foy, de Quebec, en: <http://www.aide-doc.qc.ca/voilier/HtmlVoilier/RechDocDepart.html> (En francés).

Bibliografía L4

BENITO MORALES, F. (2000) «Nuevas necesidades, nuevas habilidades. Fundamentos de la alfabetización en información», en *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información: Guía para docentes, bibliotecarios y archiveros*. Murcia, Editorial KR, pp.52-66. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/archive/00004672/02/EMPEUlcap1.pdf>

PÉREZ JUSTE, R (1995) «Evaluación interna de programas educativos», en *Evaluación de programas y centros educativos*. Madrid, UNED, 31-168.

Proyecto de la Biblioteca del Colegio Público Enrique de Mesa, en <http://centros2.pntic.mec.es/cp.enrique.de.mesa/pbc.html>.

DE LA MANO GONZÁLEZ, M. y MORO CABERO, M. *Los nuevos retos de la formación de usuarios: a la conquista del usuario virtual*, en http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/m_moro/m_moro.htm

Modelo TUNE para la formación de usuarios de bibliotecas, en http://www.tune.eu.com/pdf/the_tune_Model_spa.pdf

Bibliografía citada

ANTÚNEZ, S. y otros (1993) *Del proyecto educativo a la programación de aula*. Barcelona, Graó.

DOMÍNGUEZ, R. (1997) «Formación de usuarios en la Biblioteca Pública de Salamanca» *Educación y biblioteca*, 84: 60-64.

MIGUEL DE, M. (1995) «Indicadores de rendimiento y evaluación de programas», en *Evaluación de programas y centros educativos*. Madrid, UNED, 169-192.

QUINQUER, D. (2000) «Modelos y enfoques sobre la evaluación: el modelo comunicativo», en *Evaluación como ayuda al aprendizaje*. Barcelona, Graó, 13-19.

RUIZ RUIZ, J.M. (1996) «La evaluación de programas educativos», en *Cómo hacer una evaluación de centros educativos*. Madrid, Narcea, 43-55.

STUFFLEBEAM, D. y SHINKFIELD, A.J. (1989) *Evaluación Sistemática: Guía Teórica y Práctica*. Barcelona, Paidós/MEC.