

## COLABORACIONES



# Nuevas estrategias sobre alfabetización informacional en la biblioteca de la Universidad de Málaga [i]

GREGORIO GARCÍA RECHE

*Coordinador de Bibliotecas de la Universidad de Málaga*

Se analiza el plan integral de alfabetización informacional desarrollado en la Biblioteca de la Universidad de Málaga y los proyectos concretos que de él se han derivado.

Los procesos iniciados están basados en el usuario y en la necesaria aproximación de los bibliotecarios a ellos buscando nuevas fórmulas, tales como la colaboración con los docentes, impartiendo clases, organizando cursos que son convalidados, empleando la tecnología del campus virtual, herramientas de autoformación, etc.

Los resultados son positivos, lo que ha permitido ampliar la oferta y modalidades de las acciones formativas, a la vez que se comienza a constatar con datos la incidencia directa que tiene la alfabetización informacional en el mayor uso de los servicios y de los recursos de información.

**PALABRAS CLAVE:** alfabetización informacional, planificación, bibliotecas universitarias, innovación.

## *NEW INFORMATION LITERACY STRATEGIES AT MALAGA UNIVERSITY LIBRARY*

The information literacy integral plan developed by Malaga University Library is discussed as well as its specific projects

Processes involved are centred on the users and on the need for librarians to reach them by using new ways such as collaboration with faculty, teaching classes, hosting special credit-carrying courses, using the technology of the wireless campus, self-training tools, etc.

The results are positive and this has led to wider and more varied training actions. Results have also shown that information literacy has a direct bearing on a greater use of services and information resources.

**KEYWORDS:** information literacy, planning, university libraries, innovation.

- i. Comunicación presentada en las “**IV Jornadas CRAI: experiencias en el ámbito de la organización y la convergencia de servicios**”, organizadas por la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE), la Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN) y la Universidad de Burgos, y que se tuvieron lugar en Burgos durante los días 10, 11 y 12 de Mayo de 2006.

## INTRODUCCIÓN

Como resultado del proceso de evaluación iniciado en 2003, una de las conclusiones obtenidas y que aparece reflejada en el informe final y, en consecuencia, en el Plan de Mejora de la Biblioteca de la Universidad de Málaga, es la necesidad de dotarla de un Plan de Formación de Usuarios, que aborde tanto los aspectos internos como externos de la misma, con el objeto de estar preparados para atender adecuadamente las expectativas actuales de los usuarios, así como los requerimientos derivados del EEES, aprovechando para ello la tecnología y bajo los parámetros de un nuevo estilo de gestión.

La alfabetización informacional, heredera de la tradicional formación de usuarios, constituye un aspecto estratégico de la misión de la Biblioteca de la Universidad de Málaga, entendida como la forma de ayudar a sus usuarios a transformar la información en conocimiento, facilitando y agilizando los procesos de aprendizaje en la Universidad y más tarde fuera de ella.

Esto es especialmente importante en la situación actual debido a su adaptación a CRAI, a la fortaleza de su biblioteca digital, a la amplia oferta de servicios, a la disponibilidad de tecnología adecuada para abrir nuevos frentes de aproximación al usuario, a la cooperación con otras universidades, al desarrollo de proyectos transversales con otros servicios universitarios, al proceso de mejora de calidad en el que está inmersa, etc.

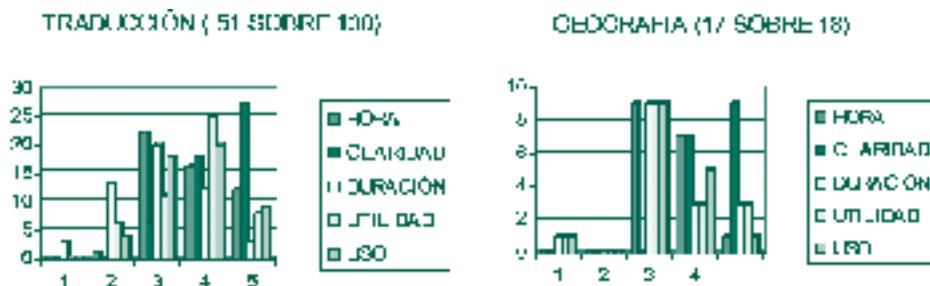
Los primeros resultados del Plan de Formación de Usuarios (Plan FORUS) se plasman en acciones que comprenden desde cuestiones básicas como la homogeneización de la señalética en las distintas sedes de la biblioteca universitaria (13 en total), hasta la formación virtual de usuarios.

Seguidamente se describen las estrategias más destacables desde una orientación de CRAI.

## EL BIBLIOTECARIO INTERVIENE EN LAS CLASES

El objetivo de este proyecto es que todos los estudiantes (unos 40.000) tengan un primer contacto con los bibliotecarios (con los directores o personal especializado de bibliotecas de centro) para disponer de información de primera mano sobre lo que la biblioteca les ofrece, también desde la perspectiva de lo que el EEES les va a exigir.

Para alcanzar ese objetivo es preciso que la biblioteca vaya al aula y no al contrario, en este caso más proclive a la voluntariedad del estudiante. De esta forma, se utilizan horas de clase de asignaturas obligatorias o troncales de las diferentes titulaciones.



Para poder ser abordado, las intervenciones de los bibliotecarios se centran y centrarán cada curso en asignaturas del primer curso, al inicio de cada cuatrimestre. Para ello, se ha contado con la implicación del Vicerrectorado de Investigación y Doctorado, al que se adscribe la Biblioteca universitaria, los decanos y directores de centros, las direcciones de bibliotecas de centros y los profesores responsables de las mencionadas asignaturas.

El Grupo de Mejora FORUS ha sido el encargado de preparar todos los materiales docentes necesarios. En concreto, se trata de una presentación en Power Point para proyectar en la clase, una guía del usuario de la biblioteca y del catálogo, un manual de procedimiento sobre el desarrollo de la jornada y una encuesta para su valoración por parte del alumnado asistente.

Los resultados, en cuanto a la opinión de los estudiantes que asisten, están siendo satisfactorios, aunque mejorables en el aspecto de asistencia, como se pone de manifiesto en las gráficas incluidas, ejemplos del presente curso en las asignaturas de Arte y Geografía de la Facultad de Filosofía y Letras.

## EL BIBLIOTECARIO IMPARTE CLASES

En esta línea de actuación hay dos vertientes iniciadas y otra en estudio. Por un lado, el bibliotecario se encarga de la parte práctica de asignaturas que tienen que ver con localización de información o documentación, colaborando con el profesor correspondiente.

Otra forma es la programación de jornadas sobre recursos especializados en determinadas materias específicas de los centros, donde intervienen exclusivamente bibliotecarios, y que son convalidadas por las correspondientes horas de créditos de libre configuración o créditos europeos para las titulaciones impartidas en dichos centros.

El objetivo de ambas es favorecer el conocimiento en profundidad de los recursos especializados que le ayudarán al usuario en su época de estudiante y también en la de aprendizaje a lo largo de su vida, en su trabajo, en sus investigaciones, etc.



En este sentido, desde la biblioteca se ha considerado estratégica su participación en el campus virtual básicamente por tres razones:

- Se puede llegar a más usuarios al no existir limitaciones temporales ni espaciales, tanto para asistir como para impartirlas. También, se aprecia que el usuario “pierde el pudor”, al tratarse de una enseñanza más particularizada y anónima que la tradicional.
- La biblioteca mejora su imagen al incorporarse a las tendencias ahora en boga del e-learning y emplear estas herramientas como base para un marketing subliminal sobre los servicios de calidad que ofrece, sus abundantes recursos bibliográficos, su nutrida biblioteca digital, etc.
- Supone un ahorro real de costes, al tratarse de actividades más sencillas de organizar, se eliminan gastos al entregar los materiales en formato digital, etc.



Iniciado con un proyecto piloto, dedicado al catálogo JABEGA de la biblioteca, posteriormente se amplió la oferta, estableciendo como objetivo ofrecer en la plataforma virtual (Moodle) todas las sesiones que habitualmente se impartían de manera presencial.

Para facilitar esto, se incluyó un curso en el Plan de Formación de la Universidad de Málaga, dirigido al Grupo de Trabajo de Formadores, realmente los encargados de realizarlas, y al Grupo de Mejora FORUS, más encargado de planificación; y se completó con otro curso dedicado a Marketing y alfabetización informacional.

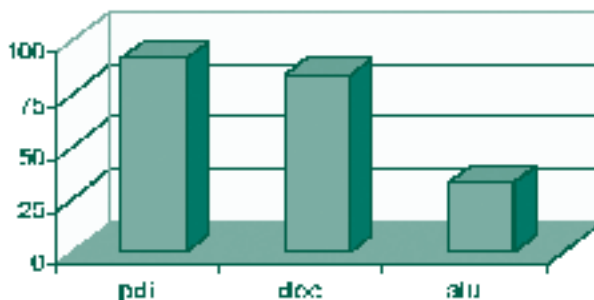
En la última edición (finales de abril a principios de mayo de 2006) han sido 11 las sesiones virtuales que se han organizado, donde los resultados están demostrando que se puede conseguir a corto plazo el objetivo antes indicado. En esta época de transición, donde aún se ofertan las sesiones del modo tradicional de clase práctica (25 para esta tipología en total) y en la plataforma virtual (las 11 indicadas), se aprecia una clara preferencia por estas últimas, principalmente por el sector de investigadores y docentes. En este sentido, resaltar que en esto también influye la limitación del número de asistentes a las presenciales, que como máximo se permite la inscripción a 12 ó 15 personas, por razones de operatividad, mientras que en las otras este aspecto no se restringe.

### Inscripciones en formación virtual versus presencial



En las gráficas se aprecia globalmente la distinta aceptación de los 11 cursos organizados de ambas formas, con unos 100 inscritos más en las virtuales.

### Tipología de usuario en sesiones virtuales



Los materiales utilizados en las virtuales son los procedentes de las sesiones presenciales, los del proyecto piloto indicado, los desarrollados durante el citado curso y los elaborados *ex profeso* para la ocasión. Así destacan los textos explicativos, imágenes que reproducen pantallas con comentarios, los vídeos que muestran la resolución de casos prácticos, los cuestionarios para comprobar la comprensión, etc.

A través de los ejemplos de sesiones virtuales, se puede apreciar el grado de aceptación, seguimiento y utilidad.

El seguimiento de estas sesiones virtuales y su aprovechamiento (constatado a través de las estadísticas que ofrece la propia plataforma virtual, así como por los formularios de preguntas incluidos en cada módulo) son certificadas por la Universidad de Málaga (por el Coordinador de Bibliotecas y el Secretario General).

### EL BIBLIOTECARIO FACILITA LA AUTOFORMACION

El usuario dispone de una serie de documentos, talleres y tutoriales, preparados por el Grupo de Mejora FORUS, con el objetivo de que él por sí mismo adquiera la capacidad de acceder, comprender, usar y comunicar la información con fines de estudio, investigación o ejercicio de su profesión.

Para ello, se ha creado una sección de “Autoformación” en la Web de la Biblioteca con dichos materiales y que algunos de ellos se pueden apreciar en la ilustración anterior (ver: <http://www.uma.es/servicios/biblioteca/AutoformacionServicios24h.htm>).



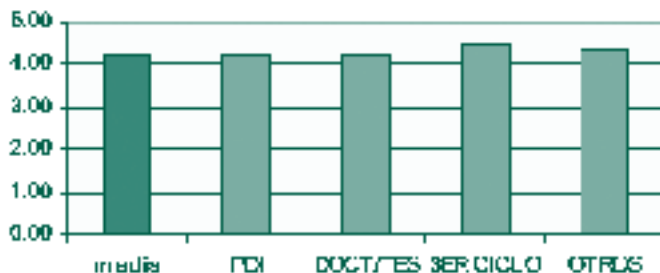
## EL BIBLIOTECARIO PRIORIZA LA FORMACIÓN DE USUARIOS TRADICIONAL

Las sesiones de formación generales, las de formación especializada, las sesiones a la carta, las visitas guiadas, la difusión por diferentes medios, son acciones que lejos de ser desbancadas por las anteriores, se revisan y reorientan para llegar a sectores de usuarios cada vez más especializados y preparados.

En éstas, también en las anteriores, hay un gran componente de marketing, siendo éste uno de los principales objetivos. No obstante, todo se orienta a conseguir el considerado como más importante: la satisfacción de las necesidades del usuario.

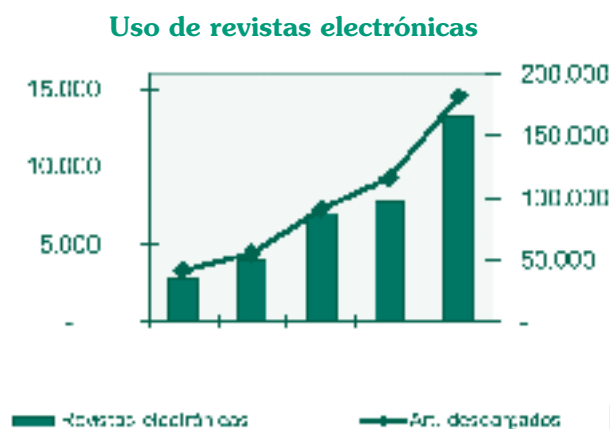
## EL BIBLIOTECARIO HA DE EVALUAR RESULTADOS

Encuesta de sesiones - Valoración media por usuario



En este sentido se evalúa la propia formación, partiendo principalmente del análisis de encuestas de usuarios asistentes a las sesiones, de los datos numéricos (número de sesiones, inscritos, asistentes, etc.), encuesta de formadores, reuniones del Grupo de Formadores, entre las principales.

También se analiza la incidencia que pueden tener en el uso de servicios y recursos. En este sentido, se aprecia cómo se incrementa el uso de servicios (Web de la Biblioteca, accesos al OPAC, consultas a bases de datos, artículos consultados, etc.), así como algunos indicadores muy significativos, tales como número de artículos descargados por revistas en línea (ver gráfica siguiente), donde se aprecia que el crecimiento de esos artículos es superior al incremento de títulos; o el indicador de investigadores/artículos, frente al de usuarios/artículos, por el que se constata que otras categorías de usuarios distintas a los investigadores se van habituando al uso de publicaciones electrónicas.



La formación de usuarios se contempló en la evaluación global de la biblioteca. En concreto, se destacó de manera especial en el criterio 6 de resultados en los usuarios (en la Biblioteca de la Universidad de Málaga se siguió el modelo de excelencia EFQM). En las sucesivas revisiones o nuevas evaluaciones se prestará especial atención por las conclusiones obtenidas y por todos los argumentos esgrimidos anteriormente.

De la misma manera, a través de la revisión constante del Plan de Mejora de la Biblioteca universitaria, así como de sus Planes Operativos anuales, se constatará si los objetivos en esta materia se están cumpliendo y los indicadores de referencia experimentan una tendencia positiva.

## CONCLUSIONES

La alfabetización informacional o formación de usuarios se considera para la biblioteca de la Universidad de Málaga como un proceso estratégico para su adaptación al modelo de CRAI y para el de mejora continua en el que se encuentra inmersa.

Es la mejor forma de dar a conocer los nuevos servicios y favorecer que sus usuarios obtengan un mayor provecho de ellos y de los recursos informativos y documentales puestos a su disposición.

Si el usuario es la razón de ser de la biblioteca, el conocimiento de lo que ésta pone a su disposición es esencial.

La puesta en marcha de un plan integral de formación de usuarios (Plan FORUS) ha posibilitado ampliar la oferta y modalidades de las acciones formativas y, por otro lado, cumplir con el objetivo de aproximarse más al usuario y a un mayor número de ellos.

Para esos logros han resultado fundamentales acciones en las que el bibliotecario sale de su entorno más inmediato para ir al encuentro del usuario (interviene en clases, colabora en su desarrollo o imparte cursos que son convalidados) y aquéllas en las que aprovecha las nuevas tecnologías (imparte cursos virtuales o recurre al potencial de la Web para ayudar al usuario).

La evaluación de los resultados también pone de manifiesto la repercusión que la formación de usuarios tiene en el uso de servicios y recursos de información. Lo cual demuestra que es un factor estratégico en la mejora de la biblioteca universitaria.

Al adquirir una consideración tal, debe ser un aspecto especialmente a tener en cuenta en los procesos generales de evaluación, así como en los de planificación estratégica y operativa.