

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

FCO. JAVIER GARCÍA GÓMEZ

ANTONIO DÍAZ GRAU

*Biblioteca Pública Municipal de San Javier (Murcia)*

El cada vez mayor porcentaje de población perteneciente a la llamada tercera edad con tiempo de ocio, el interés creciente que se está experimentando en las Bibliotecas por la formación de usuarios y la función de servicio público de la Biblioteca Pública, lleva a los autores de este trabajo a diseñar un programa de formación de usuarios ideado para colectivos de la tercera edad.

Este programa está diseñado para su aplicación en distintas categorías de la tercera edad y se complementa con actividades de dinamización y extensión bibliotecaria y cultural.

**PALABRAS CLAVE:** Bibliotecas Públicas/ Formación de Usuarios/ Tercera Edad/ Dinamización Bibliotecaria/ Extensión Bibliotecaria y Cultural

## *THE DESIGN OF A USER TRAINING PROGRAMME AIMED AT THE THIRD AGE SECTOR: A METHODOLOGICAL APPROACH*

The ever-increasing percentage of the population belonging to the third age with time to spare, the ever-growing interest in user training by libraries and the public service role of the public library have prompted the authors of this article to design a user training programme aimed at the third age.

This programme has been designed to be implemented with different categories of the third age and is complemented by library and cultural outreach activities.

**KEYWORDS:** Public libraries. User training. Third age. Library outreach. Library extension services. Cultural extension activities.

\* Queremos agradecer al Profesor y Decano de la Facultad de Ciencias de la Documentación de la Universidad de Murcia, Jose Antonio Gómez Hernández, la ayuda que nos ha proporcionado a la hora de elaborar y redactar este trabajo en sus aspectos formales y de contenido.

## 1. INTRODUCCIÓN

Las Bibliotecas Públicas en España, en las décadas de los 80 y los 90, se han visto en la necesidad de someterse a los cambios que el ámbito de su competencia sufría. Estos cambios, en materia de normalización y requerimientos tecnológicos, han permitido ofrecer unos mejores servicios a los usuarios de las Bibliotecas Públicas agilizando y facilitando el acceso, utilización, recuperación y difusión de información en cualquier soporte documental.

Por otra parte, la previsión de un cambio demográfico donde la población tiende al envejecimiento y a una mayor esperanza de vida<sup>1</sup> debe provocar que la Biblioteca Pública dedique una mayor atención a este sector de la sociedad ofreciéndole un servicio exclusivo, a través del cual, se promocióne el uso de la Biblioteca mejorando el conocimiento de la misma por parte de estos usuarios y explicitando los servicios comunes y específicos que la Biblioteca les puede ofrecer.

En este caso, se ha procedido al diseño de un programa de formación de usuarios destinado a la tercera edad y su aplicación en el ámbito de las Bibliotecas Públicas, por considerarse éste como el más próximo a este grupo social. De hecho, el *Manifiesto de la Unesco* indica que la Biblioteca Pública ha de ser activa y constructiva en sus métodos, demostrando el valor de sus servicios e incitando a que se utilicen: es, por tanto, una Biblioteca al servicio de la comunidad.

Y como hemos apuntado, esa comunidad a la que se sirve estará compuesta por un alto porcentaje de personas pertenecientes a la tercera edad cuyas necesidades de información y ocio habrá que atender. La cuestión, en este caso, no será tanto qué es lo que hace la Biblioteca Pública, sino en qué tiene que cambiar para ofrecer este servicio. Aquí no se plantea disponer de un espacio físico para la tercera edad, como se tendría para los niños, sino un servicio constante y activo que funcione de manera exclusiva. Es decir, no se trata de aislar a estas personas, sino integrarlas en el colectivo de las Bibliotecas intentando, incluso, que participen en tareas de extensión cultural<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Los datos demográficos recogidos por ANGEL DE CASTRO son ilustrativos de este hecho. Así, en Europa se pronostica que, para el año 2.010, habrá más de 8 millones de personas mayores de 60 años lo que representará el 25,2% del total de la sociedad europea. Además, la esperanza de vida para dicho año será superior a los 80 años, y se tiende cada vez más a las jubilaciones anticipadas (ANGEL DE CASTRO: *La tercera edad: tiempo de ocio y cultura*. Madrid: Narcea, 1990 ; 63)

<sup>2</sup> Como indica Juan J. Fuentes "la Biblioteca puede y debe realizar una eficaz labor en la consecución total y plena de este colectivo social; aunque ha de poner en marcha programas específicos para esta categoría de usuarios(...), conviene no olvidar que el objetivo no es, no debe ser, aislarles en su propio grupo, fabricarles una especie de reserva cultural para uso exclusivo de ellos, sino, por el contrario, conseguir la mejor y más activa integración, como personas y como grupos, con el resto de la sociedad". FUENTES, JUAN J.: "Servicios a lectores especiales". *Seminario Hispano-Británico sobre Bibliotecas Públicas* (27-28 de febrero de 1989). Madrid: Dirección del Libro y Bibliotecas, 1989; p.106

Por todo ello, la Biblioteca Pública en España debe ser consciente de los cambios que en la sociedad se producen, y debe ser consciente de ello en tiempo real, es decir, ofrecer un servicio adecuado y actual a cada necesidad. Hemos de mirar ahora al sector que requiere nuestros servicios y que no hallamos atendido convenientemente, y sin duda, ese sector es el de la tercera edad.

En consecuencia, ¿qué pretendemos con esta propuesta?. La finalidad última del programa de formación que proponemos es la de enseñar la utilización de la Biblioteca y rentabilizar sus productos informativos, así como ofrecer una actividad que presente a la Biblioteca como una opción más para ocupar el, cada vez mayor, tiempo de ocio con que cuentan estas personas. De esta forma, intentaremos cambiar las relaciones que, desde antaño, han existido entre este grupo social y la Biblioteca<sup>3</sup>, estableciendo una nueva relación dialéctica, concienciando a estas personas en sus problemas y necesidades de información, posibilitando su acceso a los distintos bienes culturales que, por ahora, le eran vedados, en definitiva, consiguiendo una integración activa con estos usuarios.

## 2. LAS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD COMO USUARIOS DE LA BIBLIOTECA: INTENTO DE CATEGORIZACIÓN Y TIPOLOGÍA

Como ha quedado expresado, este programa de formación de usuarios estaría ideado para su aplicación en Bibliotecas Públicas y destinado para un sector de la sociedad muy concreto que, en las últimas décadas, está experimentando cambios importantes, en cuanto a su situación sociolaboral y demográfica. La caída en la tasa de natalidad actual y la mayor longevidad general han conseguido modificar el equilibrio de la estructura general de las distintas edades. Las características propias de este colectivo de usuarios podrían definirse por los siguientes parámetros, teniendo en cuenta su realidad sociodemográfica:

- Una mayor y mejor calidad de vida.
- La posibilidad de acceder a jubilaciones anticipadas<sup>4</sup>.
- Y, como consecuencia de esto, más tiempo libre y de ocio. Es, precisamente aquí, donde la Biblioteca debe y puede ofrecerse como una alternativa más a las opciones de entretenimiento de estas personas<sup>5</sup>.

<sup>3</sup> La relación tradicional que ha tenido, en la mayoría de los casos, este sector de la sociedad con la Biblioteca no ha pasado de la mera consulta y lectura de periódicos y revistas

<sup>4</sup> "Varios estudios sociológicos evidencian que apenas se producen innovaciones en los hábitos de las personas jubiladas. Sin embargo, esto no significa que no realicen actividades culturales, artísticas o sociales. De hecho, varios centros sociales para personas mayores ofertan una gran variedad de actividades: cursos de manualidades, asistir a conferencias y espectáculos, intervenir en tertulias y grupos de teatro(...)" *Diario La Opinión*, 2 de Marzo de 1.999; p. 59

<sup>5</sup> "Urge hacer como dice el Dr. Pinillos que la tercera edad deje de ser una edad de tercera, con acciones que incrementen en cada anciano su autoestima personal, potenciando su experiencia y la

Es precisamente en la tarea de ocupar ese tiempo de ocio donde incide esta propuesta de formación, propuesta que parte de la idea de que la Biblioteca debe y puede ofrecerse como una alternativa más a las opciones de entretenimiento de estas personas. Ahora bien, de la misma manera que la necesidad de la aplicación de esta propuesta es obvia, el cómo desarrollar un programa de formación para estas personas es una tarea nueva para la Biblioteca Pública.

En temas de formación, la Biblioteca ofrece a cada sector de la población la que se ajusta a su necesidad. Es decir, hay una formación para la categoría de usuarios prelectores, para usuarios en edad escolar, para usuarios con estudios medios y superiores, y hay también una formación individualizada para aquellas personas que acuden asiduamente a la Biblioteca. Cada una de estas categorías de usuarios tienen unas necesidades comunes de formación porque tienen unas peculiaridades comunes (que aún no leen, que necesitan iniciarse en el mundo de los documentos, que necesitan conocer las herramientas de búsqueda de información para la investigación, o bien que necesitan desenvolverse con agilidad por entre el bagaje informativo que ofrece la Biblioteca).

¿Pero qué ocurre con el colectivo de la tercera edad? Pues que no se puede dar una formación que se ajuste del todo a sus necesidades, ya que es un colectivo muy heterogéneo de muy diferentes características.

Dentro de este colectivo los hay con estudios superiores y analfabetos, los hay quienes conocen las herramientas de información y quien las desconoce, los hay con interés por aprender y sin interés, etc. Entonces, ¿qué formación adecuada se les puede dar?, pues como antes hemos indicado, la Biblioteca Pública ofrece la formación adecuada a las características de la categoría de usuarios a formar, luego habrá que categorizar el colectivo de usuarios de la tercera edad para poder desarrollar un programa de formación pertinente.

Para categorizar este sector, hemos procedido a la búsqueda de alguna tipología existente con el fin de aplicarla a un programa de formación. Pero no hemos encontrado más que tipologías generales sobre usuarios y ninguna específica sobre usuarios de la tercera edad. Así que hemos decidido basarnos en una tipología de carácter general para aplicarla sobre la tercera edad.

La tipología de usuarios escogida es la que apunta MARÍA VICENTA SOROLLA<sup>6</sup>. Esta autora recoge una clasificación de usuarios, según la cual, se podrían establecer las siguientes categorías o grupos de usuarios:

---

participación activa y crítica en la comunidad en la que vive por un lado y, por otro, creando espacios que logren en el anciano un bienestar físico, mental y ambiental a partir de las actividades participativas y creativas". Castro, Angel de: *La tercera edad, tiempo de ocio y cultura*. Madrid: Narcea, 1990; p. 24-25

<sup>6</sup> SOROLLA ESPLUGUES, M<sup>a</sup> VICENTA: "Público y Bibliotecas: perspectivas de una Biblioteca para un nuevo público". *III Jornades Bibliotecàries* (Municips amb més de 25.000 habitants). Valencia: Conselleria de Cultura, 1990; 19-20

- Público real, formado por aquéllos que, por nivel de escolaridad, estatus social y motivaciones, ya están dispuestos a utilizar los libros.
- Público potencial, aquél que tiene problemas de relación con el libro y la Biblioteca derivados de factores contingentes y transitorios.
- Pre-público, formado por aquéllos que, por sus condiciones de vida y trabajo, y no por problemas de carácter instrumental, tienen obstáculos para acercarse al mundo de las Bibliotecas.
- No-público, compuesto por aquéllos que no están en condiciones de leer porque tienen problemas de alfabetismo o con bajísimos niveles de escolaridad.

Nos hemos basado en esta tipología porque creemos acertado el criterio de clasificación que utiliza. Sin embargo, hemos de apuntar que, a nuestro entender, esta tipología cae en el error de hablar de público en vez de usuario, ya que la diferencia no es baladí. El público hace acto de presencia, mientras que el usuario hace uso, participa de forma activa en el evento. Es decir, mientras el término público conlleva connotaciones de mero espectador (actitud pasiva, estática), el término usuario implica una actitud dinámica y participativa.

Por tanto, la formación se diseña para usuarios de la tercera edad para que hagan o puedan hacer uso de la Biblioteca, de los recursos que ésta ofrece. Así, la tipología que proponemos es la siguiente, dentro del sector de población de la tercera edad:

- Usuario real, sería el que acude habitualmente a la Biblioteca y cuya formación puede ser individualizada o en grupo.
- Usuario potencial, sería aquél que, pudiendo trasladarse a la Biblioteca, no hace uso de la misma por diferentes motivos. La formación pertinente sería desarrollar las actividades en grupos, como ya explicaremos más adelante.
- Pre-usuario, sería aquél que no puede acudir a la Biblioteca y la formación pertinente sería la de llevar los recursos de la Biblioteca a sus lugares de residencia y formarles en su uso allí. Es decir, una mezcla de formación y extensión bibliotecaria. Este tipo de usuario sería el que se encuentra en asilos, residencias, albergues, etc.
- No-usuario, este grupo no lo vamos a tener en consideración a efectos de aplicarles una formación específica, sino que consideramos que dada sus características (analfabetos funcionales, ancianos con dificultades para la lectura y escritura, con niveles de escolaridad bastante bajos, etc.), podrían formar parte de los tres grupos anteriores<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> Integramos el denominado no-usuario en cada uno de los demás grupos en razón a consideraciones de carácter práctico. Así, el no-usuario puede formar parte del público real porque, aunque analfabe-

Los criterios que hemos tomado para hacer la tipología son aquellos referentes a disponibilidad, frecuencia de uso y grado de potencialidad de uso de la Biblioteca y pertenencia o no a algún tipo de asociación o colectivo. Hemos descartado para este grupo de usuarios el criterio de nivel cultural y grado de analfabetismo, ya que dada la vasta heterogeneidad de este grupo, practicar una formación para ancianos con estudios universitarios, otra para ancianos con estudios básicos, etc. lo consideramos como una tarea de excesiva dificultad o, al menos, difícil de realizar.

El nivel de formación se adecuará en cada caso a la necesidad real de la persona mayor o grupo de personas mayores, con la intención de no abrumar al que todo desconoce con una formación demasiado profunda, ni aburrir al que gran parte sabe con una formación demasiado genérica.

### **3. DISEÑO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN APLICADO A LA TERCERA EDAD**

Con este programa perseguimos conseguir los objetivos que, a continuación, se detallan:

\* Para los usuarios de la tercera edad que sigan el programa, los objetivos a conseguir serían:

- a) Formar a los mayores en el uso de las nuevas tecnologías de información (consulta de periódicos electrónicos y bases de datos, manejo del OPAC, navegación por Internet, consulta de obras de referencia en formato CD-ROM, lectura de documentos en formato de microficha, etc.).
- b) Introducir a los mayores en la política de extensión cultural de la Biblioteca, solicitando su participación en charlas o coloquios sobre temas de su experiencia (clubs de lectura, lecturas comentadas, conferencias y mesas redondas, etc.).
- c) Enseñar a los mayores a utilizar y sacar fruto de los servicios y productos documentales que la Biblioteca posee, además de desenvolverse con comodidad por entre el bagaje de información que ésta ofrece (enseñarles a buscar y localizar información en diccionarios, enciclopedias y anuarios, mostrarles las diferencias básicas entre las obras de referencia y las obras de lectura, adiestrarles en el uso del orden alfabético como sistema de búsqueda, enseñarles a

---

tos totales o funcionales, pueden visitar con asiduidad la Biblioteca para, por ejemplo, acompañar a sus nietos hasta la sala infantil, etc.: pueden formar parte del pre-usuario pues pueden estar también impedidos físicamente para visitar una Biblioteca; finalmente, pueden formar parte del usuario potencial pues son personas que no suelen visitar con asiduidad la Biblioteca pudiendo hacerlo

orientarse en el espacio de la Biblioteca, ayudarles a conocer los distintos instrumentos de búsqueda de información, etc)<sup>8</sup>.

- d) Proporcionarles un servicio que dé cabida a sus necesidades de ocio y tiempo libre.

Con la consecución de estos objetivos, la Biblioteca pretende:

- e) Ganar un nuevo sector de la población para nuestra Biblioteca, o lo que es lo mismo, obtener beneficios. De esta forma, se entraría en la aplicación de técnicas empresariales en la gestión bibliotecaria, donde beneficio supone un aumento de rendimiento y de nuevos socios para la Biblioteca. Así, en la estrategia de buscar beneficios se aplicarían técnicas de marketing que, en este caso, será a través de la formación de usuarios.<sup>9</sup>

### 3.1. Metodología:

#### A) Conocer a los usuarios de la tercera edad a formar:

Para conocer el número de personas de la tercera edad residentes en la zona de influencia de la Biblioteca, acudiremos al Ayuntamiento a consultar el censo, y a centros de información donde conozcan a los posibles colectivos de la tercera edad en los que puedan estar integrados, además de contar con los mayores que habitualmente hacen uso de algún servicio de la Biblioteca. Una vez conocido este aspecto, se les propondría su participación en esta actividad.

<sup>8</sup> Las principales dificultades de los usuarios a la hora de acceder a la información son sistematizadas en la obra de Baro, M. y Maña, T.: *Formarse para informarse*. Madrid: Celeste, 1996

<sup>9</sup> La formación de usuarios es una materia en nuestro ámbito de estudio que está siendo desarrollada, en sus distintas perspectivas teóricas, en los últimos años a nivel general. En este sentido, son interesantes las aportaciones de estudiosos del tema como LETICIA SÁNCHEZ-PAUSS (véase bibliografía), HILARIO HERNÁNDEZ ("La formación de usuarios, un nuevo reto en las Bibliotecas Públicas: motivaciones, alcance y características en los 90". *Educación y Biblioteca*, 61(1995); p.19-25), SVINICKI, M.D. y SCHWARTZ, B.A..(véase bibliografía), LANGHORN, K. ("La formación de usuarios en la Biblioteca Pública". *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, Año 13, 52(sept. 1998); p.41-46), CENCERRADO MALMIERCA, L.M. ("La formación de usuarios como difusora de los servicios de la biblioteca". *AABADOM*, abril-junio 1997; p. 4-14), SANTOS ROSAS, A. y CALVA GONZÁLEZ, J.J.("Identificación de las necesidades de información del usuario: un estudio". *Documentación de las Ciencias de la Información* (1997); p. 207-224), SEBASTIÁ SALAT M. ("De la invisibilidad a la visibilidad: reflexiones sobre formación de especialistas y usuarios de las tecnologías de la información". *Revista Española de Documentación Científica*, 15, 1(1992); p. 31-43), etc. Así, HILARIO HERNÁNDEZ considera a la formación de usuarios como el "conjunto de actuaciones encaminadas a optimizar el aprovechamiento que los usuarios obtienen de los recursos informativos que les ofrece la biblioteca", mientras que LETICIA SÁNCHEZ-PAUSS apunta que la formación de usuarios "es un servicio de la propia biblioteca sobre sí misma y sobre sus recursos, cuyo objetivo principal es conseguir la máxima utilización por parte de los usuarios.

*B) Establecer un calendario de formación:*

Teniendo en cuenta el número de personas de la tercera edad y de colectivos a los que pueden pertenecer, así como el número de integrantes de dichos colectivos (hogares del pensionista, asilos, albergues, residencias, centros sociales para mayores, etc.), se elaborará un calendario anual para la realización de programas de formación pertinentes a cada tipología de usuarios de la tercera edad, calendario que, evidentemente, será consensuado con los usuarios participantes.

*C) Preparar, entregar y recoger los cuestionarios:*

Para conocer el nivel de formación adecuado a sus necesidades de información, se les entregará un cuestionario<sup>10</sup> donde tengan que rellenar, entre otros, los datos siguientes: nombre completo y edad, profesión o dedicación, nivel educativo o cultural, consumos y hábitos culturales, aficiones, hobbies, y un último punto denominado "anécdotas" donde quien quiera puede relatar cualquier experiencia de su vida.

*D) Planificar el nivel o niveles de formación:*

Una vez recogidos los formularios y estudiados, se planificaría el nivel de formación.

*E) Escoger las personas que pueden colaborar en programas de extensión cultural:*

En este sentido, sería interesante hablar con los miembros de cada colectivo para decidir qué colectivo puede ser más útil para colaborar participando en actividades de extensión contando sus experiencias en cualquier aspecto (hay que tener en cuenta que estas personas han vivido una guerra mundial, una guerra civil, una dictadura, una transición, el nacimiento de la democracia, la historia del cine, la revolución tecnológica, la gastronómica, etc.).

*F) Puesta en marcha de la formación y evaluación de la misma:*

Una vez planificado el nivel o niveles de formación, y organizado el calendario de sesiones de actividades, así como su puesta en marcha, se procederá a su evaluación mediante encuestas, estadísticas de participación, etc.

Hay que comentar, a este respecto, que la metodología para las sesiones que se realizan en el recinto de la Biblioteca seguirán los pormenores del método de instrucción semidirecta de SVINICKI y SCHWARTZ<sup>11</sup>.

<sup>10</sup> Un modelo de cuestionario a seguir podría ser el que aporta la obra *Equipamientos, prácticas y consumos culturales de los españoles*. Madrid: Ministerio de Cultura, 1993

<sup>11</sup> El programa de formación, aunque preestablecido por los responsables de la Biblioteca, contará con una participación muy activa del usuario. De esta forma, este método de instrucción aplicado incluirá, entre otras, una charla teórica del formador con conclusiones y tiempo para preguntas, así como la resolución de unos supuestos prácticos. Para encontrar más detalles sobre este aspecto puede consultarse la obra de estas autoras (SVINICKI, M.D. y SCHWARTZ, B.A.: *Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas: aprendizaje y diseño de instrucción*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Rupérez, 1991).

### 3.2. Actividades de formación:

En este punto se desarrollará el programa de actividades previsto para cada tipo de usuarios de la tercera edad.

3.2.1. Programa y actividades de formación para *usuarios potenciales* de la tercera edad:

Como ya apuntamos, la mayor parte de estos usuarios los encontraremos en los colectivos, asociaciones, agrupaciones, etc. que hayan en el ámbito geográfico de la Biblioteca. Una vez localizados, deberemos quedar con ellos, proponerles nuestro servicio y ofertarles gratuitamente las sesiones de formación que consideremos oportunas, previo conocimiento de sus necesidades.

El desarrollo de este programa puede necesitar de 1 a 3 sesiones según el nivel de formación que vayamos a aplicar. Nosotros proponemos aquí un nivel de formación alta y desarrollaremos las actividades de formación en 3 sesiones.

A) 1ª sesión: de 20 a 30 minutos.

El formador les enseña la Biblioteca entera en un paseo guiado mostrándoles todas las secciones existentes, así como las zonas de trabajo técnico, depósito, archivo, almacén, etc.

B) 2ª sesión: de 30 a 35 minutos.

El formador recibe a un grupo de no más de 20 personas a la entrada de la Biblioteca y en un recorrido más detallado les muestra las secciones de Información y referencia, Préstamo, Hemeroteca y Opacs.

C) 3ª sesión: de 25 a 30 minutos.

El formador dedica la sesión a mostrarles, de forma detallada, el funcionamiento de las salas de audiovisuales y de Internet.

Evidentemente, habrá algún grupo de personas mayores que no querrán acudir a la Biblioteca o que no formarán parte de ningún colectivo. A éste o estos grupos de usuarios potenciales será muy difícil hacerles llegar nuestra propuesta.

3.2.2. Programación de actividades de formación para *usuarios reales*:

Este grupo de mayores son aquéllos que utilizan con frecuencia algún servicio, o la mayoría de ellos, de la Biblioteca. Es posible que algunos de estos usuarios pertenezcan, a su vez, a asociaciones o colectivos de la tercera edad, por lo que en tal caso recibirán la formación junto con los de su asociación.

A esta tipología de personas mayores se les podría, pues, ofertar dos tipos de formación:

A) Una formación general: la prevista para los usuarios potenciales, quedando con los usuarios reales en la misma fecha y hora que con algún grupo de usuarios potenciales y dándoles la misma formación que a ellos.

B) Una formación sesgada: formación sobre aquellos servicios y recursos bibliotecarios que precisen.

Es decir, formándoles si solicitan nuestra ayuda en la utilización de determinados instrumentos de búsqueda y recuperación de información de una forma mucho más específica (utilización y resolución de búsquedas en el Opac, navegación y localización de información a través de Internet, localización física de las secciones y áreas de la Biblioteca y de los documentos que las componen, etc.).

En este tipo de formación para usuarios reales de la Biblioteca, la predisposición del equipo formador ha de ser manifiesta y clara, aunque sea mediante la exposición de carteles en cada uno de los servicios donde se ofrezca la resolución de cuantas dudas haya.

A estos usuarios reales evidentemente también se les ofrecerá la posibilidad de participar en actividades de extensión cultural.

### 3.2.3. Programación de actividades para los *pre-usuarios*:

Estos usuarios mayores, aquéllos que por cualquier causa no pueden acudir a la Biblioteca, suelen estar generalmente internados o ser usuarios de asilos, geriátricos, sanatorios, residencias, etc.

La formación, dada su incapacidad o imposibilidad que tienen de ir a la Biblioteca, se la daremos en el propio lugar donde residen o se reúnan. A este respecto, hemos de decir que en este tipo de formación ha de entrar también la llamada extensión bibliotecaria.

Es decir, a este tipo de usuarios se les ha de instalar allí donde resida o se reúna, un depósito documental que se vaya renovando periódicamente<sup>12</sup>, se les habrá de adiestrar en su uso, y si el lugar tiene posibilidad de acceso a Internet<sup>13</sup> se les podrá

<sup>12</sup> Sobre este hecho, la IFLA aconseja que los hogares de ancianos, instituciones residenciales, albergues, etc. sean atendidos por colecciones bibliográficas y/o documentales en depósito y que dichas colecciones vayan siendo reemplazadas regularmente y complementadas con visitas de una Biblioteca móvil con personal profesional, además de que existan servicios de carritos para habitaciones individuales (FIAB: *Pautas para Bibliotecas Públicas*. Madrid: Ministerio de Cultura, 1988; p. 26)

<sup>13</sup> Las nuevas posibilidades que Internet puede proporcionar también a las personas mayores aparecen recogidas en un interesante artículo del diario *La Verdad* en su edición del 1 de junio de 1999, página 24.

ofrecer la formación acerca del uso del Opac de la Biblioteca para que mediante algún sistema puedan, además de consultar el fondo existente en la Biblioteca, reservar documentos para incorporarlos temporalmente en el depósito y que puedan ser consultados.

El formador dedicará a estos usuarios una o dos sesiones y luego serán los responsables de la extensión bibliotecaria quienes continuarán el servicio.

Como en el caso de los usuarios potenciales, existen ancianos impedidos para trasladarse a la Biblioteca y que tampoco acuden o residen en ningún centro, sino que residan en su casa o en casa de algún familiar. Evidentemente, a estos ancianos será muy difícil, no sólo formarlos, sino asistirlos de alguna manera. En este sentido, podemos apuntar que la Biblioteca Pública, en colaboración con los servicios sociales de la zona de su competencia, puede dar algún servicio a estas personas impedidas (llevar libros de préstamo a domicilio, desarrollo de sesiones de lecturas a domicilio, comentándolas y analizándolas, etc.).

No obstante, este servicio ya entraría en la denominada extensión bibliotecaria, por lo que no nos extenderemos más sobre él.

En cuanto a la participación de los pre-usuarios mayores en actividades de extensión cultural, ésta puede ser de dos formas:

- a) Bien grabando en vídeo un discurso, una opinión, un relato de alguna experiencia, etc. y proyectándolo luego en una sala para quienes esté dedicada la actividad cultural.
- b) Bien realizándola, si existen los medios, mediante video-conferencia que es casi lo mismo que si el usuario mayor acudiera de hecho al lugar donde se desarrolla la actividad.

### 5.3. El equipo de trabajo:

- a) El director: Designa una cantidad económica anual para la formación, supervisa y media en la planificación de la formación y da el visto bueno.
- b) El/los responsable/s de los programas:

Debe ser una persona dedicada exclusivamente a la formación y también a la extensión cultural. Es responsable de:

- Elaborar el calendario anual de formación de usuarios y también de actividades de extensión cultural.
- Planificar la formación, discutirla con el director y ponerla en marcha.
- Visitar a los distintos colectivos de la tercera edad y acompañarlos en la visita a la Biblioteca.

- Evaluar la formación.
- Formar, a su vez, a los distintos jefes o encargados de secciones o servicios de la Biblioteca, los cuales, serán su equipo de trabajo. Cada responsable de sección o servicio será el encargado de enseñar el uso y funcionamiento de su respectiva sección o servicio a los grupos de mayores.
- Comprar, supervisar el mantenimiento y renovar los medios materiales necesarios para la formación, previo acuerdo con el director.
- Discutir, ajustar y justificar ante el director el presupuesto que se le designe.
- Realizar una memoria anual con el desarrollo y resultado de todas las actividades de formación.

Además, habrán de tenerse en cuenta dos consideraciones básicas:

- Para bibliotecas pequeñas o modestas, el formador será el propio director o bien, el responsable de la sección de información y referencia.
- Para bibliotecas grandes, evidentemente, el formador necesitará de un grupo de personas como ayudantes.

### **3.4. Costes:**

El coste de la aplicación de este proyecto, será a cargo de los presupuestos anuales de la Biblioteca. El director designará la cantidad económica que englobe :

- a) Sueldo del formador o formadores.
- b) Materiales específicos de la formación.
- c) Transporte de material a las residencias, albergues, etcétera.
- d) Otros costes adicionales.

Cada Biblioteca dependiendo de su capacidad económica, podrá paliar los gastos de formación con subvenciones de instituciones públicas o donaciones de patrocinadores privados o particulares.

La cuantía de las actividades de formación que proponemos, respecto al presupuesto global de la Biblioteca, estará *entre un 5 o un 10% del mismo*.

### **3.5. Medios Materiales:**

Aparte de los materiales propios con los que debe contar la biblioteca tales como podrían ser el fondo bibliográfico o documental, el reproductor de CD-ROM, el Opac, la sala para consultas de Internet, mobiliario diverso, etc. debe contar tam-

bién con aquellos materiales específicos para cada tipo de actividad de formación, como son:

- Vehículo donde transportar las colecciones que se van a depositar temporalmente en la formación del grupo pre-público.
- Carritos para transportar los libros a habitaciones particulares.
- Trípticos que contengan información sobre la biblioteca, horarios, servicios, etcétera.
- Otros a considerar dependiendo de las necesidades específicas de cada momento.

#### 4. MEDIDAS DE EVALUACIÓN<sup>14</sup>

Al final del programa los responsables del mismo mantendrán una reunión para evaluar el proceso y los resultados. Para que esta evaluación sea justa y efectiva se ha ido llevando a cabo en cada visita un seguimiento permanente de las actividades, anotando en cada sesión las observaciones que se hayan considerado pertinentes. Las principales medidas que se tomarían como referentes para la evaluación y valoración de las actividades serán las siguientes, desde nuestro punto de vista:

- Entrevistas personales e informales a cada uno de los asistentes.
- Encuestas de participación.
- Estadísticas de participación.
- Resultados de los ejemplos prácticos propuestos a los interesados en el transcurso de la formación.
- Sugerencias, comentarios, quejas y opiniones por parte de los usuarios.
- Reflexionar sobre el comportamiento e interés suscitado por los usuarios ante las actividades realizadas.

<sup>14</sup> El tema de la evaluación de los sistemas documentales y servicios de información está experimentando un interés creciente en nuestra área de investigación y estudio. Las Bibliotecas Públicas no deben quedar aisladas de esta nueva función en su gestión actual pues evaluar la calidad y el rendimiento de sus servicios permitirá sacar conclusiones para planificar eficazmente la puesta en marcha de los distintos servicios de cara al público, ya que lo que se persigue, en última instancia, es la satisfacción total e íntegra del usuario. Sobre estas cuestiones pueden consultarse los trabajos siguientes: LÓPEZ GIJÓN, JAVIER: "Evaluar para mejorar la calidad en la Biblioteca Pública". *VII Jornadas sobre Bibliotecas Públicas*. San Sebastián: Asociación de Bibliotecarios y Documentalistas de Guipúzcoa, 1995; p.77-106; PEÓN PÉREZ, JAIME L.: "La evaluación de servicios bibliotecarios". Orera Orera, L.(ed.): *Manual de Biblioteconomía*. Madrid: Síntesis, 1996; p. 315-324; Weingand; Darlene: "Gestión de la Biblioteca Pública actual: el usuario como centro de atención". *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, Año 13, nº 51(jun. 1998), p.27-42.

Con los resultados obtenidos, acumularemos experiencias para mejorar los mismos en futuras actividades, corrigiendo fallos y carencias y consolidando los aciertos. También, a nivel particular, se elaborará un cuadro completo de la situación específica de cada grupo que proporcione respuestas a las posibles iniciativas concretas que hayan sido planteadas en cada sesión.

## 5. CONCLUSIONES

En este trabajo realizamos una propuesta de diseño de actividades de formación de usuarios ancianos en bibliotecas públicas. Como propuesta aún no aplicada, no podemos aportar su contrastación real. Sin embargo, creemos que da unas líneas de cómo se debería hacer, con la salvedad lógica de que cada biblioteca tendrá que adaptar el programa a los matices propios de sus usuarios y recursos. En cuanto a los recursos necesarios, nuestra reflexión es que, aunque nunca tenemos todos los medios idealmente precisos, es posible comenzar a diseñar actividades y generar a través de ellas nuevas demandas, que ayuden a la implantación progresiva y regular de programas para la tercera edad en las bibliotecas.

Consideramos que el proyecto nace de la necesidad realmente existente de cubrir un vacío en el ámbito teórico de la formación de usuarios, que surge de la obligación que la Biblioteca Pública tiene con el cada vez mayor sector de personas pertenecientes a la tercera edad, desatendidas tradicionalmente. Creemos que este proyecto, como otros similares que puedan formularse, ayudará a cubrir una laguna en el contexto de nuestras Bibliotecas Públicas, por lo que será conveniente aplicarlo de manera habitual y evaluar sus resultados.

Con esta propuesta intentamos dar respuesta a cómo convertir a las personas mayores en usuarios habituales de la Biblioteca y qué tipo de formación darles. El tiempo y la experiencia en la aplicación de estos programas irán perfeccionando este tipo de actividades de formación, y así mejorar la atención de los servicios bibliotecarios a necesidades ya más que latentes, de total evidencia.

## BIBLIOGRAFÍA

- CABALLERO GARRIDO, AURORA (1996): "La extensión bibliotecaria". Tratado básico de Biblioteconomía. Madrid, Complutense; p.381-395
- CALVO ALONSO-CORTÉS, BLANCA (1994): "Misión de las Bibliotecas en el campo de la lectura. Lectores jóvenes y adultos". Lectura, Educación y Bibliotecas: Ideas para crear buenos lectores. Murcia, ANABAD-Murcia; p.109-124
- CASTRO, ANGEL DE (1990): La tercera edad, tiempo de ocio y cultura: proyecto y experiencia de animación cultural. Madrid, Narcea
- COMELLAS CASANOVA, PERE (1999): "Contre les activitats d'animació de la lectura per a adults en la biblioteca pública: l'experiencia de Can Sumarro". *BiD*, nº2 (marzo 1999); <http://www.ub.es/biblio/bid>
- CUBERO, M<sup>a</sup> VICTORIA (1991): *La animación sociocultural: una alternativa para la tercera edad*. Madrid, Siglo XXI de España
- EQUIPAMIENTOS, *prácticas y consumos culturales de los españoles* (1993). Madrid, Ministerio de Cultura
- FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE ASOCIACIONES DE BIBLIOTECARIOS Y BIBLIOTECAS (FIAB) (1988): *Pautas para Bibliotecas Públicas*. Madrid, Ministerio de Cultura
- FUENTES, JUAN J. (1989): "Servicios a lectores especiales". *Seminario Hispano-Británico sobre Bibliotecas Públicas* (27-28 de febrero de 1989). Madrid, Dirección General del Libro y Bibliotecas; p. 93-115
- HUTTON, ROY (1989): "Servicios especiales en las Bibliotecas Públicas: Tercera edad, Instituciones Hospitalarias y personas minusválidas". *Seminario Hispano-Británico sobre Bibliotecas Públicas* (27-28 de febrero de 1989). Madrid, Dirección General del Libro y Bibliotecas; p.69-93
- MENDIA GALLARDO, RAFAEL (1991): *Animación sociocultural de la vida diaria en la tercera edad*. Vitoria-Gasteiz, Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco
- MERLO VEGA, JOSÉ A. (1996): "La biblioteca activa: nuevos retos para la biblioteca pública". *Jornadas Bibliotecarias de Andalucía* (9. Granada. 1996). Granada, Asociación Andaluza de Bibliotecarios; p. 60-73
- MORO CABERO, MANUELA Y MANO GONZÁLEZ, MARTA DE LA (1998): "Los nuevos retos de la formación de usuarios: a la caza del usuario virtual". *Actas de las VI Jornadas Españolas de Documentación FESABID 98*. Valencia, 29-31 de octubre de 1998

- PÉREZ LÓPEZ, ANA y MARTÍN-SAVATO, ROMERO, LAURA (1995): "Análisis del entorno de la Biblioteca Pública" *VII Jornadas sobre Bibliotecas Públicas*. San Sebastián, Asociación de Bibliotecarios y Documentalistas de Guipúzcoa; p. 109-124
- SÁNCHEZ-PAUSS HERNÁNDEZ, LETICIA (1996): "¿Qué es la formación de usuarios?". *Tratado básico de Biblioteconomía*. Madrid, Complutense; p. 635-640
- SOROLLA ESPLUGUES, M<sup>a</sup> VICENTA (1990): "Público y Bibliotecas: perspectivas de una nueva Biblioteca para un nuevo público". *III Jornades Bibliotecàries (Municipis amb més de 25.000 habitants)*. Valencia, Consellería de Cultura; p. 17-30
- SVINICKI, M.D. y SCHWARTZ, B.A. (1991): *Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas: aprendizaje y diseño de instrucción*. Madrid, Fundación Germán Sánchez Rupérez.