

Formación de usuarios online en Bibliotecas Universitarias: estado de la cuestión

Online users training in University Libraries: state of the art

Inmaculada Martínez Ballester

Facultad de Comunicación y Documentación, Universidad de Murcia, Campus de Espinardo, 30100 Murcia, inmaculada.martinez6@um.es

Resumen

El objetivo del presente trabajo es conocer y analizar el contenido educativo para la formación de usuarios online ofertado por las bibliotecas de las universidades españolas. Otro de los aspectos a estudiar es la realización de una comparativa entre el tipo de formación e información existente en las diferentes bibliotecas universitarias. Por último, conocer el grado de inclusión de dichas bibliotecas en las redes sociales. La muestra de estudio estuvo compuesta por la selección de las 47 bibliotecas públicas universitarias españolas. Los aspectos a estudiar se analizaron mediante la elaboración de tablas y gráficos. Se elaboró una tabla con los siguientes ítems: servicios presenciales de la biblioteca, catálogo colectivo, reservas y renovaciones, preguntas frecuentes, bases de datos, repositorios institucionales, gestores bibliográficos, recursos electrónicos y cómo citar bibliografía, con la finalidad de identificar el tipo de información que se ofrecía en las páginas web de dichas bibliotecas. Los resultados obtenidos muestran una clara preferencia por parte de las bibliotecas en utilizar guías y tutoriales como recurso formativo. Al mismo tiempo, el tipo de información incluida en las mismas está enfocado en los servicios presenciales y al catálogo, aunque con muy poca diferencia respecto a los otros ítems. Por último los resultados confirman que las bibliotecas cada vez son más participes en la red social Pinterest, combinándola junto con Facebook y Twitter en su mayoría.

Palabras clave: Formación de Usuarios Online, Alfabetización Informacional, Contenido Informativo, Redes Sociales, Bibliotecas Universitarias, Necesidades de Información.

1. Introducción

La motivación que nos lleva a analizar los planes de formación de usuarios en modalidad online en el seno de las bibliotecas universitarias españolas, se debe al gran impacto que tienen las tecnologías de la información en la sociedad actual y su vinculación y desarrollo en los procesos de

Abstract

The objective of this study is to determine and analyze the educational content for user training online offered by the libraries of the Spanish universities. Another aspect to consider is the realization of a comparison between type of formation and information available in different university libraries. Finally, determine the degree of inclusion of those libraries in social networks. The sample of study was composed of the selection of 47 university Spanish public libraries. Aspects to study were analyzed through tables and graphs. Is elaborated a table with the following items: face services of library, collective catalog, reserves and renovations, FAQs, databases, institutional repositories, bibliographic management, electronic resources and how to cite bibliography, this table was as intended to identify the type of information that was offered on the websites of these libraries. The results obtained show a clear preference on the part of libraries in use guides and tutorials as educational resource. At the same time, the type of information included in them is intended in face services and catalog, but with very little difference respect the other items. Finally the results confirm that libraries every time are more participants in the social network Pinterest, combining it with Facebook and Twitter mostly.

Keywords: Online Users Instruction, Information Literacy, Information Content, Social Networks, University Libraries, Information Needs.

aprendizaje en el contexto educativo, más concretamente en el ámbito universitario. Si bien el sistema educativo, en general, se está adaptando a esta realidad social, favoreciendo el desarrollo de aptitudes para el acceso y uso de la información para que el individuo pueda transformarla en conocimiento a lo largo de un proceso continuo de aprendizaje durante toda la vida (Alfaro y Sánchez, 2005), se advierten

ciertas carencias de formación informativa en la Educación Superior.

La Sociedad de la Información y del Conocimiento ha forzado a las bibliotecas universitarias a iniciar un nuevo modelo organizativo en el que deben converger los servicios tradicionales con recursos y servicios más dinámicos, que den soporte a los esquemas de aprendizaje e investigación que plantea actualmente la universidad (Yubero, Alfaro y Sánchez, 2004). En el ámbito de las bibliotecas universitarias ha sido fundamental la reflexión iniciada a partir del año 2000 por REBIUN con el apoyo de la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas, trazándose el nuevo papel y misión de la biblioteca a raíz de la Declaración de Bolonia de 1999. Este modelo ha sido denominado como CRAI (Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación), y propone un entorno dinámico en el que se integran todos los recursos y servicios que dan soporte al aprendizaje y la investigación en la universidad (REBIUN, 2003).

La definición de formación de usuarios más extendida en España es la que la define como cualquier tipo de esfuerzo tendente a facilitar la orientación al usuario, individual o colectivamente, a fin de lograr una utilización más eficaz de los recursos y servicios que la biblioteca ofrece (Del Corral, 1977). Esta misma concepción sobre el término "formación de usuarios" ha evolucionado hasta llegar más recientemente a lo que algunos autores han denominado como "Alfabetización en Información". En este contexto, la ACRL (1) publicó las Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior (ACRL/ALA, 2000) que fueron traducidas por Cristóbal Pasadas. Estas normas tienen como finalidad valorar, mediante 5 competencias, el grado de aptitud de los usuarios en el acceso y uso de la información. Los enunciados de estas cinco competencias son:

1. Ser capaz de determinar la naturaleza y nivel de la necesidad de información.
2. Acceder a la información requerida de manera eficiente y eficaz.
3. Evaluar la información y sus fuentes de forma crítica e incorporar la información seleccionada en el propio cuerpo de conocimientos y el sistema personal de valores.

4. Utilizar la información eficazmente para cumplir un propósito específico, individualmente o como miembro de un grupo.
5. Comprender muchos de los problemas y cuestiones económicas, legales y sociales que circundan el uso de la información, y acceder y utilizar la información de forma ética y legal.

La formación de usuarios ayuda a conocer mejor las prestaciones ofrecidas por las bibliotecas con el fin de sacar el máximo provecho de ellas. Para ello, las bibliotecas universitarias españolas han desarrollado materiales formativos y/o tutoriales para dar soporte a la formación de sus usuarios. Asimismo ofrecen en un primer estadio guías y manuales, pasando después por los primeros programas formativos multimedia y, en los últimos años, la grabación en vídeo de recursos o servicios de la biblioteca.

El entorno web, desde el punto de vista educativo, es una tecnología altamente recomendable para la formación y el autoaprendizaje que se encuentra más próxima a las capacidades y necesidades de los usuarios, ya que las aplicaciones informáticas junto a los nuevos productos multimedia ayudan a una mayor comprensión de los contenidos, gracias a la combinación de texto, imágenes fijas o en movimiento, archivos de audio, gráficos, etc. (Sastre, 2000).

Como cualquier otro servicio electrónico que se ofrezca a través de Internet, la formación de usuarios online deberá cumplir una serie de requisitos si queremos que ésta tenga el éxito que pretendemos entre nuestros usuarios remotos (García, 2004):

- Debe ser un servicio alcanzable y fácilmente perceptible. Se debe evitar la confusión y la dificultad en el uso, accesibilidad y navegabilidad por los recursos disponibles en la web bibliotecaria.
- Debe ser un servicio ágil, tanto en su forma como en su contenido. La biblioteca debe atraer a los usuarios reales y potenciales del servicio, por ello el servicio bibliotecario debe ser entretenido, lúdico y divertido.

- Debe ser un servicio que aporte soluciones a las dudas, consultas, necesidades de información e instrucción de los usuarios interesados. La agilidad, velocidad y precisión en la respuesta ofrecida a la necesidad planteada por el usuario debe ser una máxima del servicio proporcionado.
- Debe ser un servicio bibliotecario profesional, serio, disponible las 24 horas de cualquier día de la semana, eficaz y de gran calidad, que repercuta en la imagen de la biblioteca.

En definitiva, lo que se pretende con los programas de formación de usuarios es que éstos sepan localizar la información existente en la biblioteca y conozcan todos los recursos que nos ponen a nuestra disposición, con la finalidad de que sean autónomos y productivos con los servicios ofrecidos en las instituciones bibliotecarias. Sánchez y Tejada (2006) clasifican en los siguientes grupos los tipos de formación de usuarios:

- **Cursos:** explican de forma detallada el funcionamiento de un recurso o servicio de la biblioteca.
- **Guías y ayudas:** son herramientas de autoformación diseñadas para que cualquier miembro de la comunidad universitaria pueda obtener el mayor rendimiento de los recursos de información o de los servicios bibliotecarios.
- **Manuales:** incluyen información sobre el funcionamiento general de los servicios de la biblioteca, y sobre los recursos accesibles desde la página web de la biblioteca.
- **Tutoriales:** cumplen con el objetivo de facilitar a todos los usuarios el aprendizaje de forma autónoma y extracurricular. Posibilitan la adquisición de algunas habilidades informacionales. Su temática abarca desde lo concreto a lo general: cómo buscar información, qué son las competencias informacionales, un paseo virtual por la biblioteca, uso de los recursos electrónicos, etc.

Lo que se pretende con este trabajo es valorar si las universidades españolas realmente

ofrecen una formación telemática vía web a los usuarios, en lo relacionado con los servicios o aplicaciones referentes al beneficio de la comunidad universitaria, ya sea docente o investigadora. En este caso nos centraremos en la formación online porque cada vez más este sistema de estudio-formación está siendo preferido por los usuarios, puesto que permite formación completa sin desplazamientos ni horarios marcados, disponiendo en todo momento de la información que el usuario pueda necesitar. Por otro lado, se pretende establecer una comparativa entre el tipo de formación online que se ofrece en las diferentes bibliotecas universitarias, analizando los cambios y transformaciones sufridos en el concepto de formación de usuarios online.

1.1. Objetivos

El objetivo que se persigue con este trabajo es el análisis del contenido formativo online ofertado por las bibliotecas universitarias españolas. Este objetivo se subdivide en cinco más específicos:

1. Valorar la situación actual en formación de usuarios online que ofrecen las bibliotecas universitarias.
2. Comprobar la existencia de material formativo en modalidad online en las bibliotecas universitarias españolas.
3. Evaluar los tutoriales y recursos formativos online para la autoformación que ofrecen las bibliotecas universitarias.
4. Comparar los materiales formativos existentes en las diferentes bibliotecas universitarias.
5. Conocer el grado de inclusión de las bibliotecas universitarias españolas en las redes sociales.

Se parte de la hipótesis de que existe un cierto desconocimiento por parte de la comunidad universitaria del aprovechamiento y utilidad que poseen los recursos y servicios ofrecidos por las bibliotecas de las universidades españolas. Al mismo tiempo desconocen la utilidad dentro del proceso enseñanza-aprendizaje de los materiales formativos disponibles online que las bibliotecas universitarias brindan a la comunidad docente e investigadora.

1.2. Formación de usuarios

Lo que se pretende con los programas de formación de usuarios es que éstos sepan localizar la información existente en la biblioteca y conozcan todos los recursos que ponen a nuestra disposición, con la finalidad de que sean autónomos y productivos con los servicios ofrecidos en las instituciones bibliotecarias. En resumen, ayudar a utilizar mejor los recursos de información disponibles y a aumentar las competencias informacionales o conjunto de habilidades necesarias para la búsqueda de información.

La formación de usuarios está dirigida a todos aquellos usuarios que deseen conocer mejor los servicios, recursos o herramientas que la biblioteca pone a nuestro alcance.

La aparición de las tecnologías y los avances en materia de gestión bibliotecaria derivaron en que las tareas de búsqueda, localización e identificación de la información fueran cada vez más complejas. Esto conllevó a una necesaria e imprescindible actualización de conocimientos por parte del personal bibliotecario, puesto que los procesos de búsqueda y recuperación de la información resultaban más complicados.

En consecuencia a este hecho, la formación de usuarios dio paso a una nueva forma de enseñanza/aprendizaje basada en la adquisición de nuevas competencias y habilidades a la hora de adquirir la información y conocimientos. Estamos ante el proceso de evolución de la formación de usuarios hacia la Alfabetización Informacional. Con este último término nos referimos a:

“las competencias, aptitudes, conocimientos y valores necesarios para acceder, usar y comunicar la información en cualquiera de sus formas, con fines de estudio, investigación o ejercicio profesional” (Gómez, 2000).

La definición más repetida y aceptada de Alfabetización Informacional (de aquí en adelante ALFIN) es la elaborada inicialmente por ACRL/ALA (2000), que la define del siguiente modo:

“la capacidad de comprender y un conjunto de habilidades que capacitan a los individuos para reconocer cuándo se necesita información y poseer la

capacidad de localizar, evaluar y utilizar eficazmente la información requerida”.

Las universidades no pueden permanecer ajenas a los cambios que se están produciendo en nuestra sociedad y la ALFIN representa un cambio. Según Bernhard (2002), las principales razones para que las universidades pongan en marcha programas de ALFIN son:

- El crecimiento exponencial de la información disponible en variedad de formatos.
- Una información cada vez más heterogénea cuya autenticidad, validez y credibilidad han de ser establecidas continuamente.
- Una economía basada en actividades de servicio que se apoya en tecnologías en rápido desarrollo.
- La necesidad de que cada persona adquiera y desarrolle aptitudes transferibles y utilizables a lo largo de toda la vida, así como que aprenda a aprender en una perspectiva de solución de problemas.
- La necesidad de estar al tanto de los desarrollos más recientes para las actividades de investigación.
- La demanda de los empleadores que quieren contratar a personas capaces de dominar las tecnologías, de buscar la información en las fuentes electrónicas e Internet, y de evaluar, de gestionar la información externa e interna.
- La evolución hacia una pedagogía activa centrada en el estudiante, basada en los recursos y en la solución de problemas.
- El impacto de la formación en el uso de la información sobre la continuidad en los estudios y el éxito escolar.

Sánchez-Paus (2002) establece los objetivos generales y específicos que persigue cualquier programa o dinámica de trabajo de formación de usuarios:

Objetivos generales	Objetivos específicos
Que los usuarios conozcan qué es una biblioteca y para qué sirve.	Adquirir destreza en el uso de la biblioteca.
Familiarizarlos con la biblioteca y las diferentes clases o tipos que hay.	Conocimiento de los distintos servicios y normas de uso.
Dotar al usuario de la base para una autoeducación y formación.	Conocimiento sobre la colección, las secciones y disposición del fondo, su sistema de ordenación.
Desarrollar en él la capacidad de iniciativa e independencia.	Enseñarles a usar los distintos tipos de catálogos, sobre todo OPAC, tanto propios como de otros centros, a través de Internet.
Establece el enlace entre sus necesidades y las fuentes bibliotecarias.	Asegurar la información específica y los datos que permiten encontrar y localizar un documento.
Insertar a la biblioteca en el ámbito social que le corresponde.	Ahorro de tiempo.

Tabla I: Resumen de objetivos de la formación de usuarios. Fuente: (Sánchez-Paus, 2002).

1.3 Formación de usuarios en modalidad online

La expresión "formación online" es quizás la fórmula más extendida para referirnos a soluciones de formación a distancia que usan Internet como canal de comunicación principal. Se trata de una modalidad de formación que contempla habitualmente un uso extensivo de las tecnologías de la información y la comunicación, que explota los diferentes recursos tecnológicos ofrecidos por Internet y que tiene como principales características distintivas el hecho de que se desarrolla en un espacio virtual y que la comunicación entre los participantes de las actividades se realiza a través de este espacio.

Existen otras definiciones diversas que no tienen por qué coincidir con la que se acaba de

proponer, pero que casi siempre contemplan las siguientes características como definitorias de esta modalidad de formación:

- No presencialidad
- Asíncrona
- Uso extensivo de las TIC y de Internet

Otra característica muy importante es que la comunicación en formación online es básicamente escrita, lo que constituye un elemento muy relevante porque tienen unas consecuencias pedagógicas y técnicas que se deben tener en cuenta y que modifican de forma sustancial la manera en que se desarrolla la actividad de formación:

- Perdurabilidad
- Alto potencial de reflexión
- Se pierde inmediatez
- Más formal que la comunicación oral
- Códigos no verbales
- Se pierde potencial para comunicar sensaciones y emociones

La formación de usuarios en modalidad online presenta ciertas ventajas y limitaciones.

Ventajas:

- Ahorro de costes en desplazamiento.
- La actividad formativa puede ser impartida en cualquier momento.
- No posee limitaciones geográficas.
- Mayor autonomía y flexibilidad para el usuario.
- Actualización más rápida de los contenidos.
- Contenidos más sintéticos y estructurados.
- Mayor volumen de información al alcance del usuario.
- Favorece la formación multimedia.

Limitaciones

- Mayor inversión de los recursos económicos.
- Puede existir sensación de aislamiento por parte del usuario, ya que trabajan solos.
- El usuario puede experimentar dificultades en la motivación.
- El usuario debe poseer unas competencias tecnológicas mínimas para poder desarrollarse.
- El usuario puede verse agobiado por la sobrecarga informativa.

- Precisa que los usuarios posean habilidades para el aprendizaje autónomo.
- Depende de conexión a la red.

1.4. Las redes sociales como herramientas básicas para la formación de usuarios online en bibliotecas universitarias

Desde que aparecieron las redes sociales, los bibliotecarios las emplean para comunicarse, compartir ideas, brindar asesoramiento y crear productos específicos. Las tecnologías de la Web 2.0 han presentado nuevas oportunidades para su labor, porque como manifestara O'Reilly (2005):

“Las aplicaciones Web 2.0 son aquellas que sacan partido a las ventajas intrínsecas de la web, ofreciendo un servicio continuamente actualizado que mejora cuanto más gente lo use, utilizando y remezclando datos de múltiples recursos... de forma tal que pueden ser utilizados por otros, creando una arquitectura de participación en red, yendo más allá de la página web 1.0 para ofrecer experiencias de usuario cada vez más ricas”.

Estas plataformas se han convertido, según Fernández (2008) en auténticas comunidades en línea donde los usuarios están en permanente contacto. Las redes permiten y favorecen publicar y compartir información, el autoaprendizaje; el trabajo en equipo; la comunicación, tanto entre alumnos como entre alumno-profesor; la retroalimentación; el acceso a otras fuentes de información que apoyan e incluso facilitan el aprendizaje constructivista y el aprendizaje colaborativo; y el contacto con expertos.

En conjunto, todas estas aplicaciones y recursos hacen que el aprendizaje sea más interactivo y significativo y sobre todo que se desarrolle en un ambiente más dinámico (Imbernón, Silva y Guzmán, 2011). Para decidir qué red social sería la idónea a la hora de crear el perfil en la misma, sería conveniente tener en cuenta diferentes criterios (Andrade y Velázquez, 2011):

- Determinar el sitio de red social más popular.

- Considerar las preferencias de los usuarios del centro.
- Delimitar el grupo de usuarios más interesado y la información a compartir.
- Tener en cuenta el objetivo del sitio y las expectativas del usuario.
- Aprender de la experiencia de otros centros que ya utilicen estas herramientas.
- Experimentar con los servicios de redes sociales para encontrar el que más se ajusta al servicio.

Una de las características de las redes sociales es su facilidad de uso incluso para aquellos con poca experiencia, como profesionales que siempre han estado gestionando información, deben ahora además, ser comunicadores y establecer estrategias de comunicación online (Velázquez, 2012). El estar presentes en las redes requiere del compromiso profesional e institucional de mantener un uso activo en ellas y de garantizar contenidos de calidad.

1.5. Web 2.0 en bibliotecas universitarias: beneficios y ventajas

El término Biblioteca 2.0 hace referencia a la aplicación de determinadas tecnologías y los principios propios de la web al entorno bibliotecario. El aprovechamiento de la inteligencia colectiva va a ser un reto importante para todos los profesionales de la información y para afrontarlo es fundamental el conocimiento del software social, pero éste ha de ser una herramienta, no puede convertirse en un objetivo (Margaix, 2007).

Entre los múltiples beneficios que la Web 2.0 ofrece enumeramos aquellos que consideramos de valor para una biblioteca universitaria (Andrade y Velázquez, 2011):

- Promueve la interacción al facilitar rápida y efectivamente el contacto entre los internautas aumentando la comunicación entre el staff y los usuarios, la colaboración y el conocimiento compartido.
- Permite abarcar una vasta audiencia, asistiendo a más personas en la esfera virtual que lo que sería posible en una

localización física, respondiendo a sus necesidades en tiempo real.

- Brinda una nueva forma de obtener visibilidad y ofrecer servicios.
- Posee servicios gratuitos y de fácil uso inclusive por aquellos que tienen poca experiencia.
- Actualización y publicación rápida de sus servicios superando el tiempo de demora asociado a la publicación tradicional de la web.
- Atrae a los grupos de usuarios jóvenes que tradicionalmente son menos gustosos de ir a la biblioteca física.
- Pone a disposición contenidos y brinda enlaces al sitio web de la institución y/o a otros sitios.
- Mejora la imagen de la biblioteca al brindar mayor capacidad de encontrar soluciones rápidas que satisfagan necesidades de los usuarios

Desde que surgieron las tecnologías de la información, los bibliotecarios las han aplicado a su trabajo para comunicarse, gestionar y compartir información, brindar asesoramiento, servicios y productos de información con valor agregado y a medida (Velázquez, 2012). Son muchas las experiencias que han demostrado las ventajas de las herramientas Web 2.0:

- Contar con medios propios de comunicación, que mejoran la comunicación y fomentan el intercambio y aprendizaje colaborativo entre el personal y los usuarios.
- Permiten constituir una imagen virtual de la institución y obtener una mayor visibilidad.
- No requieren soporte informático, facilitando la publicación y actualización.
- Brindan nuevos productos y servicios de información de forma gratuita.
- Ofrecen la posibilidad de superar las barreras de tiempo y espacio y de atraer a personas no asiduas a la biblioteca.

- Satisfacen las necesidades de información en tiempo real.

Dadas todas las ventajas que la Web 2.0 ofrece, es esencial que los bibliotecarios hagan un uso óptimo de su potencial, afrontando los desafíos de innovación constante y cambio organizacional. (Andrade y Velázquez, 2011).

2. Metodología

Para llevar a cabo el presente estudio se seleccionaron las bibliotecas de las universidades públicas españolas recogidas del listado de "Datos básicos del sistema universitario español (curso 2013/2014)" (MECD, 2014). Se excluyeron las bibliotecas de las universidades privadas, de la Iglesia Católica, las no presenciales y las universidades especiales (como la Internacional Menéndez Pelayo), incluyendo solamente las bibliotecas de las universidades públicas. Al final se obtuvo una muestra de 47 bibliotecas.

Se procedió a continuación a la exploración de las páginas web de las bibliotecas universitarias con la determinación de ver si poseían algún tipo de formación de usuarios en modalidad online, ya fuesen cursos, guías, manuales o tutoriales, quedando reflejo de ello en una tabla que recogiese dicha biblioteca universitaria junto al tipo de formación ofrecida.

Seguidamente, se identificó el tipo de información ofrecida en dichas páginas web de cada una de las bibliotecas universitarias, mediante la elaboración de otra tabla que contenía los 9 ítems siguientes: servicios presenciales de la biblioteca, catálogo colectivo, reservas y renovaciones, preguntas frecuentes, bases de datos, repositorios institucionales, gestores bibliográficos, recursos electrónicos y cómo citar bibliografía.

Con el fin de obtener la información requerida para complementar las tablas, además de proceder a la exploración de sus web, se contactó mediante correo electrónico con personas encargadas de las bibliotecas, así mismo se estableció conversación en modalidad chat con bibliotecarios de dichas bibliotecas, con el fin de que resolvieran las dudas surgidas o la información que no estaba muy visible en la web. Por último, se creó otra tabla en la que se pretendía reflejar la inclusión en las redes sociales de las bibliotecas universitarias, más concretamente nuestro propósito era evidenciar

el uso de éstas como planes de formación de usuarios.

Es importante que las bibliotecas posean un perfil en las redes sociales, puesto que según el Observatorio de Redes Sociales (2013) su uso se ha universalizado (un 93% de los internautas españoles tiene al menos una cuenta activa en estas redes sociales). La elección de las redes sociales a tener en cuenta para el estudio se llevó a cabo en función del estudio arriba mencionado, se tuvieron en cuenta las siguientes redes sociales, y con el consiguiente orden:

1. Facebook
2. Twitter
3. Tuenti

Dicho estudio destaca el claro liderazgo de Facebook (83%), el aumento de Twitter (42%), con un considerable protagonismo, y por último Tuenti (27%), el cual presentó un elevado abandono de los usuarios. Se ha seleccionado también para el estudio la red Pinterest, ya que es una red social muy presente en el seno de las bibliotecas, en pleno auge porque les permite dar el poder a sus usuarios convirtiéndolos en curadores de sus propios contenidos, y da la oportunidad de marcar, compartir libros y recursos con los usuarios a través de imágenes (Murphy, 2012). El objetivo de este estudio era comprobar la existencia de planes de formación de usuarios en modalidad online en las bibliotecas universitarias españolas, ya fuese mediante su página web, o mediante el uso de las redes sociales. La obtención de los datos relativos al contenido concerniente a la formación de usuarios en modalidad online en las páginas web y redes sociales se recogieron entre el 20 de febrero y 1 de abril de 2014.

3. Resultados

3.1 Tipo de formación online ofrecida

En la figura 1 se muestran los porcentajes de pertenencias en cuanto al método utilizado para ofrecer formación a los usuarios en modalidad online en las bibliotecas universitarias.

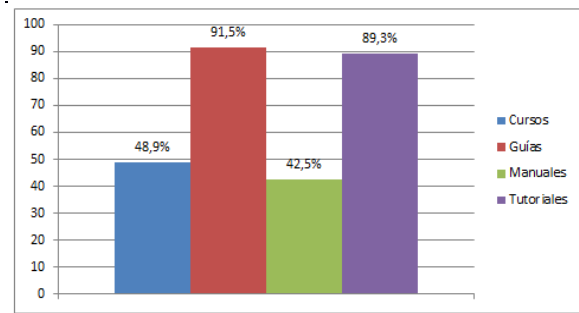


Figura 1. Pertenencias de formación online ofrecida por las bibliotecas universitarias en sus páginas web (2014).

Se observa que todas las bibliotecas presentan algún tipo de formación online, ya que son conscientes de la importancia que ello conlleva. Se observa una estabilidad en cuanto al número de bibliotecas que presentan formación de usuarios mediante guías y manuales, siendo un total de 43 bibliotecas universitarias las que ofrecen información de alguno de sus servicios mediante guías y 42 mediante tutoriales.

Las guías que presentan las bibliotecas se basan en breves introducciones a cada uno de los temas claves en los que esté enfocada la misma, la mayoría son concisas y ágiles para el aprendizaje y autonomía del usuario. En general se encuentran enfocadas al uso del catálogo, recursos electrónicos, bases de datos o al manejo de los gestores bibliográficos, en la totalidad el gestor Refworks. Los tutoriales generalmente son multimedia, incorporando audio y video, donde se muestra una breve explicación detallando al usuario cómo navegar por los contenidos y cómo debe utilizarlos.

De las 47 bibliotecas analizadas, casi la mitad ofrecen cursos formativos online, y en menor medida ofrecen manuales, ya que sólo son 20 las bibliotecas que en sus web ofrecen formación mediante manuales.

La modalidad de educación a distancia para los procesos de enseñanza y aprendizaje ofrecida por las bibliotecas universitarias sirve como complemento a la educación presencial o semipresencial. Las bibliotecas desde sus sedes web han implementado cursos en línea mediante plataformas de acceso abierto con el fin de que los usuarios de la comunidad universitaria cuenten con las herramientas adecuadas a la sociedad actual. El resultado que persiguen las bibliotecas universitarias ofreciendo alguno de los tipos formativos analizados es fomentar en los usuarios actitudes y aptitudes que faciliten su desarrollo autónomo en los entornos de aprendizaje progresivamente más complejos.

3.2 Tipo de información para la formación de usuarios online ofrecida en las páginas web de las bibliotecas de las universidades españolas

En la figura 2 se muestra el número de universidades españolas que imparten cada tipo de información. Los cuatro primeros ítems (servicios presenciales, catálogo, reservas y renovaciones y preguntas frecuentes), corresponden a la información ofrecida para toda la comunidad universitaria y los cinco restantes (bases de datos, repositorios institucionales, gestores bibliográficos, recursos electrónicos y citar bibliografía) competen a la información destinada a la comunidad docente e investigadora.

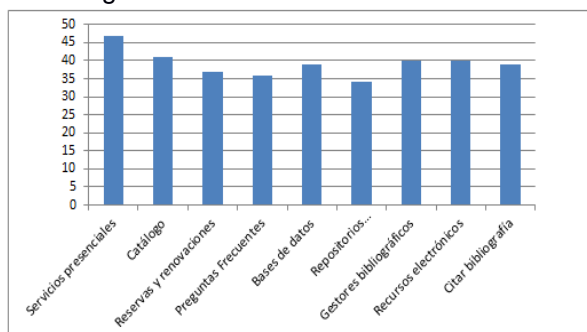


Figura 2: Tipo de información destinada a la formación de usuarios online (2014).

Se evidencia un equilibrio en cuanto a las informaciones ofrecidas. Se observa que todas las bibliotecas universitarias presentan información sobre los servicios presenciales de la biblioteca, incluyendo aquí videos de presentación tanto de los espacios físicos de la biblioteca como de la utilización de los servicios más importantes, como puede ser el préstamo bibliotecario e interbibliotecario. Se observa que el ítem que obtiene resultados más desfavorables es el de "Repositorio institucional", sólo 34 de las 47 bibliotecas analizadas ofrece información al respecto, se observa que son muchas las bibliotecas que se encuentran en la actualidad trabajando activamente por ofrecer un servicio de repositorio institucional, pues, las sedes web de la biblioteca ya cuentan con su apartado "Repositorio institucional" pero sin contenidos, por lo tanto, se espera que a corto plazo las 13 bibliotecas que carecen de este servicio vayan incorporándolo.

Por otro lado, resulta llamativo que 6 bibliotecas no incluyan información de interés a modo de tutorial o guía sobre el uso del catálogo colectivo, puesto que éste es un servicio de gran demanda por la comunidad universitaria y

principalmente los alumnos de primer ingreso pueden requerir de este tipo de información. Las bibliotecas de las Universidades de Castilla la Mancha y Pública de Navarra, son las que menos desarrollada tienen los tipos de información analizados para la formación de usuarios, careciendo de 5 de los ítems.

3.3 Inclusión de las bibliotecas universitarias españolas en redes sociales

En la figura 3 se aprecia que Facebook junto a Twitter son las redes sociales donde más confían las bibliotecas universitarias españolas para establecer un perfil de las mismas con un 87,3%, esto en gran parte es debido a que estas redes se sitúan en posición de liderazgo entre la población internauta. Facebook es la red social más universal acaparando un 83% de usuarios. La confianza aportada por las bibliotecas se debe a la gran posibilidad de comunicación y rápida propagación de la información o documentos que las mismas quieran difundir, además de demostrar que es una red que es utilizada de forma formal y profesional por los usuarios.



Figura 3: Porcentajes de pertenencias de las bibliotecas universitarias españolas en la red social Facebook (2014).

En la figura 4 se muestra como Twitter alcanza la misma presencia que Facebook (un 87,3% de bibliotecas universitarias españolas han establecido su perfil en la misma). Esto corresponde a que esta red es muy beneficiosa en el ámbito profesional ya que las noticias circulan mucho más rápido, que por cualquier otro medio social. Un 37% de los usuarios que usan Twitter se han incorporado en el último año, de ahí la determinación de las bibliotecas en ofrecer tanto información como formación de interés destinada a la comunidad universitaria, puesto que es una red que aunque ya se encuentra consolidada por los usuarios son cada vez más las personas que deciden unirse.

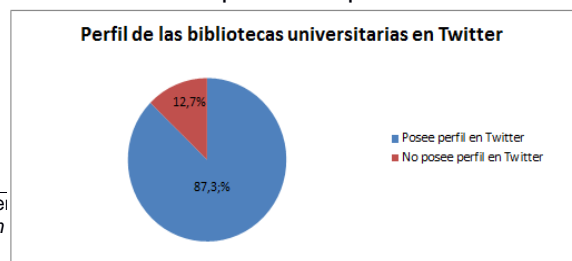


Figura nº 4: Porcentajes de pertenencias de las bibliotecas universitarias españolas en la red social Twitter (2014).

En la figura 5 se observa un bajo porcentaje con un 12,7% de bibliotecas universitarias que tienen establecido su perfil en la red social Tuenti. Esto se debe a que el uso de esta red se da por parte del público más joven y por su utilización de forma informal, no como uso educativo, otro de los motivos es que sólo un 27% de los internautas usan en la actualidad Tuenti, número que con el paso del tiempo va en descenso, por ello las bibliotecas no se ven con la confianza suficiente de crear perfil en esta red y prefieren asegurarse la participación del alumnado apostando por otras redes con más usuarios activos.



Figura nº 5. Porcentajes de pertenencias de las bibliotecas universitarias españolas en la red social Tuenti. 2014

En la figura 6 se muestran los porcentajes de bibliotecas universitarias españolas con perfil en la red social Pinterest donde se muestra un resultado equilibrado, ganando con un 53,2% las bibliotecas que si tienen perfil frente al 46,8% de las bibliotecas universitarias que aún no han establecido su perfil en la misma. Los beneficios que dichas bibliotecas han sabido apreciar de esta red para establecer su perfil es el fácil mantenimiento de los datos frente a otras redes sociales, además de aprovechar su utilización como una de las webs que más redirecciona a enlaces o contenidos alojados en otras páginas, siendo esta red muy apropiada para conectar con los públicos y mostrarle la información objetiva de forma clara y efectiva.

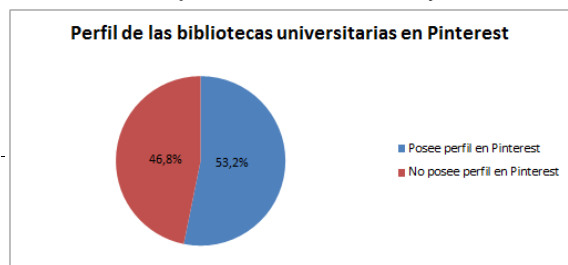


Figura nº 6. Porcentajes de pertenencias de las bibliotecas universitarias españolas en la red social Pinterest. 2014

Si bien su porcentaje de presencia no es el mayoritario, es una de las redes sociales que han aparecido con una diferenciación de uso clara, y con un auge creciente en su número de usuarios, por ello son cada vez más las bibliotecas que confían en Pinterest colgando las imágenes y contenidos de interés dejando a otros interactuar con sus perfiles mediante recomendaciones y comentarios.

4. CONCLUSIONES

Tras analizar minuciosamente los datos obtenidos puede observarse que todas las bibliotecas de las universidades españolas presentan algún tipo de formación online a través de sus páginas web, ya sea mediante cursos, guías, manuales o tutoriales, pues son conscientes de la importancia que conlleva tener este tipo de formación en sus sedes web. Esto es debido a los cambios tecnológicos, donde los métodos tradicionales de llevar a cabo la enseñanza y el aprendizaje han evolucionado con el desarrollo y uso masivo de las tecnologías de la información, de ahí parte el aprendizaje basado en las competencias donde las habilidades informacionales en la búsqueda y gestión de la información son una premisa imprescindible.

Con la inclusión de esta modalidad formativa el alumno siempre tendrá un papel activo en su propia formación, teniendo acceso instantáneo a toda la información que pueda necesitar para satisfacer sus demandas informativas. Por ello, las bibliotecas universitarias como una parte activa de las universidades deben encauzar su trabajo facilitando el manejo de los recursos electrónicos disponibles, proporcionando acceso a la producción científica o recursos electrónicos de utilidad para el acceso a producción científica a profesores o investigadores, creando repositorios institucionales, ofreciendo servicios online de préstamo junto a reservas y renovaciones, cooperar en el entrenamiento y las habilidades informativas, es decir, convertirse en Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, para así

satisfacer los requerimientos actuales de toda la comunidad de usuarios que atienden. De esta forma el alumno cuando tenga alguna carencia formativa respecto a los recursos o servicios ofrecidos por las bibliotecas de forma online podrá satisfacerla de manera inmediata y autónoma con la ayuda de guías, tutoriales o manuales.

Se comprueba como la diferencia entre la información destinada a la comunidad docente o investigadora frente al resto de comunidad universitaria es minúscula, pues son consecuentes en que tanto un tipo de usuarios como el otro precisan de las informaciones sobre el manejo de los recursos formativos. Por un lado, alumnos de nuevo ingreso necesitan de guías que les orienten con información elemental para el adecuado desarrollo de sus necesidades. Y por otro lado, el ámbito docente e investigador necesita estar en constante desarrollo y renovación de sus conocimientos, así mismo requieren de incipientes búsquedas de información para sus investigaciones.

Todas las bibliotecas universitarias aportan algún tipo de información en sus diferentes soportes online. Lo menos desarrollado son los cursos impartidos en modalidad online por las bibliotecas universitarias, esto se debe al alto grado de implicación tecnológica que conlleva, así como constante actualización de contenidos donde se impartan los cursos, del mismo modo se precisa de personal bibliotecario encargado del mantenimiento de los contenidos dentro de la plataforma docente, por ello las bibliotecas pueden sentirse reacias a este tipo de formación virtual.

Las bibliotecas universitarias españolas tienen un alto grado de participación en las redes sociales, ya que son conscientes de la importancia de ello puesto que mediante éstas se promueve la interacción al facilitar de forma rápida y efectiva la comunicación. A través de las mismas también existe un alto grado de colaboración entre los usuarios a la vez que un conocimiento compartido, todo ello permite abarcar a un gran grupo de usuarios, asistiendo de este modo a más personas que lo que sería posible en una localización física. Sobre todo las bibliotecas son conscientes que incluyendo su perfil en redes sociales pueden atraer a grupos de usuarios que tradicionalmente pueda serle más costoso ir a la biblioteca física. Con la creación de estos perfiles las bibliotecas están consiguiendo mejorar la imagen de la biblioteca satisfaciendo de forma rápida las necesidades de los usuarios. Se muestra una gran

aceptación de Pinterest por parte de las bibliotecas universitarias españolas, pues cada vez son más las que deciden crear su perfil en esta red social con la finalidad de poner sus colecciones de forma fácil y rápida a disposición de los usuarios.

Atendiendo a los diversos usos que pueden darse a las redes sociales como complemento en la formación de usuarios online, una futura línea de investigación sería poder comprobar cómo influyen en los estudiantes universitarios este tipo de formación y qué uso se les da verdaderamente a estas redes sociales. Comprobar si la creación de cursos para la formación de usuarios mediante plataformas docentes virtuales potenciaría el buen uso y manejo de los recursos y servicios bibliotecarios, así como el grado de implicación mostrado por los usuarios frente a los mismos.

Notas

(1) ACRL son las siglas de 'Association of College and Research Libraries' una division de ALA ('American Library Association').

Referencias

- ACRL/ALA. (2000). Objetivos de formación para la alfabetización en información. Un modelo de declaración para bibliotecarios universitarios. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios* 65, pp. 47-71. <http://eprints.rclis.org/5954/1/65a3.pdf> [07-01-2014]
- Alfaro, P. y Sánchez, S. (2005). Las bibliotecas universitarias ante los nuevos espacios de información: un estudio en el marco de la universidad de Castilla-la Mancha. En: // *Jornadas Bibliotecarias de Castilla-La Mancha*. 17-19 de noviembre de 2005. <https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/149/BU%20YY%20FORMACION%20%28TOLEDO%29.pdf?sequence=1> [07-01-2014]
- Andrade, E. y Velázquez, E. (2011). La biblioteca universitaria en las redes sociales: planificando una presencia de calidad. *Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información* 42, 36-47. : <http://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios/article/view/10/38> [21-02-2014]

- Anglada, L. (2012). Bibliotecas universitarias: cabalgando la tecnología, siguiendo al usuario. *El Profesional de la Información* 21 (6), 553-556. <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2012/noviembre/01.pdf> [07-01-2014]
- Área, M. (2007). *La formación en competencias informacionales o ALFIN: definición y habilidades implicadas*. <http://ordenadoresenlaaula.blogspot.com.es/2007/05/la-formacin-en-competencias.html> [24-03-2014]
- Bernal, L. (2013). *Pinterest y la formación*. En *Fisioeducación*. <http://fisioeducacion.net/fisios/fisioed/213-pinterestylaformacion> [24-03-2014]
- Cabero, J. (2006). Bases pedagógicas del e-learning. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento* 3, nº 1. <http://www.uoc.edu/rusc/3/1/dt/esp/cabero.pdf> [28-02-2014]
- Cascajares Rupérez, M., Fuentes Melero, E. y Moreno Martínez, J.J. (2004). Biblioteca Universitaria de Almería: Nuevos espacios para el aprendizaje y la investigación de la biblioteca de la universidad de Almería. *Foro Biblioteca y Sociedad: Experiencias de Innovación y mejora*. http://repositorio.ual.es/jspui/bitstream/10835/375/1/gtbu_nuevos_espacios_aprendizaje.pdf [07-12-2014]
- Fernández-Pampillón, A.M., Domínguez, E. y De Armas, I. (2012). Diez criterios para mejorar la calidad de los materiales didácticos digitales. *VII Jornadas de Campus Virtual UCM*. http://eprints.ucm.es/20297/1/25-34_Fern%C3%A1ndez-Pampill%C3%B3n.pdf [02-04-2014]
- Fuentes, M. (2010). Nuevas posibilidades en la formación de usuarios: redes sociales. <http://usuariosformacion.blogspot.com.es/2010/12/las-tecnologias-en-la-formacion-de.html> [21-02-2014]
- García Gómez, F.J. y Díaz Grau, A. (2007). Formación de Usuarios y Alfabetización informacional: dinámicas de trabajo en bibliotecas públicas. En: Gómez de la Iglesia, R. (edit.). *Acción pedagógica en organizaciones artísticas y culturales*. Vitoria: Grupo Xabide. 215-247. http://eprints.rclis.org/10694/1/FU_ALFIN_BPxabide.pdf [05-12-2013]
- Gómez Hernández, J.A. (2010). Las bibliotecas universitarias y el desarrollo de las competencias informacionales en los profesores y estudiantes. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento* 7 (2), 39-49. <http://eprints.rclis.org/18498/2/v7n2-gomez.pdf> [11-12-2013]
- Gómez Hernández, J.A. y Licea de Arenas, J. (2002). La alfabetización en información en las universidades. *Revista de Investigación Educativa* 20 (2), 469-486. <http://eprints.rclis.org/19478/1/gomezyllicea2002rie.pdf> [03-02-2014]
- Gómez Hernández, J.A. y Pasadas Ureña, C. (2007). La alfabetización informacional en bibliotecas públicas. Situación actual y propuestas para una agenda de desarrollo. *Information Research* 12 (3). <http://eprints.rclis.org/9418/1/alfabetizacion.pdf> [21-02-2014]
- Gómez, M., Roses, S. y Farias, P. (2012). El uso académico de las redes sociales en universitarios. *Revista Comunicar* 38, 19. <http://www.revistacomunicar.com/indice/articulo.php?numero=38-2012-16> [21-02-2014]
- González, N. (2012). Tendencias en Pinterest y las bibliotecas. En: *Grupo Thinkepi, estrategia y prospectiva de la información*. <http://www.thinkepi.net/tendencias-en-pinterest-y-las-bibliotecas> [28-03-2014]
- Grau-Perejoan, O. (2008). Formación on line. En: *Educación Médica* 11 (3), 139-146. <http://scielo.isciii.es/pdf/edu/v11n3/revision.pdf> [21-02-2014]
- López Zazo, R. (2007). *Formación de usuarios y alfabetización en bibliotecas universitarias: Propuesta de planificación para una CRAI*. Documentos de trabajo, Universidad Complutense de Madrid. 2007/9. <http://pendientedemigracion.ucm.es/BUJCM/biblioteca/doc10057.pdf> [05-12-2014]
- Margaix, D. (2008). Las bibliotecas universitarias y Facebook: cómo y por qué estar presentes. *El Profesional de la Información* 17 (6), 589-602. http://eprints.rclis.org/12568/1/articulo_Facebook_Margaix.pdf [10-04-2014]

- Martín Gavilán, C. (2009). *Suministro de información: servicios de referencia y búsquedas bibliográficas. Formación de usuarios en las BU*. Temas de Biblioteconomía. <http://eprints.rclis.org/14604/1/servref.pdf> [10-04-2014]
- Martínez Galindo, F.J. (2010). *Implantación de las herramientas de la web social en bibliotecas españolas*. Proyecto Fin de Carrera. Universidad Politécnica de Valencia, E.T.S. de Ingeniería Informática. : <http://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/11992/PFC.pdf?sequence=1> [25-03-2014]
- Marzal, M.A. y Parra, P. (2010). *Bibliotecas integradas: alfabetización en información como estímulo de cooperación*. El Profesional de la Información 19 (5), 463-468. <http://eprints.rclis.org/3861/1/463-468.pdf> [05-12-2013]
- MECD (2013). *Datos básicos del sistema universitario español*. http://www.mecd.gob.es/dms/mecd/educacion-on-mecd/areas-educacion/universidades/estadisticas-informes/datos-cifras/DATOS_CIFRAS_13_14.pdf [27-01-2014]
- O' Reilly (2005) *Web 2.0 Compact Definition* <http://radar.oreilly.com/2005/10/web-20-compact-definition.html> [07-01-2014]
- Ochoa, J. (2012). *Biblioteca y TIC: medios de información y comunicación para la formación de ciudadanía crítica*. <http://conference.ifla.org/past/2012/147-gutierrez-es.pdf> [21-02-2014]
- Santos, G, Ferrán, N. y Abadal, E. (2012). Recursos educativos abiertos: repositorios y uso. El profesional de la información 21 (2), 136-145. <http://www.accesoabierto.net/sites/accesoabierto.net/files/Santos-Ferran-Abadal-EPI.pdf> [21-02-2014]
- Somoza, M. (2009). *Análisis de la tutoriales web creados por bibliotecas universitarias*. Tesis Doctoral. Universitat de Barcelona. http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/769/MSF_TESIS.pdf?sequence=1 [21-02-2014]
- UNESCO (2008). *Estándares de competencias en TIC para docentes*. <http://www.oei.es/tic/UNESCOEstandaresDocentes.pdf> [21-02-2014]
- Uribe, A. (2012). Programas de alfabetización informacional en las universidades argentinas: niveles de desarrollo. *Ciencia, docencia y tecnología* 44. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17162012000100002&script=sci_arttex [13-12-2013]