



GRADO EN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
UNIVERSIDAD DE LEÓN
Curso Académico 2018/2019

PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS EN LA BIBLIOTECA DE NAVARRA

Amaia Ibáñez Aguirre

Tutor: Blanca Rodríguez Bravo

EL/LA TUTOR/A,

EL/LA ALUMNO/A,

Fdo.:

Fdo.:

RESUMEN:

Este trabajo tiene como objetivo dotar a la Biblioteca de Navarra de un programa de formación de usuarios en competencias informacionales y digitales, a implantar en los próximos tres años. Para su diseño e implementación se ha partido de un estudio sobre el concepto de formación de usuarios y alfabetización informacional. A continuación se han realizado una serie de análisis: sobre la comunidad de usuarios potencial en la que se inserta la biblioteca, del uso de los servicios junto con un análisis D.A.F.O de la propia biblioteca. Se han estudiado también las webs de distintas bibliotecas públicas con el objetivo de conocer diferentes experiencias relacionadas con actividades formativas, aplicables a la realidad de la Biblioteca de Navarra. A partir de la información obtenida se han identificado cuatro grupos objetivo: centros educativos, usuarios habituales que desconocen lo que la biblioteca ofrece, mayores de 60 interesados en las TIC y desempleados, para los que se han desarrollado 4 líneas diferentes de formación, las cuales se materializan en 8 actividades concretas. Cada actividad se ha definido con sus objetivos, metodología, destinatarios, recursos, evaluación y difusión.

Palabras clave:

Alfabetización informacional; ALFIN; Biblioteca de Navarra; Bibliotecas públicas
Competencias digitales; Competencias informacionales; Formación de usuarios.

ABSTRACT:

This work aims to provide the Library of Navarra with a training program for its users in information and digital skills. The program is to be implemented in the next three years. Its design and implementation has been based on a study on the concept of training of users and information literacy. A series of analysis of the following aspects have been carried out: the potential user community in which the library is inserted, the use of the services and a SWOT analysis of the library itself. We have also analyzed the websites of several public libraries in order to learn about different experiences related to training activities which could be adapted to the reality of the Library of Navarra. Based on the information obtained, four target groups have been identified: educational centers, regular users who do not know what the library offers, over 60s interested in ICT and unemployed. We have developed 4 different lines of training, which are materialized in 8 specific activities. Each activity has been defined with its objectives, methodology, recipients, resources, evaluation and dissemination.

Keywords:

Digital competencies; Information literacy; Informational competencies; Library of Navarra; Public library; Public users instruction.

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	6
2. ESTADO DE LA CUESTIÓN	7
2.1 De la formación de usuarios a ALFIN - (CI2), - AMI en la biblioteca pública	7
2.2 Claves de la FU/ALFIN en la Biblioteca Pública	9
3. OBJETIVOS	12
3.1 Objetivo general.....	12
3.2 Objetivos específicos.....	12
4. METODOLOGÍA.....	13
5. CONTEXTO DE ACTUACIÓN	15
5.1 Biblioteca de Navarra	15
5.2 Comunidad a la que atiende y uso de los servicios.....	16
5.2.1 Análisis de la comunidad.....	17
5.2.2 Uso de los servicios de la Biblioteca de Navarra.....	22
5.2.3 La FU / ALFIN en la Biblioteca de Navarra: análisis de la situación actual y conclusión.	33
6. ANÁLISIS DE ACTIVIDADES Y EXPERIENCIAS DE FORMACION DE USUARIOS/ALFIN LLEVADAS A CABO EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS.....	35
6.1 Visitas guiadas	36
6.2 Talleres prácticos de formación en los recursos y servicios de la biblioteca.....	36
6.3 Aula de adultos.....	37
6.4 Formación en TIC.....	37
6.5 Búsqueda de empleo.....	39
6.6 Biblioteca accesible	40
6.7 Voluntariado ligado a la formación	40
6.8 Conclusiones.....	41
7. PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS/ALFIN DE LA BIBLIOTECA DE NAVARRA	41
7.1 Visitas guiadas y orientación	43
7.2 Formación básica en el uso y los recursos que ofrece la biblioteca	48
7.3 TIC para mayores de 60.....	50
7.4 Empleo.....	52
7.5 Líneas futuras pendientes de desarrollar.....	55
8. CRONOGRAMA	56
9. EVALUACIÓN	58
10. CONCLUSIONES	58
11. BIBLIOGRAFÍA	61

Índice de gráficos

Figura I. Porcentaje de población por edades en Navarra.....	17
Figura II. Porcentaje de población por edades en Pamplona.....	17
Figura III. Porcentaje de población por edades en Mendabaldea.....	18
Figura IV. Equipamientos de productos tecnológicos en hogares.....	19
Figura V. José M ^a Iribarren porcentaje de alumnos y enseñanzas.....	21
Figura VI. Visitantes de la Biblioteca de Navarra.....	22
Figura VII. Usuarios dados de alta.....	22
Figura VIII. Colección en la Biblioteca de Navarra.....	23
Figura IX. Préstamos en la Biblioteca de Navarra.....	24
Figura X. Préstamo colectivo en la Biblioteca de Navarra.....	24
Figura XI. Portal de las Bibliotecas Públicas de Navarra.....	25
Figura XII. Portal de la Biblioteca de Navarra.....	25
Figura XIII. Visitas a la web.....	26
Figura XIV. Uso de ordenadores.....	27
Figura XV. Uso de eBiblio en la Biblioteca de Navarra y en la Red de bibliotecas... 28	
Figura XVI. Uso de eFilm-InfoMagazine en la Biblioteca de Navarra y en la Red de bibliotecas.....	29
Figura XVII. Actividades 2018.....	30
Figura XVIII. Análisis D.A.F.O.....	33
Figura XIX. Resumen del Programa de formación/alfabetización informacional.....	55
Figura XX. Cronograma de implantación.....	55

Índice de tablas

Tabla 1. Población en 2017.....	16
Tabla 2. Población extranjera en 2017.....	16
Tabla 3. Visitas guiadas.....	30

1. INTRODUCCIÓN

La Biblioteca de Navarra es, según la Ley Foral 32/2002, art. 16 "la biblioteca central del sistema de bibliotecas públicas de Navarra y la máxima responsable del patrimonio bibliográfico de Navarra". Su misión es la de recoger, custodiar y difundir el patrimonio bibliográfico navarro, siendo, por tanto, receptora del Depósito Legal y principal centro de conservación bibliográfico de la Comunidad Autónoma. Esa misma ley le atribuye entre otras "las funciones propias de una biblioteca pública".

En 2011 tiene lugar el traslado de sede, lo que provoca un cambio radical en la prestación de sus servicios a la ciudadanía. Pasó de ser una biblioteca de conservación y depósito, con unas instalaciones anticuadas y limitadas, a una biblioteca de diseño moderno, luminosa, con una importante colección en libre acceso.

Aunque muchos aspectos han ido mejorando en estos últimos 8 años, todavía tiene asignaturas pendientes. La principal apuesta de la Biblioteca de Navarra ha sido la colección y el préstamo, pero es en estos últimos 4 años cuando se ha llevado a cabo un cambio esencial, apostando por una importante programación cultural con ciclos de conferencias y actividades de adultos e infantiles, junto con la creación de clubs de lectura temáticos.

De esta manera, poco a poco la Biblioteca de Navarra ha ido asumiendo una amplia gama de actividades y servicios, pero nunca ha tenido una programación de actividades dirigidas a la formación de usuarios externos (potenciales y reales). La inexistencia de programas de formación ha sido y es en la actualidad un punto débil de la Biblioteca de Navarra, no hay que olvidar que la mayoría de las bibliotecas públicas desde finales de los 90 ya contaban con actividades formativas en este sentido. Por ello el objetivo de este trabajo es realizar un "Programa de formación presencial para la Biblioteca de Navarra".

Dicho programa deberá integrarse dentro de la organización del conjunto de las actividades de la biblioteca y su planificación global, para así dotarlo de continuidad y estabilidad (García y Selgas, 2006).

2. ESTADO DE LA CUESTIÓN

2.1 De la formación de usuarios a ALFIN - (CI2), - AMI en la biblioteca pública

En España una definición muy difundida de formación de usuarios en la biblioteca pública es la establecida por Milagros de Corral en 1977 (citada en García, 2007), "cualquier tipo de esfuerzo tendente a facilitar orientación al usuario, individual o colectivamente, a fin de lograr una utilización más eficaz de los recursos y servicios que la biblioteca ofrece" (p.216). Esta misma línea de definición conceptual, la encontramos en los años 90 en Hernández, (1995); Díez y Peñalver, (1990) (citado en García, 2007), referida al uso de los recursos y servicios de la biblioteca junto con la idea de hacer además un uso óptimo de los mismos. En definitiva se trata de aprovechar de la mejor manera posible los recursos propios de la biblioteca.

Por su parte, la alfabetización informacional o ALFIN, es un concepto que va más allá, ya que no se limita al uso de los propios recursos, sino pone el acento en la información, su uso y el usuario. Hay diversas definiciones que permiten entender el concepto. Una de las más utilizadas es la dada por la American Library Association (1989) según la cual "Para poder ser considerada infoalfabeta, una persona debe ser capaz de reconocer cuándo necesita información, así como tener la capacidad para localizarla, evaluarla y usarla efectivamente". Atendiendo a ésta definición se ve cómo se ha dejado atrás una preocupación exclusiva por el uso de los recursos y servicios bibliotecarios y se ha puesto el foco en la información y en cómo se relaciona el individuo con ella.

La definición de la Declaración de Praga en el 2003 engloba el conocimiento de las propias necesidades de información y la habilidad de identificar, localizar, evaluar, organizar, crear, utilizar y comunicar con eficacia la información con tal de afrontar los problemas o cuestiones planteadas; es un prerrequisito para participar de forma eficaz en la Sociedad de la Información y, a la vez, es una parte del derecho humano básico del aprendizaje a lo largo de la vida (UNESCO/NFIL, 2003).

Se encuentra aquí un aspecto fundamental para el cambio de rol de la biblioteca que es el aprendizaje a lo largo de toda la vida. Ya no tendrá sentido la mera formación sobre aspectos relacionados con la biblioteca, sino que se hará necesario que los usuarios tomen además parte activa en este aprendizaje.

En la Declaración de Alejandría, elaborada dos años después, la ALFIN capacita a las personas de toda clase y condición para buscar, evaluar, utilizar y crear información eficazmente para conseguir sus metas personales, sociales, ocupacionales y educativas. Constituye un derecho humano básico en el mundo digital y promueve la inclusión social de todas las naciones (Calderón, 2010). El aprendizaje a lo largo de la vida permite que los individuos, las comunidades y las naciones alcancen sus objetivos y aprovechen las oportunidades que surgen en un entorno global en desarrollo.

Ayuda también a las personas y a sus instituciones a afrontar los retos tecnológicos, económicos y sociales, a remediar las desventajas y a mejorar el bienestar de todos (UNESCO/NFIL 2005). En esta última acepción aparece como novedad la inclusión del mundo digital y, tendente a englobar esta realidad, REBIUN (Red de Bibliotecas Universitarias Españolas) acuñó la expresión "Competencias Informacionales y Digitales" (CI2), denostando en cierta manera el término ALFIN. Con ella se refería a las competencias informáticas e informacionales, modelo que está adaptando actualmente al de "Competencias

digitales” en consonancia con el Marco Europeo de Competencias Digitales (DIGCOMP).

Para el Parlamento y el Consejo Europeo competencia digital “entraña el uso seguro y crítico de las tecnologías de la sociedad de la información (TSI) para el trabajo, el ocio y la comunicación. Se sustenta en las competencias básicas en materia de TIC: el uso de ordenadores para obtener, evaluar, almacenar, producir, presentar e intercambiar información, comunicarse y participar en redes de colaboración a través de Internet (Comisión Europea, 2006, p.15).

Engloba 5 áreas: información y tratamiento de datos, comunicación y colaboración, creación de contenido digital, seguridad y resolución de problemas. La competencia digital está concebida como una de las competencias clave que debe adquirir la ciudadanía para lograr un pleno desarrollo personal, social y profesional.

No es suficiente, por tanto, saber desarrollar un uso adecuado de la información con su transformación en conocimiento, sino que es necesario hacerlo, además, aprovechando e integrando de forma eficaz la tecnología.

La competencia digital beneficia a todo aquel que sepa aprovechar las posibilidades derivadas de las nuevas tecnologías y a la vez se hace cada vez más necesaria para poder participar de forma significativa en la nueva sociedad y economía del conocimiento del siglo XXI (INTEF, 2017). Nos encontramos entonces con dos competencias: el manejo de la información y el uso de las herramientas digitales.

Actualmente la UNESCO, introduce un elemento más, y unifica la alfabetización mediática (referida a los medios de comunicación) e informacional (AMI) como las competencias necesarias para sobrevivir en el siglo XXI, conformada por:

- Alfabetización en medios de comunicación
- Alfabetización informacional
- Alfabetización digital

La alfabetización mediática e informacional (AMI), se refiere al conocimiento del funcionamiento de los medios de comunicación, a la capacidad de evaluar fuentes y contenidos de todo tipo de medios, poniendo especialmente el acento en el pensamiento crítico ante las noticias falsas, “alfabetización crítica” (Alonso y Martín, 2019).

La realidad es que todos estos términos y acepciones se utilizan a nivel profesional, pero, cuando nos dirigimos al ciudadano externo continuamos denominando al conjunto de actividades, cursos, talleres, sesiones... como “formación de usuarios”, de hecho la mayoría de planes y programas ALFIN o (CI2) que imparten las bibliotecas universitarias se presentan en sus portales como formación de usuarios.

Estamos ante un concepto que se ha ido completando con las distintas aportaciones tanto de autores como de instituciones relacionadas con las bibliotecas, lo que ha derivado en la existencia de cantidad de términos que en ocasiones dificultan la comprensión y aplicación incluso por parte de los propios profesionales. En nuestro caso hemos decidido denominar al trabajo como “formación de usuarios”.

La formación de usuarios y la alfabetización hay que entenderlas como complementarias:

- Para Felicidad Campal (2006a) "La ALFIN es, en resumen, saber cuándo se necesita información y tener la capacidad de localizar, evaluar y aplicar eficazmente la información requerida, independientemente del formato en que esta se encuentre y del fin al que se vaya a aplicar (académico, laboral, personal o social)" (p.49).
- En palabras de Gómez y Pasadas (2007) "Antes al contrario: un buen programa de ALFIN se seguirá basando en un porcentaje nada despreciable de actividades y métodos de formación (visitas guiadas, guías de uso de recursos, asistencia personalizada...) utilizados desde siempre en las bibliotecas, solo que perfectamente integrados en los nuevos y más amplios objetivos de aprendizaje".

2.2 Claves de la FU/ALFIN en la Biblioteca Pública

En la FU/ALFIN en el ámbito de la biblioteca pública podemos identificar unos elementos claves, que en cierta manera marcan su esencia: binomio educación aprendizaje, destinatarios, planificación y formadores.

- **Binomio educación-aprendizaje**

La importancia de la biblioteca pública como espacio educativo viene avalada por numerosos documentos normativos, los cuales hacen referencia al compromiso que tiene la biblioteca con el aprendizaje permanente, como el Manifiesto (IFLA/UNESCO, 1994) y las Directrices (IFLA/UNESCO 2001) (Gómez y Pasadas, 2007). La misma idea subyace en las pautas Pulman o Calimera, con el apoyo a la formación a lo largo de toda la vida o en España en las Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas (2002), elaboradas por un grupo de trabajo dependiente del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

En definitiva, se trata de entender la biblioteca pública en una de sus funciones más esenciales, su vocación educativa, tanto como espacio de aprendizaje permanente a lo largo de toda la vida y en todas sus etapas, como de apoyo a la educación formal e informal.

La formación en bibliotecas públicas se articula en torno a dos ejes esenciales: la información y el aprendizaje permanente, al que se incorpora un tercer eje, la formación en competencias informacionales y digitales. Todos ellos, estrechamente relacionados, necesitan un centro de recursos, un escenario, "la biblioteca pública: escenario para el aprendizaje" (Campal, 2006b, p. 33). Esta autora es un referente en la materia que nos ocupa, de todos sus artículos publicados merece la pena destacar esta comunicación en el III Congreso de Bibliotecas Públicas" (Campal, 2006b), ya que presenta de una forma clara las tres ideas esenciales de la ALFIN, vigentes en la actualidad:

- La biblioteca pública como centro de recursos para el aprendizaje de la comunidad (CRAC), como centro de aprendizaje permanente, o como agente alfabetizador (Hernández y García, 2010).
- La colaboración, son necesarias las alianzas con todo tipo de centros y sectores, es necesario ir más allá del ámbito educativo incluyendo la figura del voluntariado.
- Formación abierta, para toda la comunidad.

Nos encontramos, de esta forma, con una biblioteca pública "que es cada vez más un espacio social, de información, aprendizaje y cultura para todos, de cualquier edad, nivel, formación o procedencia" (Gómez, 2010).

- **Destinatarios: la comunidad**

Una de las características propias de la biblioteca pública, que la diferencia de las escolares o universitarias, es la heterogeneidad y pluralidad de sus usuarios, este rasgo va a ser determinante para definir la formación de usuarios que desde ella se lleva a cabo. No tener un grupo compacto con unas necesidades comunes, obligará a segmentar en función de su tipología y, a pautar distintas actividades para los distintos públicos y con diferentes objetivos.

Esta realidad, unida a la existencia de unos recursos limitados obligará a definir con mucho cuidado las prioridades, partiendo de la dificultad de dar respuesta a todas las necesidades formativas. Será necesario también poner el acento en los colectivos que presentan un mayor riesgo de exclusión, tanto social como de brecha digital, como pueden ser las personas mayores, inmigrantes, desempleados, personas con algún tipo de discapacidad...

Tenemos que entender la brecha digital no solo desde el punto de vista del acceso a la tecnología, sino de una manera más profunda, entendida como la diferencia entre los que tienen las competencias y habilidades para beneficiarse del uso de las TIC y los que no las tienen.

Se trata, en definitiva, de incidir desde la biblioteca pública en una mayor igualdad de oportunidades, en una cohesión social para la totalidad de sus usuarios a través de las actividades formativas propuestas.

- **Planificación**

Campal (citada en Calderón, 2010) defiende "la necesidad de la planificación desde dos puntos de vista, de la gestión de un servicio (para quién, qué contenidos, con qué difusión y con qué resultados) y el didáctico (para qué objetivos, con qué estrategias y modelos, con qué recursos y qué técnicas) contando con el bibliotecario formador" (p.47).

La FU/ALFIN entendida como un servicio tan permanente y estable como otro cualquiera, no puede depender de los vaivenes políticos, presupuestarios o de la falta de personal, por todo ello requiere una planificación continua, en definitiva de continuidad y constancia (Campal y Domínguez, 2006). Pero también debe ir más allá, evolucionando, adaptándose a los cambios y a las nuevas necesidades de los usuarios, en decir innovando.

Se hace necesario, por tanto, que la formación de usuarios desde las bibliotecas públicas esté basada en una planificación previa que le dote de objetivos, contenidos, medios y que a la vez sirva para lograr una mayor implicación por parte de todas las personas comprometidas en su desarrollo. Sería conveniente además, para lograr una mayor repercusión, que estuviera integrada en el plan estratégico de cada biblioteca, aunque en muchos casos nos encontramos con que esto ni siquiera existe. En un estudio sobre transparencia de sedes web de las bibliotecas públicas del estado se constata que únicamente 4 bibliotecas disponen de planes estratégicos en la web (Pacios, Rodríguez, Vianello, Rey y Rodríguez, 2018), estas cuatro bibliotecas incluyen en el contenido del plan, la alfabetización informacional. Con todo, que no lo muestren no quiere decir que no exista.

- **Personal y formadores**

Es una necesidad, que el ciudadano tenga destrezas en el uso de la información (alfabetizar informacionalmente) en un mundo caracterizado por la sobreabundancia de ella (infoxicación), donde nuestros usuarios pueden verse a menudo desbordados. Solo así evitaremos la profundizar en la brecha digital, que puede considerarse hoy la nueva forma de exclusión social. Ahora más que nunca parece que la labor del profesional bibliotecario se hace más inexcusable, tanto como intermediario y asesor de información, como en su papel de formador de usuarios (García, 2004).

Esto conlleva a su vez que los propios formadores deben recibir su propia formación para poder dar respuesta a unas demandas formativas cada vez más diversas y complejas por parte de los usuarios. Además, cada vez es más necesario añadir a esa formación, la capacitación pedagógica para enseñar a los demás (Hernández, Romero y Gómez, 2019), para transmitir, aunque esta necesidad pueda chocar a veces con la realidad del servicio, influido por la escasez de personal o de presupuesto.

Gallo León (citado en Sánchez y Yubero, 2016) describe el nuevo perfil profesional del personal de bibliotecas públicas:

“Debe entenderse, por la especificidad que le viene dada en su proximidad a los ciudadanos, como la suma de unos conocimientos teóricos y prácticos (en información y documentación, en gestión y planificación, en técnicas de comunicación y en aplicación de las TIC a las funciones y tareas bibliotecarias) y de unas aptitudes y actitudes personales tan necesarias como los conocimientos teórico-prácticos: voluntad de servicio a los usuarios, habilidad para la comunicación, rechazo del aislamiento y aptitud para el trabajo en equipo, amplia formación cultural, actitud positiva hacia los cambios adaptando los métodos de trabajo a las nuevas situaciones, espíritu crítico, imaginación, visión de futuro y capacidad de decisión”. (p.228)

Para lograr una mayor implicación por su parte y una mayor garantía de éxito de las actividades sería interesante además, que estos bibliotecarios formadores formaran parte de una manera activa de todo el proceso de preparación del plan formativo y que no se vean limitados a la parte exclusiva de la docencia.

Se ha producido una evolución conceptual de la formación de usuarios entendida como orientación en la biblioteca a la formación de usuarios actual entendida como aprendizaje/enseñanza de competencias informacionales y digitales. Para lo que es necesario contar con profesionales preparados en el diseño y la puesta en práctica de programas de alfabetización informacional (Gómez, 2009).

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

El objetivo general que pretende este trabajo de fin de grado es dotar a la Biblioteca de Navarra de un programa de formación de usuarios / alfabetización informacional, de acuerdo a su realidad actual y que tenga una continuidad de tres años.

3.2 Objetivos específicos

- Transformar la imagen de la Biblioteca de Navarra, de espacio de estudio a lugar de aprendizaje.
- Identificar a la biblioteca de Navarra como un centro de recursos de ALFIN que contribuya a reducir la brecha digital.
- Diseñar actividades formativas específicas acordes a las necesidades de cada segmento de la población a la que van destinadas.
 - o Mejorar las opciones de empleabilidad de sus usuarios
 - o Potenciar un uso más eficaz de los dispositivos móviles para los mayores
 - o Establecer relaciones de cooperación estable con los centros educativos para ofrecer a sus alumnos una formación acorde a sus necesidades.
- Capacitar a los usuarios en el uso de las TIC y en la búsqueda de recursos en la web.
- Analizar las experiencias que se están llevando a cabo en otras bibliotecas públicas sobre formación de usuarios y alfabetización informacional.
- Lograr usuarios autónomos en el uso de los servicios bibliotecarios y un mayor aprovechamiento de los servicios.

4. METODOLOGÍA

El trabajo arranca con la revisión de literatura especializada sobre formación de usuarios, alfabetización y competencias digitales para identificar por un lado artículos teóricos y conceptuales relacionados con la materia y, por otro lado aquellos que analizan las experiencias que se están desarrollando al respecto en bibliotecas públicas. Su recolección parte de la consulta de bases de datos genéricas y especializadas en información y documentación (LISTA, E-LIS, LISA Dialnet...)

A estas referencias hay que añadir dos fuentes de información de primera línea y pilares esenciales del desarrollo de todo el trabajo:

- La información generada en el Consejo de Cooperación Bibliotecaria principalmente en dos de sus grupos de trabajo, Alfabetización Informacional y Banco de recursos ALFIN/AMI.
- La plataforma ALFARED, a pesar de que actualmente se encuentra clausurada. Desde principios de junio no hemos podido volver a acceder a ella.

Con todo ello se inicia este trabajo elaborando el marco teórico, que tiene como meta la elaboración de un "Programa de formación presencial para la Biblioteca de Navarra".

El punto de partida ha sido asumir un modelo, el seleccionado para mi programa es el Modelo TUNE para la formación de usuarios de bibliotecas. Tal y como se indica en su introducción, tiene como objetivo ser una herramienta para la planificación, implantación y evaluación de programas de formación de usuarios en bibliotecas (TUNE, 2005). Atendiendo a dicho modelo lo primero que realizamos es un análisis en profundidad de la comunidad local en la que está enraizada la biblioteca, mediante el análisis de datos extraídos de diversas fuentes oficiales.

El análisis se realiza en dos direcciones:

- Sobre la población y sus rasgos esenciales, la sociedad de la información y uso de TIC, y los centros educativos.
- La Biblioteca de Navarra, el uso de sus recursos y servicios.

A partir de las conclusiones obtenidas del estudio anterior, junto con el análisis DAFO de la Biblioteca de Navarra realizado, se establecen los 4 grupos objetivo, a los que dirigir nuestro plan de formación presencial. Para cada uno de ellos se diseñarán las actuaciones correspondientes.

- Alumnos de centros educativos (infantil/juvenil y adultos)
- Usuarios habituales o potenciales que desconocen o no son conscientes de lo que la biblioteca les ofrece
- Adultos interesados en el uso de las TIC
- Desempleados

Para establecer el contenido del plan de formación es necesario en primer lugar, conocer las experiencias que se están llevando a cabo en las Bibliotecas Públicas Españolas. Para ello hemos analizado los apartados dedicados a la formación y actividades de las páginas web de bibliotecas cabeceras de sistemas de las CCAA, Bibliotecas Públicas del Estado y redes de bibliotecas municipales. Como resultado de dicho análisis se han destacado aquellos programas o actividades más relevantes y aplicables para llevar a cabo nuestro programa de formación para la Biblioteca de Navarra.

Para la fase de planificación, presentación y contenidos de las actividades, hemos utilizado, previa adaptación a nuestro trabajo y necesidades, uno de los formularios o fichas de buenas prácticas para la FU/ALFIN del grupo de trabajo GTALFIN del Consejo de Cooperación Bibliotecaria, difundidas en la Plataforma ALFARED¹.

El contenido adaptado se estructura en:

1. Descripción:
 - Destinatarios
 - Objetivo(s)
 - Contenidos y metodología
 - Recursos:
 - Humanos
 - Materiales
 - Económicos
 - Temporalización
2. Evaluación
3. Difusión de la actividad

Se han completado las fichas para las distintas líneas estratégicas o de actuación junto con las actividades formativas aplicables a cada grupo objetivo. El resultado son: 9 actividades formativas, representadas en un cuadro para una mejor comprensión.

Para su puesta en marcha establecemos un cronograma, y una vez implantado el programa, realizaremos las evaluaciones oportunas para adoptar las mejoras y modificaciones necesarias. El sistema de citas y referencias empleado son las Normas APA (6^o ed.), y se ha utilizado el gestor bibliográfico Mendeley.

¹ Disponible en: <http://www.alfared.org/>

5. CONTEXTO DE ACTUACIÓN

5.1 Biblioteca de Navarra

- **Historia**

El germen de la actual Biblioteca de Navarra está en los fondos procedentes de la desamortización de Mendizábal del siglo XIX y de los fondos del Instituto de Segunda Enseñanza de Pamplona, su creación oficial tiene lugar en 1941 por la Diputación Foral (Elizari, 2011).

Desde sus orígenes hasta el momento actual ha ocupado cuatro sedes diferentes, si bien las más significativas han sido las dos últimas. Desde 1972 hasta 2010, estuvo ubicada en un local céntrico de Pamplona, en la planta baja de un edificio modernista, emblemático de la ciudad, conocido como "La Agrícola", en la Plaza de San Francisco. Desde los años 90 estas instalaciones se consideraron insuficientes para sus dos funciones principales: la conservación de fondos del patrimonio navarro, ya que desde 1950 se depositaba en ella un ejemplar de las publicaciones impresas por la antigua Diputación Foral, y para la prestación de servicios propios de una biblioteca pública abierta a los ciudadanos.

La búsqueda de una nueva ubicación fue un tema controvertido por cuestiones políticas e intereses particulares entre los sucesivos ayuntamientos y gobiernos, así pasaron 15 años en los que se especuló entre diferentes locales, edificios, solares, hasta que finalmente en 2007 se decide su construcción en un barrio periférico, Mendabaldea, alejado del centro urbano de la ciudad, en una parcela de 20.000 metros cuadrados, que se inaugura en el 2011. La lejanía del centro de la ciudad es una queja o comentario constante de la ciudadanía, que afecta a la prestación del servicio.

Otro aspecto que ha marcado su historia es su denominación, desde 1939 la antigua Diputación Foral la denominó Biblioteca General de Navarra, conocida coloquialmente como "La General", desde el 2002 cambia su denominación a Biblioteca de Navarra, su nombre actual, aunque en muchos círculos se le sigue conociendo como Biblioteca General. Lo que genera en ocasiones problema de identificación.

- **Funciones**

La Biblioteca de Navarra es uno de los pilares básicos del Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra, junto con la Red de Bibliotecas Públicas el segundo pilar, conformado por 93 centros. Ambos son diferentes y complementarios, dependen del Servicio de Bibliotecas que es una estructura organizativa de la Dirección General de Cultura-Institución Príncipe de Viana perteneciente al Departamento de Cultura, Deporte y Juventud.

Sus funciones están reguladas en la Ley Foral 32/2002, de 19 de noviembre, por la que se regula el Sistema Bibliotecario de Navarra.

El CAPITULO III establece "El sistema de bibliotecas públicas de Navarra" del que forman parte tanto la Biblioteca de Navarra como las bibliotecas públicas municipales y comarcales.

Artículo 16. La Biblioteca de Navarra.

1. Es la Biblioteca central del Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra y la máxima responsable del patrimonio bibliográfico de Navarra. Tiene como misión recoger, conservar y difundir la producción bibliográfica navarra, incluyendo en la misma la producción escrita, periódica o no, visual, sonora y multimedia, impresa o en cualquier otro soporte.

2. La estructura y funcionamiento de la Biblioteca de Navarra se determinarán reglamentariamente.

3. Además de las funciones propias de una biblioteca pública, como biblioteca central del Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra le corresponden las siguientes funciones:

- a) Recoger, conservar y difundir todas las obras editadas o producidas en Navarra. A tal fin es la receptora del Depósito Legal.
- b) Adquirir, conservar y difundir todas las obras relacionadas con Navarra, referidas a ella o escritas por autores navarros y que no hubieran ingresado por Depósito Legal.
- c) Elaborar la Bibliografía Navarra.
- d) Velar por la conservación del patrimonio bibliográfico navarro y coordinar la elaboración en Navarra del Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico.
- e) Representar al Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra ante el Sistema Bibliotecario Español y ante otros sistemas bibliotecarios.
- f) Aquellas otras que le sean atribuidas para el mejor funcionamiento del Sistema de Bibliotecas Públicas de Navarra. (BON, nº 142, 2002)

Nos encontramos con que su eje principal continúan siendo, las dos funciones esenciales que ya tenía encomendadas desde mediados del siglo XX.

• **Servicios**

Con una superficie de 16.487 m², distribuida en tres plantas oferta los siguientes servicios:

- ✓ Información y referencia
- ✓ Sala de lectura
- ✓ Sala de consultas especiales. Fondos no prestables
- ✓ Hemeroteca
- ✓ Préstamo a domicilio, interbibliotecario y colectivo
- ✓ Sala infantil
- ✓ Acceso a internet y uso de ordenadores
- ✓ Reprografía y digitalización
- ✓ Actividades
- ✓ Salas de trabajo en grupo

5.2 Comunidad a la que atiende y uso de los servicios

Siguiendo el Modelo TUNE para la formación de usuarios de bibliotecas (2005), lo primero es hacer un análisis en profundidad de la comunidad local sobre la que actúa la biblioteca y, de la Biblioteca de Navarra sobre el uso de sus recursos y servicios.

5.2.1 Análisis de la comunidad

Con objeto de llegar a todos los usuarios potenciales, tenemos que conocer a la comunidad a la que se dirige y atiende la Biblioteca de Navarra, para ello analizamos en primer lugar una serie de datos objetivos extraídos de las webs del Instituto de Estadística de Navarra (2019)² y del Ayuntamiento de Pamplona³ (2019) sobre población y sus rasgos esenciales, la sociedad de la información y uso de TIC, y los centros educativos.

Las tres áreas de influencia a las que se dirige la Biblioteca de Navarra son:

- Navarra, por ser biblioteca central del sistema
- Pamplona, localidad en que se encuentra emplazada
- Mendabaldea, el radio más cercano ya que se trata del barrio donde está ubicada la biblioteca

➤ Población

La mayor concentración de habitantes se da en la capital y sus alrededores, lo que denominamos Pamplona y su cuenca o comarca, con más de la mitad de la población de Navarra (Tabla 1). En datos extraídos del Instituto de Estadística, correspondientes al año 2018 la población de la cuenca de Pamplona es de 349.995 habitantes.

Datos a 1 de enero de 2018

	Navarra	Pamplona	Mendabaldea
Hombres	320.469	94.124	7.984
Mujeres	327.085	104.942	9.215
Total	647.554	199.066	17.199

Tabla 1. Población en 2017. Elaboración propia

➤ Nacionalidades

Datos a 1 de enero de 2018

	Navarra	Pamplona	Mendabaldea
Hombres	29.838	9.521	779
Mujeres	28.947	10.022	823
Total Extranjera	58.782	19.543	1.602

Tabla 2. Población extranjera en 2017. Elaboración propia

En porcentajes extraídos de la Tabla 2, en Navarra el 90,9% de la población es de nacionalidad española, frente al 9,1% de nacionalidad extranjera, un poco más bajo que la media nacional que se sitúa en 9,98%; en Pamplona el porcentaje es de 9,82 % y en Mendabaldea 9,31 %. Se puede concluir que el porcentaje es similar en las tres áreas, siendo Pamplona el núcleo urbano que concentra al mayor número de población extranjera en Navarra y aún con ello por debajo de la media nacional. Las nacionalidades con más representación en Navarra son: marroquí (20,2%), rumana (13,0%) y búlgara (10,0%).

² Disponible en:

https://www.navarra.es/home_es/Gobierno+de+Navarra/Organigrama/Los+departamentos/Economia+y+Hacienda/Organigrama/Estructura+Organica/Instituto+Estadistica/

³ Disponible en: <https://www.pamplona.es/la-ciudad/poblacion>

➤ Aumento población

En cuanto a la tendencia de la población, tanto Pamplona como Navarra tienen una evolución positiva, con un aumento del 0,7%, en cifras 4.320 personas más con respecto 2017. Es preciso señalar que la mitad de ese aumento se concentra en la capital, Pamplona.

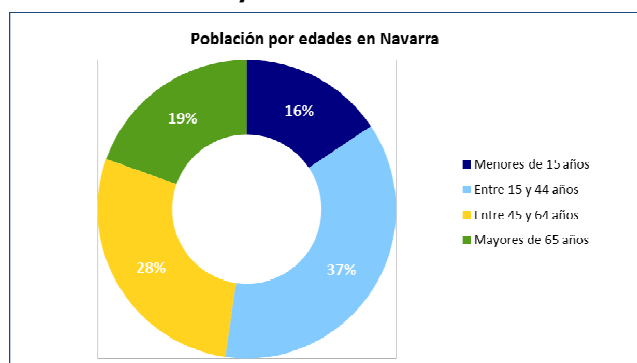
Comparando con las demás Comunidades Autónomas, en términos relativos Navarra ocupa el cuarto lugar con un mayor crecimiento de población (0,6%), detrás de las Illes Balears y Comunidad de Madrid (1,1% en ambas) y Canarias (0,9%). Por otro lado, tiene el mayor incremento relativo de población extranjera (7,6%).

➤ Edad

La edad media de la población empadronada de nacionalidad española es de 44,1 y de 33,3 años en los extranjeros, once años de diferencia.

Distribución por edades:

Datos a 1 de mayo de 2018



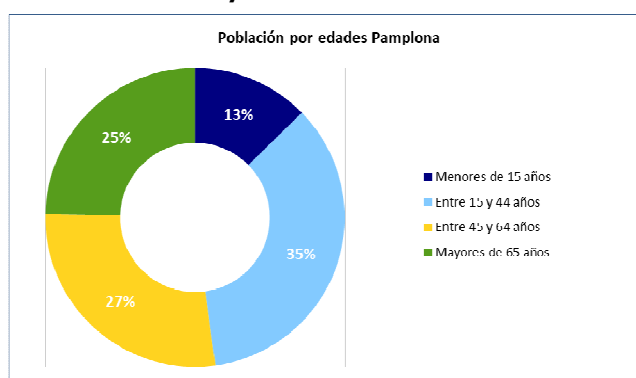
NAVARRA

Por grupos de edad:

- el 15,6% de la población tiene menos de 15 años
- el 36,7% tiene entre 15 y 44 años
- el 28,2% entre 45 y 64 años
- el 19,5% es mayor de 65 años.

Figura I. Porcentaje de población por edades en Navarra.
Elaboración propia con datos obtenidos Instituto de Estadística de Navarra

Datos a 1 de mayo de 2018



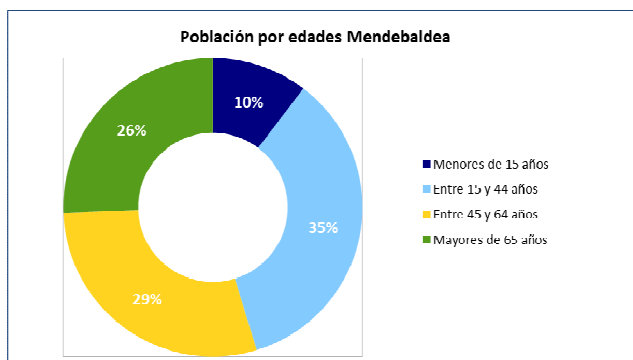
PAMPLONA /IRUÑA

Por grupos de edad:

- el 12,6% de la población tiene menos de 15 años
- el 35,2% tiene entre 15 y 44 años
- el 27,5% entre 45 y 64 años
- el 24,6% es mayor de 65 años.

Figura II. Porcentaje de población por edades en Pamplona.
Elaboración propia con datos obtenidos del Ayuntamiento de Pamplona

Datos a 1 de mayo de 2018



MENDEBALDEA

Por grupos de edad:

- el 10,3% de la población tiene menos de 15 años
- el 35 % tiene entre 15 y 44 años
- el 29,1% entre 45 y 64 años
- el 25,6% es mayor de 65 años.

Figura III. Porcentaje de población por edades en Mendebaldea.
Elaboración propia con datos obtenidos del Ayuntamiento de Pamplona

Comparando los tres gráficos (Figuras I-III) se observa en primer lugar que la población menor de 15 años presenta una importante variación entre Navarra y Mendebaldea de 5 puntos porcentuales, siendo menor el dato del área de nuestra biblioteca. Por lo que nos encontramos con una población infantil/juvenil más reducida que el resto de la comunidad. En el rango 15-44 años apenas hay diferencias significativas, algo que no sucede en los rangos siguientes. De 45-64 años se empieza a apreciar un aumento de la población en Mendebaldea frente a Navarra, todavía tan solo de 1 punto, que pasa a ser de 5 puntos porcentuales en el rango de mayores de 65.

Conclusión: se demuestra que nuestra área de influencia tiene un índice de población mayor alto, así como un índice de población infantil/juvenil bajo. Dato a tener en cuenta en nuestra planificación.

➤ **Paro**

En cifras, en el último trimestre de 2018 Navarra tiene 31.600 parados, con un aumento de 1.300 personas, la mitad de los desempleados están concentrados en la capital. En líneas generales se mantienen las cifras con respecto al año 2015 con unos 19.119 parados en Pamplona y comarca.

La tasa de paro es del 9,99%, la tercera más baja entre las Comunidades Autónomas. Aumenta en 1.300 personas (4,37%) respecto al trimestre anterior. Mientras que en los últimos doce meses hay 1.800 parados más, un 5,90%. En Mendebaldea el número de parados a finales del 2018 se sitúa en 786, un porcentaje del 4,6%.

Relacionado con el tema de paro/empleo en enero de 2019 se ha inaugurado la agencia integral de empleo "Iturrondo"⁴ ubicada en Burlada, cerrando todas las oficinas de Pamplona salvo una. Dicha agencia tiene el objetivo de centralizar y ofrecer en un único espacio todos los servicios de empleo. Plantea un cambio radical con respecto a las anteriores oficinas de paro, dedicadas básicamente a trámites a agencia de empleo, lo que implica dar formación, orientación, emprendimiento, asesoramiento etc.

⁴ Disponible en: https://www--navarra--es.insuit.net/home_es/Temas/Empleo+y+Economia/Empleo/Informacion/Servicio+Navarro+de+Empleo/Centro+de+Formacion+Iturrondo/Default.htm

Un aspecto relacionado con el nuevo centro "Iturrondo", es que muchos de sus trámites han de realizarse on-line, por lo que se necesitan determinadas competencias digitales e informacionales. Será una entidad a tener en cuenta para el plan de formación.

➤ **Sociedad de la información**

Se analizan datos relativos a equipamientos, uso TIC, y administración electrónica del Instituto de Estadística de Navarra, extraídos de Navarra en cifras (2018)⁵.

-Número de equipamientos en los hogares 2018:

Según los datos, existe una presencia elevada de equipamientos (disposición de ordenador, teléfono fijo, teléfono móvil, conexión a Internet y conexión de banda ancha) en los hogares. Y un aumento (Figura IV) en el número de hogares equipados con eBooks, Tablets (57,5% de los hogares), ordenadores y teléfonos móviles mientras que el resto de dispositivos retroceden. El acceso a Internet también crece pasando del 56,5% en 2009 al 87,2% de hogares con conexión a Internet y la totalidad se conecta mediante banda ancha en 2018.

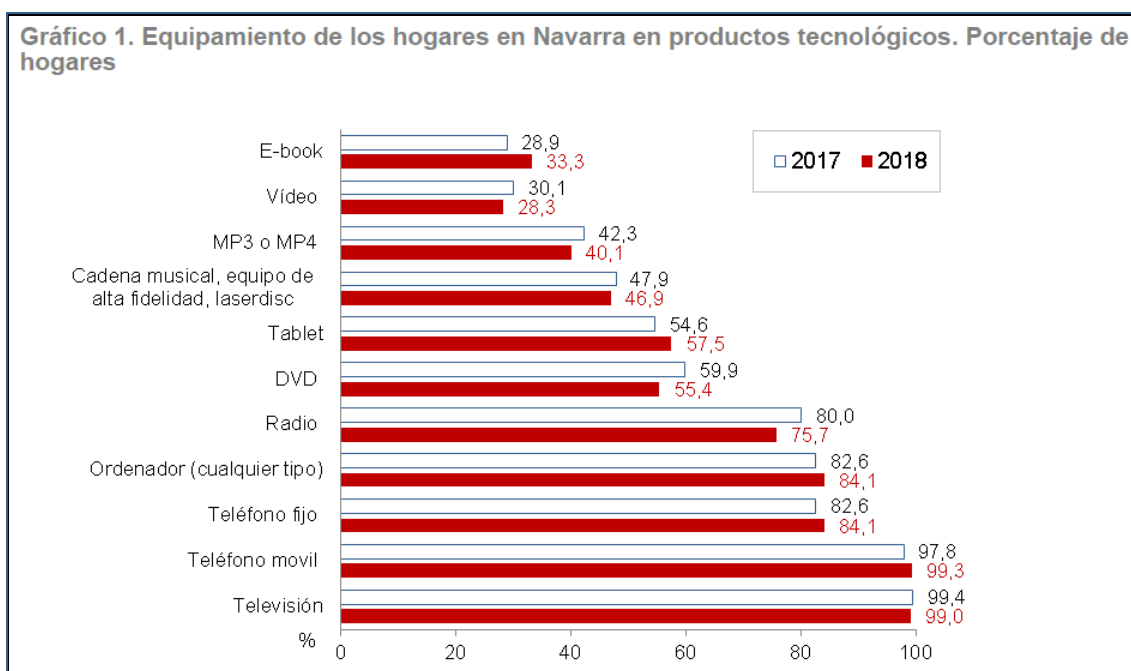


Figura IV. Equipamientos de productos tecnológicos en hogares. Fuente: Instituto de Estadística de Navarra

Conclusión: es un porcentaje superior a la media nacional en cuanto a equipamiento informático y telecomunicaciones (disposición de ordenador, teléfono fijo, teléfono móvil, conexión a Internet y conexión de banda ancha).

-Uso de productos TIC

Tres de cada cuatro personas de entre 16 a 74 años se conecta diariamente a Internet. En los grupos de edades más jóvenes su uso es generalizado y desciende

⁵ Disponible en: http://www.navarra.es/home_es/Navarra/Asi+es+Navarra/Navarra+en+cifras/

progresivamente al aumentar la edad, el mínimo se da en el grupo de 65 a 74 años.

Las actividades más realizadas en los últimos tres meses, según el Instituto de Estadística de Navarra son: "Recibir o enviar correo electrónico" (el 87,6% de los internautas), "Buscar información sobre bienes y servicios" (85,6%), "ver contenidos de video de sitios para compartir" (80,8%) y "Buscar información sobre temas de salud" (58,7%).

-Comercio electrónico

Navarra es la Comunidad Autónoma con mayor porcentaje de personas que han comprado por Internet en los últimos tres meses.

-Administración electrónica

El 58,6% de las personas que han utilizado Internet en los últimos 12 meses, ha contactado o interactuado con las administraciones o servicios públicos. En el análisis que hace Instituto de Estadística de Navarra encontramos un dato muy interesante para nuestro planteamiento de formación.

Usuarios que necesitaron enviar formularios cumplimentados y no lo hicieron por:

- el 46,8% no disponer de firma o certificado electrónico o por tener problemas con los mismos
- el 31,3% porque lo tramitó por Internet otra persona en su nombre
- el 26,4% por falta de habilidades o conocimientos
- el 24,6% por miedo a la protección y seguridad de los datos personales
- el 9,6% por no estar el servicio disponible en la página web

A la vista de estos datos podemos concluir que el acceso y nivel de equipamiento es alto y es necesaria formación en aspectos relacionados con la administración electrónica.

➤ Centros escolares

Los centros educativos siempre han sido un grupo de interés al que tradicionalmente la biblioteca pública ha dirigido su formación. Pamplona cuenta con 120 centros educativos, 14 de ellos ubicados en Mendabaldea. Son centros públicos y concertados, que imparten todo tipo de enseñanzas: escuelas infantiles, centros de primaria y secundaria, ESO, bachiller, dos conservatorios de música y un centro de educación básica para personas adultas, en el que por su singularidad nos detendremos a continuación.

-El Centro Público de Educación Básica de Personas Adultas "José María Iribarren"⁶, se encuentra ubicado en Mendabaldea (barrio de la biblioteca).

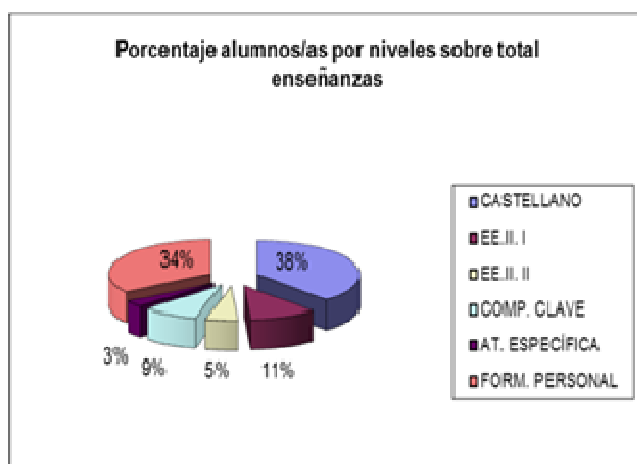
Es el único centro de Pamplona dedicado a la Educación Básica de Personal Adultas, por lo que su radio de acción va más allá de Mendabaldea, extendiéndose a otros barrios de la ciudad incluyendo pueblos y zonas limítrofes. Se sustenta en la necesidad de la educación permanente, proceso que dura toda la vida, tal y como figura en su web:

⁶ Disponible en: <http://cepajmiribarren.educacion.navarra.es/web/>

“El nuevo concepto de educación basado en las competencias básicas y la obligación de satisfacer una creciente demanda de formación continua exigida desde una perspectiva laboral. Para poder participar activamente en la construcción de la realidad social se requieren nuevas habilidades como el uso de las tecnologías de la información y comunicación, el adiestramiento en competencia digital y la adquisición de competencia lingüística en idiomas que son los ejes fundamentales en los que se sustenta hoy la Educación Permanente”. (CPEBPA José María Iribarren, 2019).

Las enseñanzas que imparte son (Figura V):

- Formación Básica: niveles esenciales de conocimientos (Enseñanzas iniciales I y II)
- Competencias Clave N2 (en colaboración con la Agencia Navarra de Empleo) para acceder a Certificados de Profesionalidad de nivel de cualificación 2 y 3.
- Español para inmigrantes (distintos niveles)
- Grupos de Atención Específica: alumnos con discapacidad auditiva e intelectual
- Formación Personal: incluye uso básico de las nuevas tecnologías e idiomas
- Aula Mentor (cursos online)
- CCSE (Conocimiento de la Cultura y Sociedad Española): preparación de la prueba para la adquisición de la nacionalidad española



Atiende anualmente a alrededor de 2.600 alumnos.

El porcentaje de alumnos más elevado son los inmigrantes para aprender castellano, seguido de la formación personal.

Figura V. José M^a Iribarren porcentaje de alumnos y enseñanzas
Fuente: Centro José M^a Iribarren

5.2.2 Uso de los servicios de la Biblioteca de Navarra

En este apartado se va a analizar el uso de determinados servicios de la biblioteca: visitantes, número de usuarios dados de alta, colección, préstamos, visitas sede web, uso ordenadores y actividades. La mayor parte de estos datos han sido extraídos de las memorias anuales del Servicio de Bibliotecas de Navarra. Aunque el servicio publica sus memorias desde hace años, únicamente hemos podido acceder a los últimos 4 años, por lo que el análisis se refiere al periodo 2015-2018.

➤ **Número de visitantes**

El número de visitantes se obtiene del contador de los arcos de entrada. Analizando las cifras de los últimos cuatro años se aprecia en la Figura VI un importante descenso en 2017 que se ha recuperado en el 2018, para situarse en los límites anteriores. Esta recuperación en el número de visitas está relacionada con el aumento de actividades programadas por la biblioteca en el 2018.

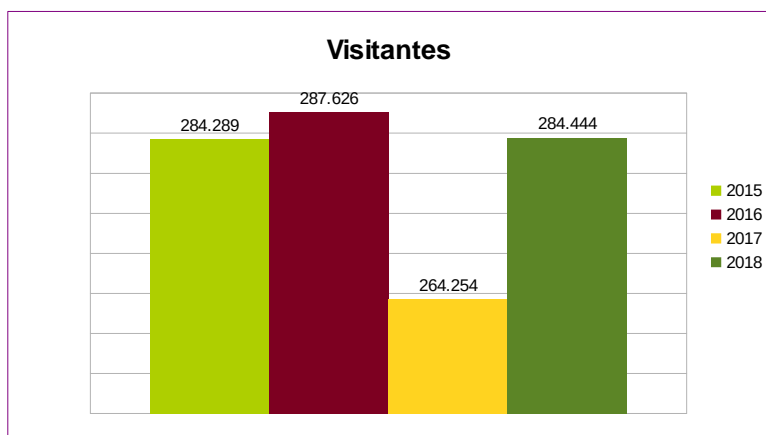


Figura VI. Visitantes de la Biblioteca de Navarra. Elaboración propia

➤ **Usuarios dados de alta en la Biblioteca de Navarra**

Vemos en la Figura VII como el número usuarios dados de alta o carnés emitidos en la Biblioteca de Navarra ha ido decreciendo anualmente, de forma brusca en 2016, para después ir decreciendo paulatinamente.

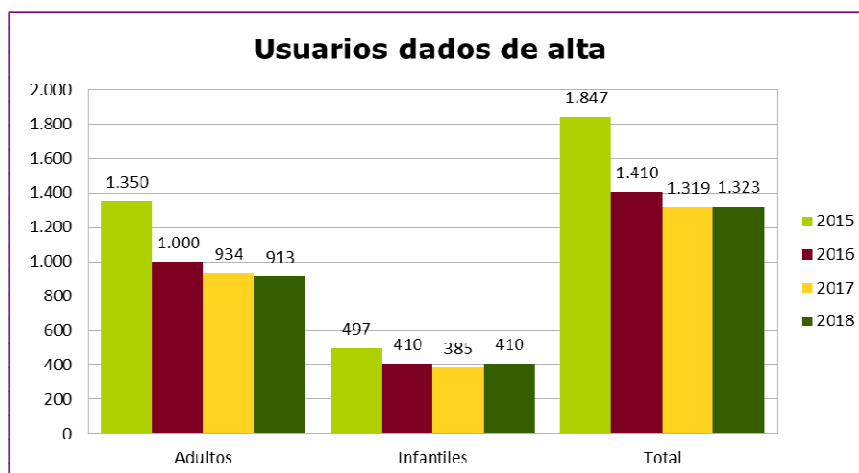


Figura VII. Usuarios dados de alta. Elaboración propia

Es preciso matizar que el sistema integrado de gestión bibliotecaria ABSYS, del que se obtienen la mayoría de los datos, es único para todas las bibliotecas públicas de Navarra, lo que implica que un usuario se da de alta en una biblioteca, pero puede utilizar cualquier biblioteca del sistema. Ello conlleva que el intercambio de usuarios entre las 10 bibliotecas públicas de Pamplona sea bastante habitual, sobre todo teniendo en cuenta que las distancias no son grandes. Por lo que el número de carnés emitidos en una sucursal concreta, no está directamente relacionado con el uso de cada usuario con su biblioteca.

Tampoco es muy significativo el número total de usuarios de una sucursal, en 2018 en la Biblioteca de Navarra eran 39.906, es verdad que crece con respecto a años anteriores pero no es una base de datos actualizada, no se hace depuración de la misma, ni se cruzan los datos con los usuarios activos. En estos momentos se está planteando hacer una subdivisión entre usuarios activos y los que no han utilizado la biblioteca en los últimos 5 años, para obtener datos más acordes a la realidad.

En las cifras del gráfico vemos que en 2018 se han emitido 1.323 carnés en la Biblioteca de Navarra, de ellos 992 han registrado uso a través de la SIGB, frente a 331, lo que supone un 25% sin uso registrado, es muy aventurado decir que no han utilizado la biblioteca, puesto que hay servicios para los que no es necesario el uso de carné como es la lectura en sala, hemeroteca, o también puede ocurrir que utilicen las plataformas digitales cuyo uso no se registra en el SIGB o los ordenadores.

➤ Colección

La colección siempre ha sido la gran apuesta de la Biblioteca de Navarra, supera el medio millón de volúmenes, en 2018 recibió 127.000 euros de presupuesto para adquisiciones, lo que supuso un aumento de 11.411 volúmenes. Saliendo en los últimos 4 años del estancamiento en cuanto a crecimiento (Figura VIII), que supuso la crisis económica de los años anteriores, con grandes recortes en el área de cultura y especialmente en bibliotecas, se rebajó el presupuesto a la mitad, 55.000 euros.

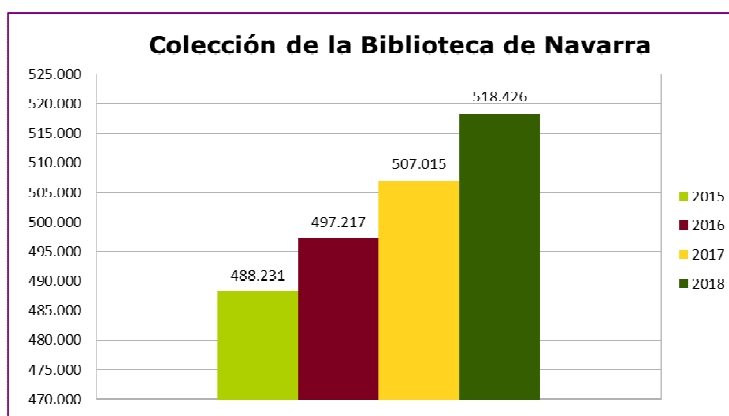


Figura VIII. Colección en la Biblioteca de Navarra. Elaboración propia

En cuanto a su ubicación, alrededor de 113.000 documentos están en libre acceso, entre ellos 15.800 audiovisuales y 17.826 accesibles en la biblioteca infantil. El resto de la colección se encuentra custodiada en depósitos, con 25.657 documentos anteriores a 1901. Las dos modalidades principales de ingresos son por compra y depósito legal. Contiene todo tipo de formatos: manuscritos, mapas, carteles, folletos, monografías, publicaciones periódicas, documentos fílmicos y sonoros, microfilms, microfichas.

Sus principales características son:

- Colección actualizada
- Buen estado conservación
- Especialización, en determinadas materias como derecho
- Incremento constante

➤ Préstamos

Se observa en la Figura IX una pérdida importante del número de préstamos en datos del 2015 al 2018 casi 15.000 préstamos menos. Tras tres años de pérdidas el 2018 ha supuesto cierta recuperación.

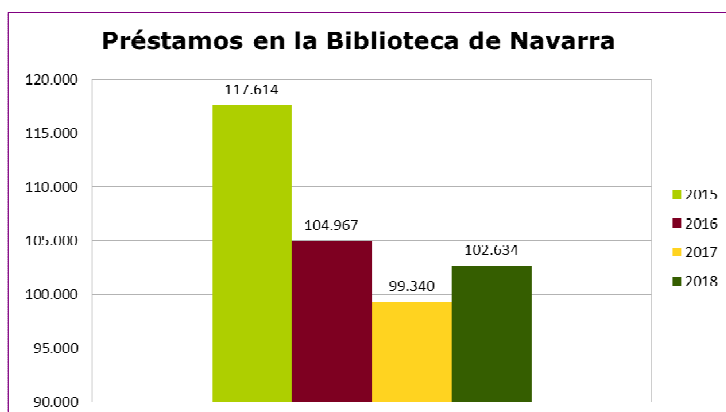


Figura IX. Préstamos en la Biblioteca de Navarra
Elaboración propia

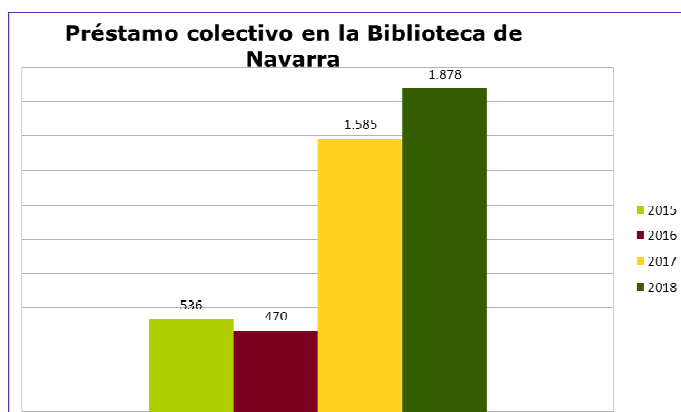


Figura X. Préstamo colectivo en la Biblioteca de Navarra
Elaboración propia

En contraposición, aumenta el uso del préstamo colectivo (Figura X), un 35% respecto al 2015, dedicado a los centros de enseñanza, que permite llevarse en préstamo con fines educativos, hasta 50 documentos durante un periodo de tiempo mayor que el préstamo personal. Es valorado por los educadores muy positivamente, sobre todo teniendo en cuenta que las bibliotecas escolares en Navarra no están muy potenciadas y disponen de pocos fondos y recursos. Es además una fuente de relaciones con los centros educativos.

En noviembre de 2017 se puso en marcha el Servicio de Préstamo Interbibliotecario entre las Bibliotecas Públicas de Navarra, tiene como objetivo poner a disposición del usuario cualquier documento que no forme parte de la colección de su biblioteca, pero si está disponible en otra biblioteca. Es una manera de completar las colecciones, sobre todo para las bibliotecas más pequeñas, con una oferta menor de títulos y que generalmente cuentan bajos presupuestos.

La filosofía que vertebra este servicio, es la igualdad en el acceso a todos los fondos de las Bibliotecas Públicas de Navarra, independientemente de su ubicación y distancia geográfica, tanto del fondo como del lector, lógicamente el servicio tiene su reglamentación y limitaciones. Está organizado con una empresa de paquetería que se encarga de la entrega y recogida. Desde que la biblioteca peticionaria realiza su solicitud, hasta que recibe el documento para entregárselo al usuario, se tarda de media unos 4 días.

Se ha convertido en un servicio muy bien valorado y con una gran acogida, ya desde finales del 2017 (año de su implementación) con 617 solicitudes tramitadas en la Biblioteca de Navarra. 2018 fue su primer año completo de andadura con 1.448 transacciones. Veremos su comportamiento en el 2019, a 17/05/2019 están contabilizados 613 operaciones, por lo tanto a finales de mayo ya hemos alcanzado cifras parecidas a las de la primera mitad del 2018.

➤ Interacciones TIC

-Web de la Biblioteca de Navarra

La difusión a través de internet de la Biblioteca de Navarra y sus servicios, presenta graves deficiencias, muchas de ellas impuestas por el Gobierno de Navarra, organismo del que depende tanto la Biblioteca de Navarra como el Sistema de Bibliotecas Públicas.

Dentro del dominio "navarra.es" del Gobierno de Navarra, en el apartado de "cultura" está el portal Bibliotecas Públicas de Navarra⁷ (Figura XI), con toda la información referente a las mismas (actividades, catálogos, servicios...), y un espacio específico para la "Biblioteca de Navarra"⁸ (Figura XII), en el que se perciben deficiencias como un diseño carente de atractivo o ser una página poco intuitiva. Este sitio web forma parte de la red corporativa del Gobierno de Navarra, depende de su arquitectura, diseño y gestión, y por tanto, no tiene en cuenta las necesidades específicas de la biblioteca, ni se permite actuar sobre ella.



Figura XI. Portal de las Bibliotecas Públicas de Navarra
Fuente: Gobierno de Navarra

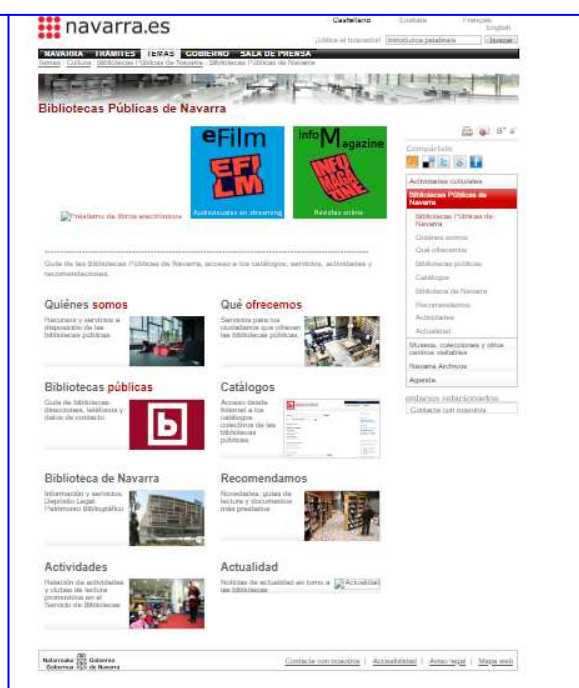


Figura XII. Portal de la Biblioteca de Navarra
Fuente: Gobierno de Navarra

En 2005, la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria del Ministerio de Cultura y Deporte, presentó una herramienta que permitía la creación de "Sedes web de bibliotecas públicas", de gran utilidad ya que para muchas de ellas era en ese momento una realidad inalcanzable. En la actualidad sería necesaria una actualización que le dotara de mayores funcionalidades.

⁷ Disponible en: https://www--navarra--es.insuit.net/home_es/Temas/Turismo+ocio+y+cultura/Bibliotecas/default1.htm

⁸ Disponible en: https://www--navarra--es.insuit.net/home_es/Temas/Turismo+ocio+y+cultura/Bibliotecas/Biblioteca+y+Filmoteca+de+Navarra/Default.htm

Entre las bibliotecas que siguen utilizando esta herramienta, están 39 de la Comunidad Foral, incluida la Biblioteca de Navarra, que dispone de dos espacios diferenciados: para adultos⁹ y la versión juvenil¹⁰ de 0 a 14 años. La Biblioteca de Navarra utiliza ambas sedes para dar información completa de los servicios, actividades, guías de lectura, de novedades, recomendaciones, clubs de lectura...

Analizando las visitas a dichas sedes nos encontramos:

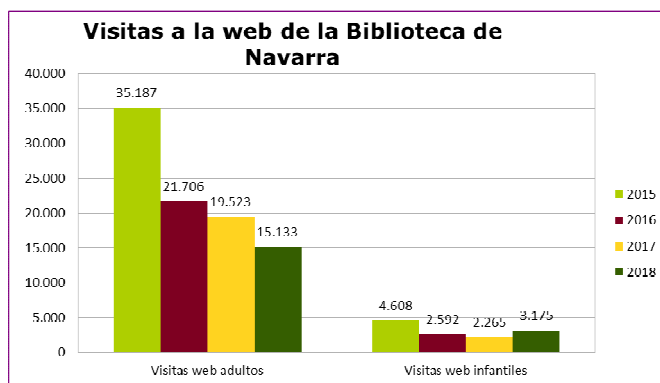


Figura XIII. Visitas a la web. Elaboración propia

En la Figura XIII analizando los datos de la sede de adultos, observamos que las pérdidas de visitas son continuas, comparando los años extremos supone una pérdida del 53%, es decir más del doble. En datos de la infantil sucede algo parecido durante los años 2016 y 2017 pero en 2018 hay una recuperación considerable, pero un 31 % menos que en 2015.

La causa se puede relacionar con esa falta de operatividad que ya se ha indicado, junto con un diseño poco atractivo, excesivo contenido y poca estructura, nada intuitiva. Todo ello repercute negativamente en la posibilidad de ofrecer un servicio eficaz de formación de usuarios a través de la web ya que la carga de contenidos como los cursos, guías de ayuda o tutoriales, está muy limitada. Por lo que decidimos optar por la formación presencial.

-Uso de ordenadores

La biblioteca pone a disposición del público 20 ordenadores, con los programas básicos de ofimática, con acceso a Internet y conectados con una impresora. El servicio es gratuito salvo impresiones, y el tiempo máximo de uso diario por usuario es de una hora.

Distinguimos entre número de usuarios únicos que utilizan los ordenadores, es decir carnés y número total de sesiones. Observamos (Figura XIV) un decrecimiento continuo en el uso de ordenadores, que en los últimos dos años es más lento pero paulatino. Lo mismo ocurre con el número de sesiones.

⁹ Disponible en: <https://www.bibliotecaspublicas.es/navarra/>

¹⁰ Disponible en: <https://www.bibliotecaspublicas.es/navarra-ij/index.jsp>

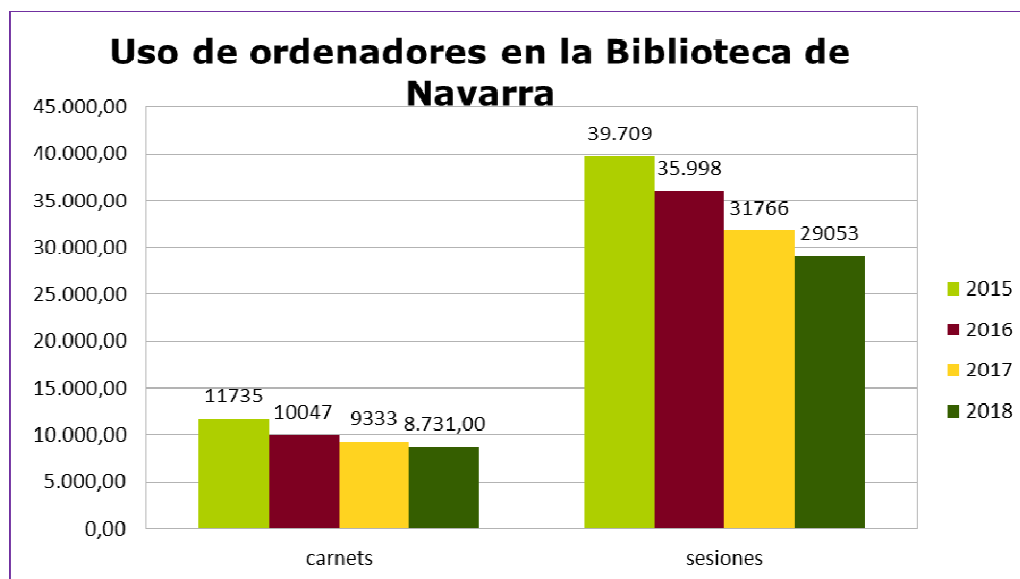


Figura XIV. Uso de ordenadores. Elaboración propia

Este menor índice de uso está relacionado con la existencia de wifi gratuita en la biblioteca, y con el aumento de hogares con equipamientos tecnológicos a los que me he referido anteriormente, por lo que son muchos los usuarios que acuden a la biblioteca con su portátil.

En cuanto a la media de duración de las sesiones es de 40 minutos y la media de uso por carne está entre 3,4-3,6 sesiones, manteniéndose estable en los 4 años analizados.

-Plataformas digitales

La biblioteca cuenta con tres plataformas de préstamo digitales:

- eBiblio, para libros, desde septiembre de 2014
- InfoMagazine para revistas desde noviembre 2017,
- eFilm películas y documentales desde noviembre del 2017

eBiblio-Navarra¹¹, iniciativa de la subdirección General de Coordinación Bibliotecaria del Ministerio de Cultura y Deporte, en colaboración con los Servicios de Bibliotecas de las Comunidades Autónomas para el préstamo de libros electrónicos.

Los mayores inconvenientes que presenta la plataforma son:

- Los contenidos, la mayoría impuestos por la propia plataforma, con poca capacidad para la selección por parte del profesional bibliotecario.
- La lectura en línea o streaming es sencilla y tiene buena aceptación, no pasa lo mismo con la descarga de contenidos a e-book. Por un lado no todos los dispositivos electrónicos son compatibles, únicamente los que soportan formato ePub por lo que los lectores Kindle no son compatibles, y por otro

¹¹ Disponible en: <https://navarra.ebiblio.es/opac/#indice>

lado el programa de control de DRM de Adobe, cuyas versiones, actualizaciones y compatibilidades están dando muchos problemas.

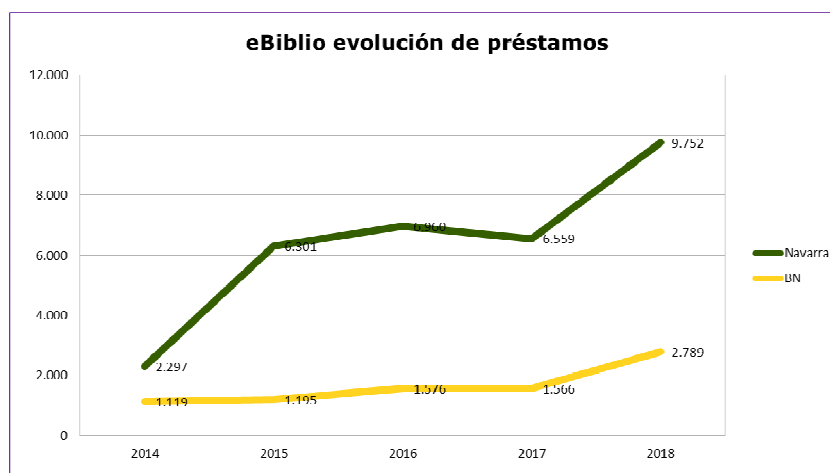


Figura XV. Uso de eBiblio en la Biblioteca de Navarra y en la Red de bibliotecas. Elaboración propia

El uso de la plataforma (Figura XV) ha ido creciendo poco a poco los primeros años, pero el mayor crecimiento tiene lugar en 2018, con 1.256 usuarios que utilizan el servicio y 9.752 préstamos, de ellos 2.789 pertenecen a la Biblioteca de Navarra.

Analizando los datos de la Subdirección de Coordinación Bibliotecaria¹², comparando con las CCAA la media de préstamos por cada 1.000 habitantes es de 22,81; en Navarra estamos por debajo de la media con 15,06. Los dos primeros años ocupábamos los primeros puestos por encima de la media pero en los dos últimos años (2017-2018) ocurre lo contrario.

Llama la atención que el número de visitas a la plataforma es muy superior al de préstamos, en concreto en el 2018.

- 7.477 visitas frente a 2.789 préstamos de la Biblioteca de Navarra
- 55.329 visitas frente a 9.373 préstamos en Navarra

Las cuatro causas principales para este alto índice de visitas frente a bajo número de préstamos están relacionadas con:

- el contenido poco interesante para el usuario
- el número de licencias limitado, sobre todo para los documentos que son novedades, lo que genera alto índice de frustración
- complejidad para utilizar la plataforma en la modalidad de descarga de los archivos al e-book
- muchos usuarios no conocen la existencia de este servicio

InfoMagazine¹³ dedicada a revistas y **eFilm**¹⁴ para cine son plataformas digitales que se pusieron en marcha en noviembre 2018, por lo que todavía llevan poco tiempo en funcionamiento, 5 meses.

¹² Disponible en: <http://www.culturaydeporte.gob.es/cultura-mecd/areas-cultura/bibliotecas/novedades/destacados/ebiblio.html>

¹³ Disponible en: https://navarra.infomagazine.online/es/emagazine_navarra/

¹⁴ Disponible en: https://navarra.efilm.online/es/efilm_navarra/

Es preciso dar a conocer las plataformas para aumentar su uso, y aunque son plataformas sencillas de utilizar es preciso prestarles atención sobre todo con determinados sectores de la población.

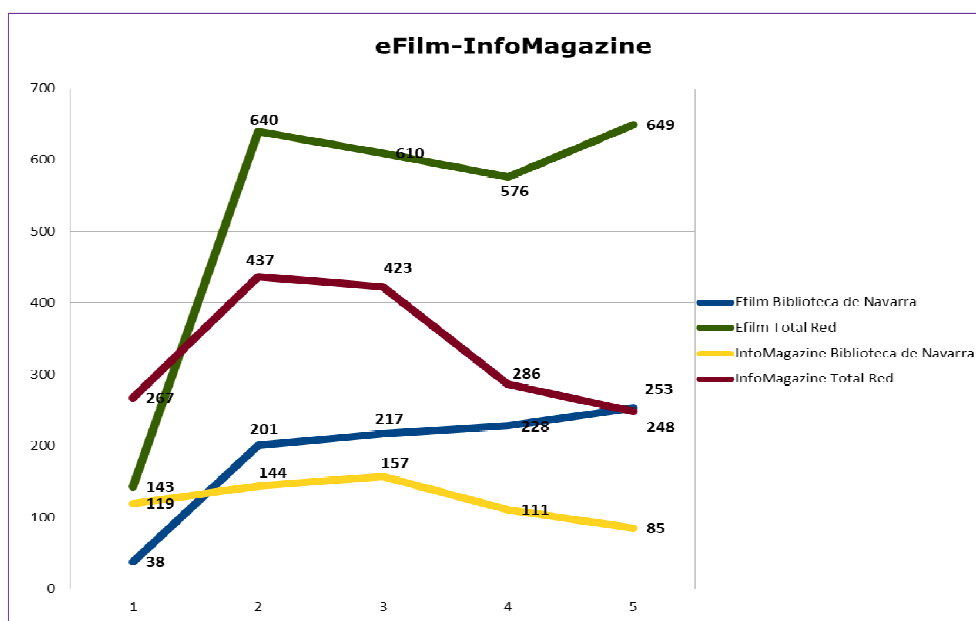


Figura XVI. Uso de eFilm – InfoMagazine en la Biblioteca de Navarra y en la Red de bibliotecas. Elaboración propia

Analizamos el comportamiento de uso en estos 5 meses tanto en la Biblioteca de Navarra como en toda la Red de Bibliotecas, y vemos en la Figura XVI un mayor uso de la plataforma de cine frente a las revistas. En la Biblioteca de Navarra en crecimiento continuo, pero en la Red con oscilaciones importantes. Parece que poco a poco va interesando cada vez más el servicio. En cambio las revistas, empiezan con aumento de visualizaciones, pero su uso decae en los dos últimos meses, incluso los datos de marzo son inferiores a los del inicio.

➤ Actividades

Han aumentado especialmente en los últimos 4 años, tanto en su número como en su diversidad. En 2017 se han contabilizado 512 actividades y en 2018 han sido 533. No obstante, no se ha cuantificado el número de participantes de dichas actividades, salvo las visitas guiadas, y consideramos que es un dato a corregir.

Las podemos subdividir (Figura XVII) en:

- Visitas guiadas (adultos e infantiles)
- Conferencias, presentaciones libros...
- Actividades infantiles (cuentacuentos, Kamisibahi..)
- Talleres
- Club lectura
- Centros de interés, exposiciones

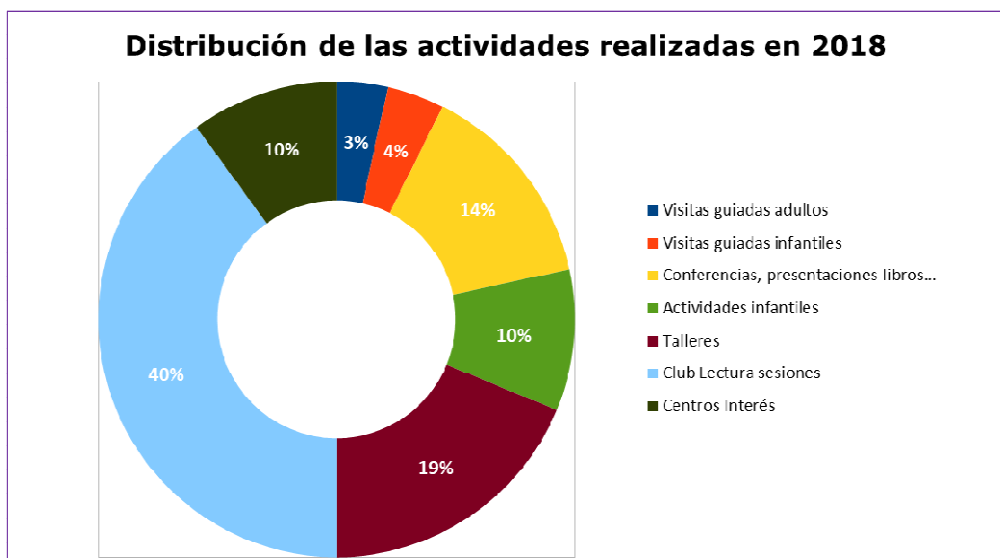


Figura XVII. Actividades 2018. Elaboración propia

-Visitas

Me detendré a analizar las visitas a la biblioteca puesto que son las actividades más estrechamente relacionadas con la formación de usuarios. Se realizan a demanda, sin ninguna planificación. Las solicitudes proceden principalmente de centros educativos de la zona, pero también de Pamplona o de localidades de Navarra.

Las solicitudes de visitas de educación infantil y primaria van en continuo aumento, como lo demuestran los datos de los últimos tres años (Tabla 3), que pasan de 5 en el 2016 a 19 en el 2018, y en lo que llevamos de 2019 (mayo) se han realizado 20. En cambio, las de adultos van descendiendo, en mayo de 2019 se han realizado únicamente 5.

	2016	2017	2018
Adultos	12	28	17
Infantiles	5	8	19

Tabla 3. Visitas guiadas. Elaboración propia

Actualmente se ofrecen tres tipos de visitas diferentes según las edades:

- “Visita informativa” para los más pequeños
- “Al abordaje lectores” 2-6 primaria
- “El caso de la coordinadora asesinada” para 1-2 ESO

Las visitas de adultos también provienen de centros educativos, muchas de ellas del centro José María Iribarren, en ellas se les enseña las instalaciones, la colección y un funcionamiento básico de la biblioteca.

-Clubs de lectura

Los clubs de lectura, aunque propiamente no pueden considerarse una actuación de formación de usuarios o de ALFIN, responden a varios de los objetivos de la biblioteca pública: la lectura conjunta y comentada ayuda a fomentar el espíritu crítico, a la formación, a la reflexión, a la mejora de la comprensión lectora, al ocio, y fomenta las relaciones sociales, en definitiva va más allá de la promoción a la lectura.

Es una actividad que tiene gran arraigo en Navarra, son numerosos los clubs de lectura existentes 175, de hecho, desde hace ya 8 años que se celebra un encuentro anual con los participantes de todos los clubs de Navarra. Actualmente en la Biblioteca de Navarra contamos con 16 grupos de temática diversa: generalistas, temáticos (novela histórica, cine, en inglés, biografías, infantil, para padres). Hay que destacar también los dos grupos de lectura fácil relacionados con el centro José M^a Iribarren.

➤ **Estudio de Impacto Socioeconómico de las Bibliotecas en Navarra**

Para finalizar este apartado consideramos interesante mencionar aunque sea de manera resumida, un estudio concreto: El valor de las bibliotecas: estudio de Impacto Socioeconómico de las Bibliotecas de la Comunidad Foral de Navarra (2016)¹⁵, que se enmarca dentro del I Plan Estratégico del Consejo de Cooperación Bibliotecaria 2013-2015. En el que se analizaron y recopilaron los datos procedentes de más de 5.200 encuestas, con el fin de determinar el valor económico y la rentabilidad de las bibliotecas de Navarra (universitarias, públicas y especializadas).

Hay dos puntos principales: el Retorno Económico de la Inversión (ROI) y las opiniones relativas a la importancia y valoraciones que hacen los usuarios de las bibliotecas. El resultado del ROI aporta cifras de retorno a la sociedad de 3,49 euros por cada euro invertido, que pasan a 4,66 si se atiende a la valoración de los usuarios. En cuanto a la importancia que dan los ciudadanos a las funciones de las bibliotecas, destaca en segundo lugar, con una puntuación de 8,8 sobre 10: *"Garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a la información y el conocimiento"* (El valor de las bibliotecas, 2016).

En cuanto a aspectos que pueden tener influencia en nuestro servicio de formación está la alta valoración a la atención y profesionalidad del personal, con una puntuación de 8,8 y como contrapartida los bajos valores recibidos tanto por el equipamiento tecnológico de uso público (6,7) como por los cursos y recursos formativos (5,3). Son por tanto estos dos últimos aspectos unas líneas de mejora, concretamente el formativo queda identificado claramente por los ciudadanos, como un punto débil de nuestro sistema.

➤ **Consultas usuarios**

Una herramienta de mejora son las encuestas de satisfacción, tienen como objetivo conocer la opinión de los usuarios, mejorar los servicios, adecuarlos a las expectativas y los cambios necesarios con el paso del tiempo (Pacios, et al., 2018). En la Biblioteca de Navarra nunca se han realizado.

Dentro de este análisis, no podemos obviar la opinión y la experiencia de los profesionales que cada día atienden y están en contacto con los usuarios atendiendo sus demandas. Continuamente transmiten la necesidad de realizar una formación, puesto que resuelven continuas consultas individualizadas, sobre cuestiones que van desde las más sencillas de orientación en la biblioteca o del uso de los kioscos autopréstamos, hasta las más complejas sobre búsquedas y uso de las TIC.

¹⁵ Disponible en: <http://www.elvalordelasbibliotecas.es/es/informe/>

Para confirmar esta afirmación, durante una semana en el mostrador de información y referencia se han contabilizado las consultas atendidas, el resultado es que el 50% de ellas se refieren a aspectos relacionados con el uso del catálogo (25 %), y orientación sobre cuestiones puntuales (ubicación fondo, autopréstamos etc.) (25%); el 18% relacionadas con ordenadores y tecnología y el 32% con otras cuestiones. Lo que confirma la necesidad de formación sobre: la utilización del catálogo y sus prestaciones, orientación y TIC.

5.2.3 La FU / ALFIN en la Biblioteca de Navarra: análisis de la situación actual y conclusión.

Tras analizar la comunidad real y potencial, la oferta de servicios y actividades junto a su uso, se detecta:

- Pérdida de visitantes y usuarios que no utilizan los servicios.
- Continuo decrecimiento del número de usuarios que utilizan la colección, tanto la física como la digital. Bajo uso de las plataformas digitales.
- Una biblioteca de grandes dimensiones (3 plantas), en libre acceso, con sistema de autopréstamo, donde el usuario se encuentra perdido y desbordado, a tenor de las numerosas consultas diarias relacionadas con la orientación y uso de los servicios.
- La inexistencia de planificación relacionada con la FU/ALFIN, lo único que se ofrece son una serie de visitas guiadas (adultos e infantiles) a demanda de los centros o colectivos y una formación individual in situ ante las preguntas o demandas del usuario cuando acude al servicio.
- Analizando las consultas, las preguntas de los mostradores y telefónicas, las solicitudes recibidas a través de Absys, los correos electrónicos, se constata que un 50% de las cuestiones están relacionadas con el uso del catálogo (búsquedas, reservas, renovaciones) y con la organización de la biblioteca.
- Necesidad de sumar sinergias con otros centros: centros escolares (entorno cercano), Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare (SNE-NL).
- Alto número de dispositivos tecnológicos en los hogares, pero baja formación para su uso sobre todo para personas mayores de 50.
- La opinión generalizada por parte del personal del Negociado de Servicios al Público, que indica la necesidad de actuaciones a nivel formativo.
- La baja puntuación obtenida en el estudio de impacto en cuestiones relativas a la formación de usuarios.

Podemos concluir que FU/ALFIN es sin duda un área de mejora, y para poner en marcha un programa de mejora realizaremos en primer lugar un análisis D.A.F.O.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca nueva con instalaciones modernas, diferente a las bibliotecas de barrio existentes en Pamplona y comarca • Dispone de espacios polivalentes • Puede acondicionarse la sala de ordenadores actualmente infrautilizada • Horario amplio (8:30 a 20:30 de lunes a viernes y sábados 8:30 a 13:30) • Jefatura comprometida • Personal cualificado que necesita motivación y nuevos retos • Grupo de usuarios muy fiel a las diversas actividades que se realizan • Alta afluencia de usuarios posibles receptores de la formación • La alta valoración que recibe el personal por su atención y profesionalidad en el Estudio de Impacto Socioeconómico de las Bibliotecas en Navarra 	<ul style="list-style-type: none"> • Alto índice de personal temporal, insuficiente y sobrecargado de trabajo • Poca formación tecnológica de una parte del personal • Financiación limitada para un plan ambicioso de formación • Falta de un plan de difusión de las actividades • Inexistencia de un plan estratégico de la Biblioteca de Navarra • Página web obsoleta y limitada • Canales de comunicación internos poco operativos
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de 3 universidades • Compartir espacio con la Filmoteca, aumenta nuestra proyección • Cambio producido en Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare (SNE-NL) • Existencia de muchos centros educativos en nuestra área cercana, con buena sintonía • La biblioteca puede ser un centro de referencia en la formación relacionada con la administración electrónica • Diversidad de plataformas digitales que se están incorporando al servicio • Buen ambiente de trabajo, grupo cohesionado • Limitaciones de los usuarios en un correcto uso de la información, asociado a las TIC 	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación: lejanía con el centro ciudad (queja generalizada) • Continuos cambios tecnológicos • La biblioteca entendida exclusivamente como sala de estudio por un número de usuarios elevado • Tipología de usuarios variada con distintos niveles formativos y necesidades muy diversas • Desconocimiento de la ciudadanía sobre los servicios y oportunidades que ofrece la biblioteca • Disminución en las altas de nuevos usuarios

Figura XVIII. Análisis D.A.F.O.

6. ANÁLISIS DE ACTIVIDADES Y EXPERIENCIAS DE FORMACION DE USUARIOS/ALFIN LLEVADAS A CABO EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS

En el último Congreso de Bibliotecas Públicas (Logroño 2018), se incidió en la importancia de conocer, intercambiar y compartir experiencias con otros centros, para poder replicar iniciativas y proyectos, en definitiva enriquecer y crecer con lo que hacen otros. Por ello el objetivo de este apartado es analizar y conocer experiencias llevadas a cabo en diferentes Bibliotecas Públicas de España, de manera que puedan ser un referente para nuestra propuesta de formación.

El número de bibliotecas públicas existentes en España es alto. Según el INE 6.636 en 2016, de ellas son muchas las que desarrollan interesantes propuestas, tanto bibliotecas centrales cabeceras de sistemas regionales, dotadas de importantes presupuestos, como modestas bibliotecas municipales, situadas en pequeñas localidades, con humildes dotaciones, que hacen posible que gracias a la imaginación y profesionalidad de su personal se pongan en marcha atractivos proyectos.

Investigando los estudios publicados sobre la práctica o puesta en marcha de programas FU/ALFIN en las bibliotecas públicas españolas, he encontrado escasos resultados, la mayoría de ellos ya anticuados, y no analizan de manera sistemática el conjunto de los programas, lo que presentan es ejemplos destacados de lo que podríamos llamar "buenas prácticas".

Entre ellos es preciso destacar dos:

-El trabajo de F.J García Gómez y A. Díaz Grau (2007). El grueso del trabajo está dedicado a un punto de partida teórico-conceptual sobre FU/ALFIN, completado con un breve análisis de experiencias formativas llevadas a cabo en bibliotecas, aunque no de una manera sistemática ni exhaustiva. Varios de los casos analizados siguen teniendo validez en la actualidad, como los de la BPE de Tarragona o la de "San Javier" en Murcia.

Incluye dos cifras significativas, el 7,8% de los centros llevaban a cabo formación en TIC y 17,6% ofrecían programas de formación de usuarios. Estas cifras lógicamente eran bajas, puesto que en ese momento es el despegue en España de ALFIN y la creación del Grupo de Trabajo de Alfabetización Informacional (2007-2017).

-El otro estudio es el capítulo dedicado al "Diagnóstico de la situación de la ALFIN en las bibliotecas públicas en España", incluido en el informe *Hacia la alfabetización informacional en las bibliotecas públicas españolas* (2009) del Grupo de Trabajo de Alfabetización Informacional mencionado anteriormente.

Al igual que ocurre en el caso anterior la recogida de datos no fue sistemática, así lo indica el propio informe. Las principales conclusiones, incluidas en el Informe APEI (2010) tras el diagnóstico fueron: dificultades en la definición ALFIN; falta de planificación; los objetivos y contenidos no están dirigidos a sectores concretos de usuarios; falta de cooperación y de presupuesto específico. Estas conclusiones de 2009 reflejan la realidad actual de la Biblioteca de Navarra respecto a la FU/ALFIN. Ambos estudios son de las mismas fechas por lo que sería necesario hacer un nuevo estudio con la situación actual.

Para llevar a cabo nuestro análisis y ante la imposibilidad de analizar las webs de todas las bibliotecas, hemos seleccionado bibliotecas cabeceras de sistemas de las comunidades autónomas, Bibliotecas Públicas del Estado y redes de bibliotecas municipales, por entender que son los modelos más cercanos y similares a la Biblioteca de Navarra.

A la vista de la magnitud de los proyectos que se llevan a cabo, y la dificultad de presentarlos de una manera individualizada, hemos optado por hacer una presentación por categorías de actividades y resaltar además aquellas experiencias que se han considerado más relevantes y que pueden servir de modelo al programa formativo de la Biblioteca de Navarra.

En este apartado por tanto hemos seguido la línea de los trabajos mencionados, en cuanto a que no se va a realizar un estudio de casos sistemático, el contenido va a ser extraído de Internet y los resultados se van a presentar agrupados por categorías (García y Díaz, 2007).

6.1 Visitas guiadas

Prácticamente la totalidad de las bibliotecas ofrecen visitas guiadas dirigidas tanto al público en general, como a asociaciones o centros educativos. Unas se presentan en la web de forma generalizada, es decir con un enunciado genérico, sin distinguir tipologías, destinatarios, ni contenidos, como por ejemplo la Mediateka BBK del Centro Azkuna (Bilbao)¹⁶ o la Biblioteca Pública del Estado de Teruel¹⁷.

Otras, en cambio presentan las visitas de una manera más organizada y estructurada como la Biblioteca de Cataluña¹⁸, con visitas educativas diferenciadas para alumnos de primaria y ESO que incluyen además sendas guías didácticas con contenidos acordes a cada visita o la BPE Guadalajara¹⁹ con sus visitas dirigidas a centros escolares organizadas por cursos (infantil y primaria) y con contenidos diferenciados. Mención destacada merece la BPE de Zamora²⁰ con un programa específico para cada curso escolar desde infantil a la ESO.

Aunque pueda inferirse que la información proveniente de estas páginas web es escueta, en la práctica las visitas se adaptan a las necesidades y objetivos de cada grupo, como es el caso de la Biblioteca de Castilla y León.²¹

6.2 Talleres prácticos de formación en los recursos y servicios de la biblioteca

Lo que tradicionalmente se ha denominado en el ámbito de las bibliotecas como formación de usuarios. Estamos ante un tipo de actividad que se imparte de forma frecuente en las bibliotecas para dar a conocer y propiciar un mayor aprovechamiento sus recursos y servicios, a la vez que fomenta la autonomía del usuario. En cierta manera es un paso más y complementario a las visitas guiadas.

¹⁶ Disponible en: <https://www.azkunazentroa.eus/az/cast/inicio/mediateka-bbk/informacion-practica>

¹⁷ Disponible en: <https://www.bibliotecaspublicas.es/bpeteruel/visitas.htm>

¹⁸ Disponible en: <http://www.bnc.cat/esl/Servicios/Docencia-y-cursos>

¹⁹ Disponible en: https://www.bibliotecaspublicas.es/guadalajara-ij/seccion_652955_120661.jsp

²⁰ Disponible en:

<https://bibliotecas.jcyl.es/web/jcyl/BibliotecaZamora/es/Plantilla100/1284361357732/ / />

²¹ Disponible en:

<https://bibliotecas.jcyl.es/web/jcyl/BibliotecaCastillaYLeon/es/Plantilla100/1284627749350/ / />

Tiene una larga tradición y entra dentro de la función educadora e informativa de la biblioteca pública.

Su contenido es amplio y diverso: el uso y prestaciones del OPAC, como hacer reservas y renovaciones, plataformas digitales, bases de datos... La forma de llevarse a cabo se articula básicamente en dos direcciones: de manera indirecta mediante FAQ, tutoriales o folletos informativos, accesibles desde las propias páginas web de las bibliotecas o de forma directa mediante sesiones prácticas presenciales.

Como ejemplo de tutoriales, la BPE de Cantabria²² presenta videotutoriales sobre renovaciones de préstamos o sobre la plataforma eBiblio de libros digitales. O el canal de Youtube de la BP de Zaragoza²³. La BPE de Mérida²⁴ dentro de la formación se usuarios organiza sesiones semanales presenciales sobre el uso catálogo, internet y la localización de documentos, al igual que la BPE de Lugo²⁵ que ofrece sesiones de grupo a demanda.

6.3 Aula de adultos

En su compromiso con ser útil para todos los grupos de edad, determinadas bibliotecas desarrollan actividades formativas específicas para la población mayor, enmarcadas a su vez dentro de la formación permanente a lo largo de toda la vida. Los centros se convierten de esta manera en lugares de encuentro que trascienden la función de ocio y dan un paso más allá respecto a esta tipología de usuarios.

Destaca en este apartado la Biblioteca Pública de Santiago²⁶ que desarrolla esta actividad durante todo el año, dirigida a mayores de 55 años, en la que se trabajan diferentes materias: matemáticas, geografía, lectura, escritura, informática. Es reseñable que se lleva a cabo con personal voluntario.

6.4 Formación en TIC

La llegada de las nuevas tecnologías ha hecho que la formación de usuarios tradicional, sobre los recursos y servicios de las bibliotecas resulte insuficiente por si sola para afrontar los retos asociados a éstas, especialmente la explosión de información que requiere nuevas habilidades por parte de los usuarios. Por ello, son muchas las bibliotecas que han emprendido actividades formativas con el fin de dotar de estas herramientas a su población.

En este apartado hay que destacar a la Red de Bibliotecas Públicas de Barcelona del Ayuntamiento de Barcelona²⁷, tienen un plan específico relacionado con la formación y seguimiento en TIC.

²² Disponible en: <http://bcc.cantabria.es/index.php/e-biblioteca/videotutoriales>

²³ Disponible en: <https://www.youtube.com/channel/UC5XhyX0x5Y2tLxxcbJJDxdQ>

²⁴ Disponible en: <https://www.bibliotecaspublicas.es/merida/servicios.htm#1419>

²⁵ Disponible en: <https://bibliotecas.xunta.gal/lugo/es/actividades/formacion-de-usuarios>

²⁶ Disponible en: <https://bibliotecas.xunta.gal/santiago/es/actividades/aula-de-mayores>

²⁷ Disponible en: <http://ajuntament.barcelona.cat/biblioteques/es/>

Está estructurado en:

1. Servicio y asesoramiento en TIC, atiende todo tipo de consultas sobre TIC (internet, correo electrónico, imágenes, elaboración de documentos...). El servicio es ofertado a través de 30 bibliotecas, con turnos organizados por días de la semana y horarios establecidos.

2. Cursos y talleres TIC centrados en la alfabetización digital con 5 líneas de actuación, dos de ellas dirigidas al público en general, otras dos para niñ@s y una para mayores. Sigue la máxima adaptación a la heterogeneidad de sus usuarios.

- Formación Básica TIC

Talleres de corta duración, para descubrir, conocer y aprender a utilizar las herramientas digitales. Desarrollados en 15 bibliotecas.

- Antenas Cibernàrium

Dirigido a la formación de internet y herramientas tecnológicas, para ello 11 bibliotecas ofrecen talleres o actividades de 4 horas de duración con contenidos variados, articulados en torno a 6 itinerarios. Cada biblioteca presenta su propia programación.

Itinerario 1. Iniciación digital

Itinerario 2. Iniciación a internet

Itinerario 3. Herramientas multimedia

Itinerario 4. Participación en la red

Itinerario 5. Aprender, compartir y trabajar en la red

Itinerario 6. Gestiones, servicios y compras en línea

- +55

Dirigido a mayores de 55 centrado en el uso del móvil y sus posibilidades (internet, correo, WhatsApp, Google Maps, transportes...). Se imparte en 5 bibliotecas y en colaboración con otras entidades, entre ellas Vodafone.

- estásON

Dirigido a niñas y niños con edades comprendidas entre 6 y 12 años con el objeto de fomentar el interés por la ciencia y tecnología.

- Code Club en las bibliotecas

Dirigido a niñas y niños con edades comprendidas entre 9 y 12 años para iniciarles en la programación de ordenadores.

3. Bibliolab

No podemos dejar de mencionar los espacios Bibliolab²⁸, con proyectos y actividades cuya esencia es la colaboración, el aprendizaje compartido, la experimentación y la creatividad, en la que la tecnología juega un papel vertebrador.

Presentan 5 proyectos desarrollados en 5 bibliotecas como: American Space que une tecnología e inglés, o del Bibliolab Maker con actividades, talleres, charlas sobre la cultura maker y la fabricación digital; proyectos científico-sociales como Bibliolab de Ciencia con talleres ciencia ciudadana o ciudades saludable, y por último "Bibliolab: educación, comunidad y tecnología" para potenciar el uso creativo de las tecnologías mediante la experimentación en robótica y programación, dirigido a niños y familias.

²⁸ Disponible en: <http://ajuntament.barcelona.cat/biblioteques/es/canal/bibliolab>

Dentro del fomento de la idea de biblioteca pública como espacio de aprendizaje y teniendo en cuenta la importancia que están adquiriendo estos espacios, el Ministerio de Cultura y Deporte ha puesto en marcha el proyecto "Laboratorios Bibliotecarios: espacios para la creación y experimentación colectiva" (2016)²⁹, con espacios destinados a la discusión y al intercambio de experiencias. La biblioteca pública como espacio participativo de creación ciudadana, colaborativa y abierta (Caridad, García, Martínez y Morales, 2018).

Otros proyectos destacables son: el "El club de internet" de la BPE de Zamora³⁰, la idea de base es la de un club de lectura, en el que los integrantes se reúnen mensualmente, para aprender y compartir de forma conjunta. Su objetivo es fomentar el uso de internet y las NT de una manera diferente para el máximo aprovechamiento de los recursos informativos de la red, alejado de los cursos y la enseñanza tradicional. Se pueden también apuntar los "minicursos" de 90 minutos sobre aspectos concretos de las TIC del la Biblioteca de Castilla y León³¹.

6.5 Búsqueda de empleo

Para desarrollar la vertiente social, educativa y de igualdad, inseparable de la biblioteca pública y también para dar respuestas a los usuarios en el ámbito del aprendizaje a lo largo de toda la vida, se han llevado a cabo iniciativas desde diversos centros para la ayuda en la búsqueda de empleo, en unos momentos en que el paro es un gran problema y una gran lacra en la sociedad española actual.

A la vez de beneficiar a este colectivo, se contribuye a mejorar la percepción social de las bibliotecas, en su papel de mediador enfocado al aprendizaje permanente (Gómez, 2010). En palabras de Marquina (2016) "contribuyamos desde las bibliotecas públicas a la formación ALFIN y a las competencias informacionales de los ciudadanos necesarias para la búsqueda y mejora de empleo" (p. 48).

Destacan las interesantes propuestas relacionadas con la búsqueda de empleo, basadas en el tutorial realizado por el Grupo de Trabajo de Alfabetización Informativa del Consejo de Cooperación Bibliotecaria (ALFARED)³² y accesible desde la página del mismo grupo de trabajo. Por algún motivo no se encuentra disponible desde principios de junio, esperemos que sea una circunstancia temporal.

Se estructura en 5 apartados (crear un curriculum, cómo y dónde buscar, proceso de selección, autoformación para el empleo y fuentes de información) con un contenido de enfoque práctico, con actividades y ejercicios de evaluación. Es en este recurso en el que se han basado el desarrollo de interesantes proyectos, llevados a cabo en diferentes momentos desde la Biblioteca Pública de Zamora³³, o en su día en la Biblioteca Regional de Murcia, la BPE de Tarragona o Salamanca.

²⁹ Disponible en: <https://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/bibliotecas/mc/laboratorios-bibliotecarios/portada.html>

³⁰ Disponible en: <https://bibliotecas.jcyl.es/web/jcyl/BibliotecaZamora/es/Plantilla100/1284352477215/ / />

³¹ Disponible en: <https://bibliotecas.jcyl.es/web/jcyl/BibliotecaCastillaYLeon/es/Plantilla100/1284627748848/ / />

³² Disponible en: <http://www.alfared.org/node/862>

³³ Disponible en: <https://bibliotecas.jcyl.es/web/jcyl/Bibliotecas/es/Plantilla100/1284291527214/ / />

6.6 Biblioteca accesible

Otro colectivo con unas necesidades específicas son los usuarios con diversidad funcional. Algunas bibliotecas han desarrollado actividades para dotarles de una mayor accesibilidad, ya sea al propio espacio o a los servicios. Un buen ejemplo de ello vuelve a ser la Biblioteca de Santiago³⁴, que cuida todo lo relativo a la accesibilidad ante la discapacidad sea del tipo que sea, no limitándose al ámbito de las barreras arquitectónicas o señalización, sino que van más allá con colecciones especializadas y adaptadas, (son muchas las bibliotecas que disponen de centros de interés de lectura fácil, audiolibros...) medios informáticos y programas, junto con una formación de usuarios específica.

De forma detallada el programa de la Biblioteca de Santiago consta de:

- Hardware específico con dos ordenadores de sobremesa que cuentan con periféricos y programas especialmente adaptados a las personas con problemas físicos o cognitivos.
- Software diverso en el que destacan 10 portátiles Netbook para uso público, que incluyen programas accesibles
- Colección accesible dirigida a colectivos que precisan una atención diferenciada
- Cuentacuentos un sábado al mes en lengua de signos
- Programas de formación a grupos en el uso del hardware y software accesible
- En el ámbito del ocio disponen de un ajedrez diseñado para la integración de los invidentes

6.7 Voluntariado ligado a la formación

Encontramos ejemplos de bibliotecas que llevan a cabo parte de sus actividades como cuentacuentos, talleres, cursos... a través de la figura del voluntario. Es una forma de colaboración que ha sido bastante habitual en el ámbito de bibliotecas públicas, unida o justificada esencialmente a dos factores: por un lado debido a los limitados presupuestos que habitualmente gestionan muchas de ellas, los cuales todavía se han visto más reducidos por la crisis económica, con un menoscabo importante en sus ingresos, esta circunstancia ha hecho que busquen como alternativa la figura del voluntariado o la colaboración desinteresada. Y por otro lado la sociedad actual que dispone de un gran número de ciudadanos profesionales y jubilados jóvenes, bien formados, dispuestos a colaborar.

Como ejemplos destacaré dos iniciativas:

-Las bibliotecas de la Región de Murcia³⁵ con un proyecto denominado "¿Qué sabes? Ven a la biblioteca y cuéntalo". La idea de base es la colaboración y el conocimiento compartido entre ciudadanos, en el que la biblioteca hace de mediadora y pone a disposición de la ciudadanía sus espacios para que presenten proyecto divulgativo.

Ejemplos:

- Sé cómo mejorar el rendimiento de nuestros ordenadores personales a costo cero.
- Soy especialista en bricolaje y puedo enseñaros los principales recursos que hay en Internet.
- Puedo decirte cómo crear tu propia empresa en dos días.

³⁴ Disponible en: <https://bibliotecas.xunta.gal/santiago/es/servizos/biblioteca-accesible>

³⁵ Disponible en: <http://www.redbibliotecas.carm.es/RedBibliotecas/faces/rb-proyecto-que-sabes>

- La agricultura ecológica y el cultivo de pequeños huertos no es un secreto para mí.

-La Biblioteca de Castilla-La Mancha³⁶ con el programa de "Biblioteca solidaria", fomenta el voluntariado para llevar a cabo diferentes actividades algunas de ellas (no todas) relacionadas con la formación de usuarios/ALFIN como el apoyo al estudio, conversación en español, enseñar a utilizar ordenadores y alfabetizar en información.

Curiosamente en su web aparece un programa de FU/alfabetización digital desarrollado en 2017, pero no encontramos que haya tenido continuidad en los años posteriores, presenta un contenido diverso sobre herramientas digitales unidas al acceso a la información.

- Cómo utilizar la Biblioteca en casa
- Buscar en Google como un experto
- Hemeroteca, más que un kiosco de prensa
- Cómo organizar tu biblioteca electrónica
- Desde la Bebeteca al Enclave Joven: formación para personas adultas
- Las bibliotecas digitales: investigar en la web

6.8 Conclusiones

Del análisis realizado en las webs de las bibliotecas públicas se desprende:

- La mayoría de las bibliotecas presentan estas actividades mencionadas bajo un apartado genérico denominado "actividades".
- Ninguna de las bibliotecas consultadas presenta un plan o programa de formación denominado o destacado como tal.
- En muchos casos la información disponible no está actualizada, por ejemplo la Biblioteca de Huelva presenta una formación de usuarios de 2008.
- Nos encontramos con un alto porcentaje de bibliotecas que realizan actividades muy similares, frente a un número limitado de actuaciones innovadoras.
- Frente a otro tipo de centros, como pueden ser las bibliotecas universitarias, se percibe un déficit importante en cuanto a la prestación del servicio, con menos apoyo institucional, menores dotaciones económicas, y escasos documentos normativos en los que se incluya.

7. PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS/ALFIN DE LA BIBLIOTECA DE NAVARRA

Justificada la necesidad de un programa de formación para la Biblioteca de Navarra, y teniendo en cuenta que la biblioteca a día de hoy no cuenta con un presupuesto específico destinado a la formación, pero sí tiene personal comprometido y motivado con este proyecto, a lo que sumamos que dispone de los medios técnicos y espacios disponibles comenzaremos a diseñar el programa. Para ello nos basaremos básicamente en el modelo TUNE para la formación de usuarios de bibliotecas (2005).

³⁶ Disponible en: <https://biblioclm.castillalamancha.es/actividades/biblioteca-solidaria>

Una vez analizados y evaluados, en el apartado anterior los datos de la comunidad, estamos en condiciones de identificar los "grupos objetivo" para el programa de FU/ALFIN.

Grupos objetivo:

- Alumnos de centros educativos (infantil/juvenil y adultos).
- Usuarios habituales o potenciales que desconocen o no son conscientes de lo que la biblioteca les ofrece.
- Adultos interesados en el uso de las TIC.
- Desempleados.

A partir de aquí desarrollamos las líneas básicas de formación, cada una de ellas se despliega en una o varias actividades dependiendo del grupo objetivo al que nos dirigimos:

- Visitas guiadas dirigidas a los centros educativos: con actuaciones diferenciadas para los distintos niveles educativos y tipo de alumnos (infantil/juvenil y adultos)
- Formación básica en el uso y los recursos que ofrece la biblioteca
- TIC para mayores de 60
- Empleo

Para la fase de planificación y presentación de las actividades hemos de referirnos al grupo de trabajo GTALFIN del Consejo de Cooperación Bibliotecaria que realizó dos formularios para la recogida de buenas prácticas relacionadas con la FU/ALFIN. Dichos formularios tal y como indica el grupo en su informe de 2010, tienen como objetivo "Todas aquellas actividades y proyectos destinados a mejorar y potenciar las habilidades de nuestros usuarios en el ámbito de la información" (Informe: año 2010 del Grupo de trabajo ALFIN, 2011, p.7). Dichas buenas prácticas fueron recogidas y difundidas en la Plataforma ALFARED.

Es conveniente destacar que este formulario o ficha de buenas prácticas ha sido utilizado en 2013 en el Programa NueB³⁷, para presentar y coordinar todas las actividades llevadas a cabo en las Bibliotecas Públicas de Castilla y León, incluido además en la plataforma ALFARED como ejemplo de buenas prácticas.

El grupo presenta dos formularios o fichas de buenas prácticas diferentes, uno dirigido a bibliotecas universitarias y otro apto para el resto de bibliotecas, es en este último en el que nos hemos basado y adaptado para el desarrollo de nuestra propuesta de formación, que se estructura de la siguiente forma:

Contexto, punto de partida

1. Descripción

Destinatarios
Objetivo(s)
Contenidos y metodología
Recursos:
 Humanos
 Materiales
 Económicos
 Temporalización

2. Evaluación

3. Difusión de la actividad

³⁷ Disponible en: <https://bibliotecas.jcyl.es/web/jcyl/Bibliotecas/es/Plantilla100/1284376753217/ / />

7.1 Visitas guiadas y orientación

Dirigidas a centros educativos desde infantil a bachiller y al centro de formación de adultos José M^a Iribarren.

Contexto, punto de partida

La biblioteca cuenta con un programa de visitas guiadas, dirigidas tanto a los centros escolares como a cualquier asociación o colectivo que lo solicita. Tienen buena acogida y cada año va aumentando en número de centros interesados en participar, pero hay ciertos aspectos que deben ser replanteados.

Por ser la biblioteca cabecera del sistema, no podemos limitar las visitas a los centros educativos de la zona, su interés y radio de acción va más allá de su entorno cercano.

Actualmente presenta tres tipos de visitas que se adaptan a los diferentes niveles educativos según el grupo que demande dicha visita.

- Visita general informativa
- Al abordaje lectores (primaria)
- El caso de la coordinadora asesinada (secundaria)

En este apartado plantearemos diferentes visitas con sus objetivos y contenidos dependiendo del segmento de población al que vayan destinados. Se llevarán a cabo dos días a la semana.

Diferenciaremos cuatro niveles de actuación:

- I. Infantil y primeros cursos de primaria (3 a 7 años)
- II. 3^o a 6^o de primaria y 1^o y 2^o de secundaria (7 a 13 años)
- III. Secundaria y 1^o bachiller (14 a 17 años)
- IV. Centro de formación de adultos José M^a Iribarren

Nivel I. Infantil y primeros cursos de primaria (3 a 7 años)

1. Descripción

Destinatarios:

Alumnos de infantil y primeros cursos de primaria básicamente para los centros educativos de Mendabaldea, nuestro entorno más directo.
Máximo 25 niños

Objetivo(s):

Presentar la biblioteca infantil de una forma amigable y entretenida, que la perciban como un espacio agradable y atractivo al que venir con sus padres. Un lugar en el que siempre serán bienvenidos, que merece la pena descubrir, al que pueden acceder haciéndose socios. Acercar el libro como un objeto diferente al juguete, en el que hay historias, sorpresas, música, actividades...

Contenidos y metodología:

Título: *"Un león en la biblioteca"*

Una primera parte de concentración, enfocada a la participación. Se trata de buscar el aprendizaje a través del relato y la experimentación. Se contará el cuento "El león de biblioteca de Michelle Knudsen y Kevin Hawkes". Es un álbum ilustrado que

trata de un león que acude a la biblioteca, aprovechando el relato para explicar a los niños que es una biblioteca, sus reglas, comportamiento, servicios, actividades...

La obra se irá adaptando a la edad de los niños que visitan la biblioteca, interactuando con ellos e invitándoles a participar. La segunda parte de expansión, centrada en el descubrimiento de la sala infantil, sus espacios y sus libros, para terminar haciendo un dibujo sobre el libro "El león de biblioteca". Al final se entregará una hoja de actividades para que trabajen en el aula los contenidos vistos en la biblioteca.

Recursos:

Humanos: la bibliotecaria que atiende la sala infantil con apoyo del profesorado que acompaña a los alumnos.

Materiales: los propios libros de la biblioteca, pinturas y hojas. Hoja de actividades.

Económicos: únicamente los gastos derivados del material.

Temporalización: por las mañanas durante el curso escolar. Puesto que la biblioteca infantil se abre únicamente por la tarde, se puede utilizar la sala para este tipo de visitas.

Duración: 1 hora

2. Evaluación

Al final de la sesión se realizará una valoración de los alumnos y profesorado.

En la medida que la edad lo permita se pasará un sencillo cuestionario con el siguiente contenido:

- La actividad (mala, regular, buena, muy buena)
- Duración (muy corta, corta, larga, adecuada)
- Utilidad (nada útil, poco útil, útil, muy útil)
- Forma en que se ha realizado (muy aburrida, aburrida, poco entretenida, muy entretenida)
- Trato recibido (malo, regular, bueno, muy bueno)
- Te gustaría venir a la biblioteca (si, no)

La hoja de actividades sirve también para evaluar lo aprendido .

3. Difusión de la actividad

Envío a los centros de la zona un email a principio de curso ofertando la actividad y convocándoles a una reunión informativa en la propia biblioteca.

Página web.

Nivel II. 3º a 6º de primaria y 1º y 2º de secundaria (7 a 13 años)

1. Descripción

Destinatarios:

Alumnos de 3º a 6º de primaria y 1º y 2º de secundaria básicamente para los centros educativos de Mendabaldea.

Máximo 25 alumnos.

Objetivo(s):

Dar a conocer la biblioteca infantil y que se orienten en ella.

Su funcionamiento y servicios:

Los materiales: libros, dvd, revistas etc.

Ordenación y uso de los documentos

Servicio préstamo

Catálogo, búsquedas

Actividades que realizan

Animarles a hacerse socios de la biblioteca y que la utilicen

Contenidos y metodología:

Presentaremos dos tipos de visitas diferenciadas según la edad de los alumnos

Título: *"¡Al abordaje lectores!"* (primaria)

Un pirata ha dormido esa noche en la biblioteca y la actividad consiste en descubrir de quien se trata, partiendo de libros relacionados con la vida de los piratas y a través de una serie de pistas y explicaciones los niñ@s van conociendo el fondo y su sistema de ordenación, el manejo del catálogo, el autopréstamo, y los servicios.

Título: *"El caso de la coordinadora muerta"* (secundaria)

Comienza con un escenario del crimen y la actividad consiste en descubrir al asesino, a través de un juego de pistas ambientado en el mundo policíaco. Al igual que en la visita anterior a través de una serie de pistas y explicaciones los niñ@s aprenden el fondo y su sistema de ordenación, el manejo del catálogo, el autopréstamo, los servicios.

Se entregará una hoja de actividades para que trabajen en el aula los contenidos vistos en la biblioteca y evaluar lo aprendido.

Recursos:

Humanos: la bibliotecaria atiende la biblioteca infantil con apoyo del profesorado que acompaña a los alumnos.

Materiales: los propios libros de la biblioteca y los utilizados para la ambientación de los espacios. Hoja de actividades.

Económicos: ninguno

Temporalización: por las mañanas durante el curso escolar. Puesto que la biblioteca infantil se abre únicamente por la tarde, se puede utilizar la sala para este tipo de visitas.

Duración: 90 minutos

2. Evaluación

Al final de la sesión se realizará una valoración de los alumnos y profesorado, mediante un sencillo cuestionario con el siguiente contenido:

- La actividad (mala, regular, buena, muy buena)
- Duración (muy corta, corta, larga, adecuada)
- Utilidad (nada útil, poco útil, útil, muy útil)
- Forma en que se ha realizado (muy aburrida, aburrida, poco entretenida, muy entretenida)
- ¿Qué parte de la actividad te ha parecido la más interesante?
- Instalaciones (muy incómodas, algo incómodas, adecuadas, agradables)
- Trato recibido (malo, regular, bueno, muy bueno)
- ¿Te parece importante saber cómo se organiza la biblioteca? (si, no)
- Te gustaría volver a la biblioteca (si, no)

La hoja de actividades sirve también para evaluar lo aprendido

3. Difusión de la actividad

Envío a los centros de la zona un email a principio de curso ofertando la actividad y convocándoles a una reunión informativa en la propia biblioteca.

Página web.

Nivel III. 3º y 4º secundaria y 1º bachiller (14 a 17 años)

Contexto y punto de partida:

A esta edad en la Biblioteca de Navarra se les considera adultos, dejan de frecuentar la biblioteca infantil, a lo que se añade que el fondo juvenil está ubicado en la zona de adultos por lo que aunque conozcan la biblioteca infantil, es interesante que se les oriente en la sección de adultos y sus servicios.

Estas visitas van dirigidas a todos los centros escolares puesto que la mayoría de los alumnos, en los cursos anteriores, han visitado ya sus bibliotecas de barrio. Esta visita ofrece la experiencia de conocer una biblioteca central como una actividad formativa enriquecedora.

Estos alumnos ya son nativos digitales, han nacido y se han desarrollado en un contexto digital, pero necesitan adquirir competencias informacionales, que les ayuden no solo a localizar la información entre la sobreabundancia existente, sino que les aporte la capacidad de evaluar esa información y de utilizarla y comunicarla de una manera ética.

En estos cursos ya realizan trabajos en grupo o individuales, por lo que es necesario el desarrollo de habilidades en el uso de la información. El plagio existente en estos trabajos es una realidad, que además ha aumentado con la aparición de internet, una de las causas esgrimidas es la falta de formación en materia de plagio, por lo que es necesaria una formación en el uso ético de la información desde etapas educativas como secundaria o bachillerato (Fernández, 2017)

Por ello en este caso planteamos una actividad formativa en dos sesiones orientadas a:

- La Biblioteca de Navarra y sus servicios
- Alfabetización informacional

1. Descripción

Destinatarios:

Alumnos de los últimos cursos de la ESO y primero de bachillerato, para los centros educativos que lo soliciten.

Máximo 20 alumnos.

Objetivo(s):

Dar a conocer y fomentar el uso de la biblioteca.

Conseguir usuarios autónomos en el funcionamiento y uso de los servicios.

Identificar la biblioteca como un espacio de cultura, de información y ocio, no limitado a zona de estudio.

Usuarios autónomos en la resolución de sus necesidades de información.

Lograr alumnos alfabetizados informacionalmente, esto es, capaces de saber cuándo y por qué necesitan la información, dónde encontrarla, cómo evaluarla y cómo utilizarla y comunicarla de forma ética.

Fomentar el pensamiento crítico y creativo.

Transmitir la importancia de la veracidad de la información que circula por internet y las redes sociales ante las noticias falsas o "fake news".

Contenidos y metodología:

Título: "Más allá de Google"

Estructuramos la formación en dos sesiones:

- Primera sesión: articulada en dos partes

La primera parte para dar a conocer la biblioteca y sus servicios. Comenzamos con una visita a las instalaciones explicando los servicios y sus formas de acceso, las diferentes secciones con sus sistemas de ordenación, para terminar explicando el sistema de autopréstamos.

En la segunda parte utilizaremos la sala de ordenadores para abordar de forma práctica los siguientes contenidos: el opac: las búsquedas y resultados, cómo localizar un documento, área de identificación personal, reservas, renovaciones. Plataformas digitales: eBiblio, eFilm, info Magazine.

- Segunda sesión:

Se desarrollará íntegramente en el aula de informática.

La sesión incluirá los siguientes contenidos:

- Internet y Google, Google Scholar. Buscadores y su funcionamiento.
- Las fuentes de información.
- La importancia de la selección de recursos apropiados a cada necesidad de información los buscadores (funcionamiento y estrategias de búsqueda).
- Los catálogos y las diferencias con los buscadores.
- Los resultados: la necesidad de realizar una valoración crítica y veracidad de la información encontrada.
- Uso responsable y ético de la información, el plagio de contenidos.

Todo el proceso se llevará a cabo de manera práctica, con ejercicios sobre búsquedas de información y estrategias, y valoración de resultados obtenidos, pero que no comporten un alto grado de complejidad, para después poner en común las dificultades encontradas y los resultados obtenidos.

Se entregará para el seguimiento del curso y su posterior consulta un dossier con los contenidos básicos del curso.

Recursos:

Humanos: un bibliotecario con apoyo del profesorado que acompaña a los alumnos, previa instrucción y formación sobre los contenidos.

Materiales:

El aula de informática existente en la biblioteca que cuenta con 20 ordenadores
Proyector y pizarra para la formación
Dossier con los contenidos para los alumnos

Económicos: únicamente los gastos derivados del dossier

Temporalización:

Por las mañanas durante el curso escolar, dos días seguidos
Duración de cada sesión de 90 minutos

2. Evaluación

Se entregará tanto a los alumnos como a los profesores acompañantes un cuestionario anónimo con valoraciones del 1 al 5 de menor a mayor satisfacción, sobre:

- Satisfacción de las sesiones
- Cumplimiento de las expectativas
- Utilidad de lo aprendido
- Duración de las sesiones
- Instalaciones
- Valoración sobre el método utilizado por el formador
- Observaciones personales (apartado abierto)

3. Difusión de la actividad

Envío a los centros educativos un email a principio de curso ofertando la actividad y convocándoles a una reunión informativa en la propia biblioteca.
Página web.

Nivel IV. Centro de formación de adultos José M^a Iribarren

En cuanto a la formación dirigida a los adultos del centro Iribarren, por la heterogeneidad de sus estudios, la diversidad de sus usuarios incluyendo la cultural, tal y como hemos visto en el apartado (4.2.1 Centros escolares), requiere un planteamiento diferenciado. Consideramos que para llevar a cabo dicha estrategia es imprescindible contar directamente con el centro, no puede hacerse al margen del mismo, ellos conocen mejor que nadie las necesidades formativas de sus alumnos y cuáles son las competencias más adecuadas a cada grupo.

Por este motivo se ha sopesado que en esta primera fase, sería demasiado ambicioso y precipitado querer abarcar a este grupo objetivo, algo que se prevé afrontar para del curso académico 2020/2021 tras establecer los contactos pertinentes con los docentes del centro.

7.2 Formación básica en el uso y los recursos que ofrece la biblioteca

Contexto, punto de partida

Cualquier persona que entra por primera vez a la Biblioteca de Navarra, la sensación que percibe es que se enfrenta a un espacio moderno, de grandes dimensiones, estructurado en tres plantas, luminoso con altos techos y en cierta manera frío, muy diferente a las bibliotecas de barrio. El comentario generalizado es que se sienten perdidos y desubicados. A esta circunstancia hay que añadir que es una biblioteca pensada para que los usuarios sean autónomos, con 113.000 documentos en libre acceso, con terminales de autopréstamos y poco personal disponible para atenderles.

Nos encontramos con el grupo objetivo de usuarios, ya sean habituales o potenciales que desconocen muchas de las posibilidades que el centro puede ofrecerles o no son conscientes de lo que la biblioteca les ofrece, a ellos nos dirigimos al plantear una formación en el uso de los servicios presenciales, on-line y biblioteca digital.

Se trata de una formación presencial que se complementa con toda la información disponible, tutorial incluido en la página web de la Biblioteca de Navarra y en el portal de Bibliotecas Públicas de Navarra.

1. Descripción

Destinatarios:

Usuarios habituales o potenciales que desconocen o no son conscientes de lo que la biblioteca les ofrece.

Cualquier persona que lo solicite, previa inscripción.

Grupos 4 personas máximo.

Objetivo(s):

Ofrecer una formación al usuario en el uso y funcionamiento de la biblioteca para que conozca de una forma directa y práctica lo que la biblioteca le ofrece, le permita funcionar de manera autónoma y así aprovechar al máximo los servicios que sean de su interés.

En definitiva se trata de:

- Acercar la biblioteca usuario
- Dar a conocer los servicios de la Biblioteca
- Fomentar el uso de los mismos
- Fomentar la autonomía de usuario

Contenidos y metodología:

Título: "Ven y conócenos"

Una formación directa, práctica, dirigida a un grupo reducido (no más de 4 personas), durante 90 minutos, impartida por el personal de Servicios al Público, en las fechas y horas establecidas.

Contenido:

- Organización del fondo de la Biblioteca de Navarra
- Sistema de préstamo
- El catálogo y sus prestaciones (búsquedas, reservas, renovaciones, etiquetas, comentarios)
- Uso de la biblioteca digital (e-Biblio, eFilm e infoMagazine, BINADI)
- Actividades

Recursos:

Humanos: el personal técnico, previa instrucción y formación sobre los contenidos.

Materiales: 4 ordenadores de la zona de referencia y un dossier con contenidos básicos.

Económicos: únicamente los gastos del dossier.

Temporalización: se ofertarán dos sesiones semanales, una en horario de mañana y otra en horario de tarde, previa inscripción.

2. Evaluación

Al final de cada sesión se entregará un cuestionario anónimo, con valoraciones del 1 al 5 de menor a mayor satisfacción, sobre:

- Satisfacción de la sesión
- Cumplimiento de las expectativas
- Utilidad de lo aprendido
- Duración de la sesión
- Instalaciones
- Valoración sobre el método utilizado por el formador (apartado abierto)

3. Difusión de la actividad

Se publicitará este servicio mediante carteles en la biblioteca, web, Facebook.

7.3 TIC para mayores de 60

Contexto, punto de partida

El barrio de Mendabaldea, en el que se ubica la Biblioteca de Navarra, presenta una población más envejecida que la media de Pamplona y Navarra, el 55% de la población tiene más de 45 años, y de ellos el 26% más de 65. Por lo tanto el grupo de ciudadanos residentes en Mendabaldea mayor de 60 años es numeroso, y podemos considerarlo como otro grupo objetivo a tener en cuenta.

Siguiendo los programas propuestos por Hernández y García (2010) sobre alfabetización informacional en las bibliotecas públicas, establecen 4 tipos de cursos: niños hasta 14 años, jóvenes y dos destinados a adultos, diferenciando entre los que no tienen conocimientos informáticos y los que si los tienen.

Los que no tienen conocimientos necesitan una formación básica en tecnologías de la información y comunicación (TIC) (manejo ordenador, correo electrónico, procesador de textos...). En Pamplona, esta formación se está llevando a cabo actualmente en la red de centros CIVIVOX, espacios culturales dependientes del Ayuntamiento que presentan, una amplia oferta de cursos de contenido variado como música, arte, teatro o gastronomía, entre los que se encuentran, la formación básica en TIC, destinados a todo tipo de público.

Considerando que esta necesidad de alfabetización digital está cubierta por dichos centros, dirigiremos nuestra oferta formativa al otro grupo objetivo de adultos, señalado por los autores, con conocimientos básicos en TIC al que añadiremos el rango de la edad, mayores de 60, para acoger a un sector de la población con el fin de evitar la exclusión digital e informacional de los mayores, en la idea de bibliotecas públicas para todas las personas (García, 2019).

Es preciso también tener en cuenta que en Navarra, según datos presentados en el apartado 4.2.1. Sociedad de la información, referentes al año 2018, el número de equipamientos informáticos es elevado, mayor que la media nacional y aumenta especialmente en lo referente a la posesión de eBooks, tablets, ordenadores y teléfonos y que tienen problemas para relacionarse con la administración electrónica.

Esta realidad nos lleva a considerar como necesaria una formación que dote a los usuarios de las herramientas necesarias para sacar el mayor partido posible a estos dispositivos, atrayéndolos a su vez a nuestro centro.

1. Descripción

Destinatarios:

Mayores de 60 con conocimientos básicos informáticos
Máximo 20 personas.

Objetivo(s):

Personas mayores de 60 que no son nativos digitales, para que adquieran la capacitación y destreza para desenvolverse en entornos digitales.

Alfabetización tecnológica para descubrir, conocer y aprender a utilizar las herramientas digitales.

Sacar mayor partido a los smartphones y tablets.

Valoración crítica y veracidad de la información encontrada. Noticias falsas.

Contenidos y metodología:

Título: "Cápsulas digitales"

Talleres de corta duración, dos horas. Con un enfoque práctico. El contenido será variado y versará sobre aplicaciones y herramientas de uso más común. Como requisito, cada persona deberá acudir con su dispositivo.

Contenido de las sesiones:

- Internet, correo electrónico, Google.
- Dispositivos y redes sociales (Pinterest, Facebook, Twitter, Youtube).
- Aplicaciones y su instalación. WhatsApp, transportes de la comarca de Pamplona, Google Maps, juegos para el ejercicio de la memoria.
- Viajes: ofertas por Internet, comprar vuelos, reservar hoteles, comprar entradas para espectáculos.
- Administración electrónica: sencillas gestiones online desde casa (cita previa, carpeta sanitaria, identificación ...).

Recursos:

Humanos: el personal técnico, previa instrucción y formación sobre las herramientas mencionadas.

Materiales: la biblioteca dispone de conexión wifi y cada participante deberá traer su smartphone y/o tablets.

Económicos: ninguno.

Temporalización: se ofrecerán dos ediciones al año (abril y septiembre) y en función de su acogida se puede plantear una tercera edición anual. Son 5 sesiones, un día a la semana de dos horas de duración.

2. Evaluación

Al finalizar la formación se entregará un cuestionario anónimo, con valoraciones del 1 al 5 de menor a mayor satisfacción, sobre:

- Satisfacción de la sesión
- Cumplimiento de las expectativas
- Utilidad de lo aprendido
- Duración de la sesión
- Instalaciones
- Valoración sobre el método utilizado por el formador (apartado abierto)

De cada sesión el personal que imparte el curso hará un pequeño análisis interno y una valoración final.

3. Difusión de la actividad

Se publicitará este servicio mediante carteles en la biblioteca, web, Facebook.

Envío de información y carteles: centros de jubilados, clubs deportivos, comercios de la zona.

Anuncios en medios de comunicación.

7.4 Empleo

Contexto, punto de partida

El desempleo es un problema que lleva instalado en nuestra sociedad de forma permanente desde el estallido de la crisis económica del año 2008. Según las cifras analizadas en el apartado anterior, el paro es una realidad que afecta a Navarra, al igual que a otras comunidades autónomas, aunque con una menor intensidad. La mitad de los parados se concentran en Pamplona y comarca. Como la biblioteca pública, tiene una función social, educativa y de formación permanente, debe prestar atención al problema del desempleo, facilitando la formación y la información necesaria a este sector de la población. Son por lo tanto un grupo objeto al que la biblioteca debe apoyar.

En estos momentos, se ha introducido un cambio importante en las oficinas de empleo de Pamplona al crearse la agencia integral de empleo "Iturrondo", aglutinadora de las diversas unidades de barrio existentes en el pasado. Además, se ha establecido un nuevo portal de empleo, que reúne gran parte de los trámites a realizar de manera on line, lo que supone una limitación importante para una buena parte de la población desempleada que carece de competencias informacionales y digitales para un mejor aprovechamiento de la plataforma. Todo ello nos lleva a plantearnos que es un buen momento y una oportunidad de establecer sinergias con el SNE-NL.

Para llevar a cabo esta formación nos basaremos en:

- El tutorial realizado por el Grupo de Trabajo de Alfabetización Informacional del Consejo de Cooperación Bibliotecaria (ALFARED)³⁸
- La web del SEPE³⁹, Servicio Público de Empleo Estatal, que dedica un apartado a la búsqueda de empleo
- La web del SNE-NL Servicio Navarro de Empleo⁴⁰
- La ficha ¿Buscas empleo? Te ayudamos en tres sesiones de Felicidad Campal, dentro del programa NueB de buenas prácticas (2013)⁴¹

La formación que planteamos tiene dos direcciones:

- Por un lado, apoyo formativo para la búsqueda de empleo, es diferente a la orientación en el empleo, que necesita de personal con una cualificación específica.
- Por otro lado, formación en el uso de la nueva página de empleo de SNE-NL y en los diversos trámites on line que desde ella se pueden realizar.

I. Apoyo formativo para la búsqueda de empleo

1. Descripción

Destinatarios:

Jóvenes y adultos estén o no en situación de desempleo y necesiten formación sobre la búsqueda y mejora de empleo, con conocimientos básicos en TIC.
Máximo 15 alumnos.

³⁸ Disponible en. : <http://www.alfared.org/node/862>

³⁹ Disponible en: <https://www.sepe.es/HomeSepe/Personas/encontrar-trabajo/ayudamos-buscar-empleo>

⁴⁰ Disponible en: http://www.navarra.es/home_es/Temas/Empleo+y+Economia/Empleo/

⁴¹ Disponible en: <https://bibliotecas.jcyl.es/web/jcyl/Bibliotecas/es/Plantilla100/1284291527214/ / />

Objetivo(s):

Poner al alcance de los usuarios todos sus recursos disponibles para mejorar y desarrollar las habilidades relativas en la búsqueda de empleo.

Al final de las sesiones serán capaces de:

- Redactar su currículum vitae (CV) adaptado a cada oferta de empleo
- Redactar cartas de presentación
- Saber dónde buscar empleo
- Como buscar empleo en internet
- Preparar y enfrentarse a una entrevista de trabajo
- Conocer los recursos informativos y formativos sobre empleo
- Empleo a través de las redes sociales
- Potenciar la autoformación y los recursos disponibles

Contenidos y metodología:

Título: *"Bibliotecas aliadas con el empleo"*

La formación se estructura en tres sesiones a días alternos (lunes, miércoles y viernes) de dos horas de duración cada una.

Apoyándonos en los contenidos de los tres recursos mencionado anteriormente, las sesiones se estructurarán:

- Primera sesión: currículum vitae (CV) y la carta de presentación
- Segunda sesión: Dónde y cómo buscar empleo
- Tercera sesión: la selección y entrevista. Evaluación

Cada sesión se llevará a cabo de manera práctica, con ejercicios sobre la materia impartida. Se fomentará la participación de los asistentes. Se realizará un pequeño cuestionario de autoevaluación sobre el contenido de cada sesión. Dichas sesiones se completarán con una selección de recursos relativos a la materia que nos ocupa, que la biblioteca pondrá a disposición de los participantes y al público en general, se facilitará en papel o en formato digital.

Recursos:

Humanos: dos personas, técnicos bibliotecarios, se encargarán del diseño y de los contenidos específicos del curso.

Dispondrán del apoyo necesario, tanto para desarrollo del contenido como para la metodología pedagógica para impartirlo. Colaborarán activamente con el SNE-SL.

Materiales:

- El aula de informática existente de la biblioteca
- Proyector y pizarra para la formación
- Dosier con los contenidos para los alumnos

Económicos: los gastos derivados del dossier, no implica gastos extraordinarios.

Temporalización: Se realizarían dos ciclos uno en cada semestre y en función de la demanda y de la aceptación se puede volver a repetir o aumentar su periodicidad. Cada ciclo constará de tres sesiones de dos horas de duración cada una.

2. Evaluación

Al final del curso se entregará un cuestionario anónimo, con valoraciones del 1 al 5 de menor a mayor satisfacción, sobre:

- Satisfacción de la sesión
- Cumplimiento de las expectativas
- Utilidad de lo aprendido
- Duración de la sesión
- Instalaciones
- Valoración sobre el método utilizado por el formador (apartado abierto)

De cada sesión el personal que imparte el curso hará un pequeño análisis interno y una valoración final.

3. Difusión de la actividad

- Carteles informativos dentro de la biblioteca y en el SNE-SL
- Trípticos informativos sobre el curso, contenidos y metodología
- Página web de la biblioteca
- Facebook de la biblioteca
- Anuncios en medios de comunicación

II. Página de empleo del SNE-NL y sus trámites on-line

1. Descripción

Destinatarios:

Preferentemente desempleados pero abierto al público en general, que necesite realizar trámites a través de la página de empleo del SNE-NL o desde la App.

Objetivo(s):

Enseñar y orientar en la realización de los trámites on-line disponibles en la web del SNE-NL o su App.

Contenidos y metodología:

Título: *"Web de empleo sin secretos"*

Los trámites a realizar son sencillos, pero exigen unos conocimientos mínimos de manejo en TIC, por lo que para muchos ciudadanos les supone una dificultad importante.

La biblioteca ofrece a los usuarios que lo requieran, apoyo y formación para realizar los siguientes trámites:

- Consultar y solicitar cursos
- Tarjeta de empleo: renovar, activar, duplicar, actualizar...
- Solicitar cita previa para: alta, citas con orientador...

Recursos:

Humanos: se requiere una formación específica para el personal implicado, se da la circunstancia que actualmente una bibliotecaria está destinada temporalmente como técnico en el SNE-SL, ella puede ser la responsable de la formación destinada a nuestro personal bibliotecario, puesto que conoce ambos ámbitos.

Los encargados de impartir esta formación será el personal que atiende el servicio de información y referencia, previa instrucción y formación sobre la página. Dicho personal está capacitado para realizar este apoyo, ya que en esta sección están ubicados los ordenadores de uso público con acceso a internet, y son ellos los que atienden todas las solicitudes de ayuda relacionadas con las TIC y el uso de ordenadores, por lo que cumplen el perfil y la profesionalidad para atender a los demandantes de la formación planteada.

Materiales: los ordenadores de uso público

Económicos: ninguno

Temporalización: a demanda en horario de apertura de la biblioteca previa cita para la sesión, para así asegurar el correcto funcionamiento de la sección.

2. Evaluación

Puesto que las sesiones son individuales al terminar la sesión se intercambiará impresiones con el destinatario, recogiendo su opinión sobre la utilidad de lo aprendido, duración, y atención recibida. Se pedirá una valoración y utilidad del servicio.

3. Difusión de la actividad

Se publicitará este servicio mediante carteles en la biblioteca, web, Facebook y en el SNE-SL.

Expresamente se indicará el servicio en la sección de información y referencia.

7.5 Líneas futuras pendientes de desarrollar

Al margen de la formación hasta aquí planteada quedaría otro grupo objetivo: los jóvenes. La realidad es que el grupo objetivo juvenil no acude a la biblioteca, hace un uso escaso de los recursos, y necesita una actuación diferenciada. En los círculos profesionales se advierte que una biblioteca sin jóvenes no tiene futuro.

En estos momentos está en fase de estudio y valoración, la creación de un espacio diferenciado destinado a los jóvenes, por lo que no tiene sentido plantear ahora una formación específica para ellos, será algo deberá formar parte del nuevo proyecto. Es el proyecto que la Biblioteca de Navarra debe que abordar en el próximo año.

Otras líneas abiertas a estudiar son: la figura del voluntariado respecto a la formación y la atención especial a las personas con discapacidad.

A modo de resumen se presenta un esquema (Figura XIX) de todo este apartado.

Programa de formación			
Líneas básicas de formación	Grupos objetivo	Actividades formativas	Título
1. Visitas guiadas	Centros educativos	I. Infantil y primeros cursos de primaria	El león en la biblioteca
		II. 3º a 6º de primaria y 1º y 2º de secundaria	¡Al abordaje lectores! El caso de la coordinadora muerta
		III. Secundaria y 1º bachiller	Más allá de Google
		IV. Centro de formación de adultos José Mª Iribarren	Pendiente de desarrollo
2. Formación básica en el uso y los recursos que ofrece la biblioteca	Usuarios habituales o nuevos usuarios		Ven y conócenos
3. TIC para mayores de 60	Adultos interesados en TIC		Cápsulas digitales
4. Empleo	Desempleados	I. Apoyo formativo para la búsqueda de empleo	Bibliotecas aliadas con el empleo
		II. Página de empleo del SNE-NL y sus trámites on-line	Web de empleo sin secretos

Figura XIX. Resumen del Programa de formación/alfabetización informacional. Elaboración propia

8. CRONOGRAMA

La implantación del plan de formación se realizará de forma paulatina desde septiembre de 2019 al 2021, ya que se va a llevar a cabo con el personal actual por lo que hay que reajustar la distribución de la plantilla, desarrollar los contenidos, preparar los materiales y formar al personal en ciertas competencias de comunicación y pedagógicas. Se comenzará por las visitas de los centros escolares, puesto que es una actividad formativa que ya está en funcionamiento y con la actividad "Ven y conócenos".

	2019					2020												2021											
ACTIVIDADES FORMATIVAS	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
El león en la biblioteca	x	x	x	x			x	x	x	x				x	x	x	x		x	x	x	x				x	x	x	x
¡Al abordaje lectores!	x	x	x	x			x	x	x	x				x	x	x	x		x	x	x	x				x	x	x	x
El caso de la coordinadora muerta	x	x	x	x			x	x	x	x				x	x	x	x		x	x	x	x				x	x	x	x
Más allá de Google							x	x	x	x				x	x	x	x		x	x	x	x				x	x	x	x
Ven y conócenos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Cápsulas digitales															x	x					x	x					x	x	
Bibliotecas aliadas con el empleo																			x							x			
Web de empleo sin secretos				x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Figura XX. Cronograma de implantación. Elaboración propia

9. EVALUACIÓN

La evaluación es una fase esencial de cualquier programa de formación, permite conocer como se está desarrollando el programa, detectar problemas y errores para poder introducir las medidas correctivas y mejoras necesarias. Asimismo, los datos serán de ayuda para justificar el programa de formación de usuarios.

Se llevarán a cabo dos tipos de evaluaciones:

- Cuantitativa: número de inscripciones, porcentaje de asistencia
- Cualitativa mediante los cuestionarios incluidos en cada una de las distintas actividades formativas, con el objeto de conocer el grado de satisfacción de los asistentes a cada una de ellas, cuyo contenido será procesado para plantear las medidas de mejora para futuras acciones.

10. CONCLUSIONES

El objetivo de este trabajo es realizar un programa de formación de usuarios/alfabetización informacional en la Biblioteca de Navarra. Se ha partido de una fase previa de estudio, tanto del propio concepto de la formación y de la evolución que está atravesando en los últimos años, como del centro y de sus características particulares. Toda esta información ha servido para elaborar el programa específico de la biblioteca. Además, el proceso ha servido para extraer diversas conclusiones sobre la totalidad de aspectos analizados a lo largo del trabajo.

El concepto formación de usuarios / alfabetización informacional / competencias en información... presenta gran confusión terminológica, la cual se refleja tanto en las páginas web de las bibliotecas como en las actividades que presentan, ya que se utiliza la denominación genérica de formación de usuarios o incluso únicamente formación para cualquier actividad formativa relacionada con el uso de la biblioteca, con las TIC, empleo... Es decir, no se presenta una formación específica ALFIN o sobre competencias digitales, informacionales o mediáticas como tal, sino una formación de usuarios que incluye los aspectos mencionados junto con uso y servicios de la propia biblioteca.

En este aspecto las bibliotecas universitarias van un paso por delante. En ellas hay más uniformidad, puesto que la mayoría incluye en sus páginas web un apartado denominado "formación" o "formación de usuarios" en el que despliegan las diferentes actuaciones formativas CI2, que funciona a modo de aglutinador de todas las actividades. En cambio, en las biblioteca públicas hay mayor diversidad tanto de denominaciones como de contenidos: formación, actividades, talleres TIC...

Vemos de esta forma como la denominación más arraigada en nuestras bibliotecas es el de "formación de usuarios" por lo que hemos decidido denominar así a nuestro programa. Por ser el término más empleado y entender que es el que mejor puede englobar los diferentes tipos de actividades presentadas, tanto aquellas más tradicionales como aquellas vinculadas a las nuevas tecnologías.

La formación en competencias digitales e informacionales debe ser transversal y debe implicar a nivel interno a todas las unidades de la propia biblioteca y a nivel externo a otros agentes, como son los centros educativos, las bibliotecas escolares del entorno y las diversas asociaciones existentes.

Se considera también como un elemento clave de todo programa formativo la fase de planificación, pero ésta debe de ser global, no se referirá únicamente al propio programa, sino que irá más allá y deberá pasar a formar parte del plan estratégico de la entidad. De esta manera contará con respaldo institucional, ya sea por parte de responsables políticos o de los de la propia biblioteca y en consecuencia se conseguirá una dotación presupuestaria, que permita llevar a cabo un programa más ambicioso.

En el caso de la Biblioteca de Navarra, no estamos hablando de que la formación de usuarios no esté incluida en el plan estratégico, sino de que ni siquiera está dotada con uno. A la vista de las páginas web de las bibliotecas públicas de nuestro país tan solo hay 4 centros que incluyen estos planes estratégicos, de lo que se infiere que la realidad de nuestro centro se corresponde a lo que acontece en la mayoría de las bibliotecas.

Se ha elaborado un programa desde un planteamiento que pretende fijar unos objetivos y actividades asumibles en el momento actual de la biblioteca, con la dotación económica y de personal con la que contamos en el presente. Se ha fijado un horizonte de tres años por considerar que es un plazo que nos permitirá afianzar las actividades formativas y poder obtener resultados, dotando al programa de permanencia.

Con los resultados que se obtengan, de ser las evaluaciones que se lleven a cabo positivas, se podrá convencer a los responsables de los beneficios de las actividades realizadas y obtener de esta manera un compromiso a futuro para su continuidad.

Una carencia detectada en el análisis realizado es la inexistencia de una marca corporativa con la que los usuarios identifiquen a la biblioteca, por lo que la percepción que de ella se tiene puede no ser la deseada. Por un lado, no hay un logo que defina claramente nuestra imagen y por otro, la página web con la que contamos tiene serias carencias que habría que subsanar.

Aunque la formación presencial y la virtual en la actualidad son complementarias, este programa se ciñe a la formación presencial, dado que la virtual en estos momentos no es factible, por la circunstancia ya apuntada de las limitaciones de la página web o del portal.

La variedad de nuestros usuarios y la imposibilidad de afrontar todas las necesidades formativas de éstos, llevan a una selección en la que se priorizan aquellos colectivos considerados prioritarios: alumnos de centros escolares, usuarios que desconocen los servicios y recursos de la biblioteca, personas mayores interesadas en las TIC y desempleados.

Los dos primeros grupos se prestan a unas actividades formativas más tradicionales que son las que de forma general se vienen desarrollando en las bibliotecas pero que siguen teniendo su razón de ser y responden a demandas reales. Tanto con las visitas guiadas por parte de los estudiantes como con la formación en los servicios y recursos se pretende atraer a los usuarios y lograr que sean autosuficientes.

Mención específica merece el grupo de últimos cursos de secundaria y bachiller, para los que se ha diseñado una formación específica que hace hincapié en las competencias informacionales, en el fomento del pensamiento crítico y en la veracidad de la información.

Por otro lado, las formaciones en TIC dirigidas a mayores, se englobarían en la alfabetización informacional. En esos cursos se les facilitarán herramientas que les permitan desenvolverse con unas capacidades mayores en la actual sociedad dominada por el exceso de información.

Finalmente, los cursos enfocados a desempleados tienen como objetivo favorecer la cohesión social, labor fundamental de la biblioteca pública. Con éstos no se trata de suplir la labor de los centros de empleo, sino de convertirse en un apoyo de ellos, aprovechado además la creación de un nuevo centro aglutinador de todos los servicios de empleo de la comunidad.

Un aspecto que será necesario abordar es el de la evaluación de la formación impartida. Una vez finalizadas las actividades sería positivo distribuir encuestas de satisfacción que sirvan al centro para introducir mejoras en las siguientes ediciones. En el caso de las formaciones TIC se podría valorar también el nivel alcanzado por los alumnos a través de sencillas pruebas. Estos documentos se enmarcarán dentro de una estrategia de mejora continua del servicio formativo.

La constante pérdida de usuarios que soportan los servicios tradicionales, reflejada en el análisis de los datos del centro, así como la visión extendida de la biblioteca como un mero centro de estudio por parte de un sector importante de éstos, hace necesario transformar esa realidad y acercarse a una biblioteca integrada en su comunidad, entendida como espacio participativo. Un paso importante hacia ese objetivo puede venir de la mano de ser capaces de ofrecer a nuestros usuarios unas actividades formativas que realmente den respuesta a sus demandas reales y satisfagan además sus expectativas una vez las hayan realizado.

Una asignatura pendiente es la realización de una encuesta de satisfacción de usuarios, solo así podremos conocer lo que opinan los usuarios de nuestros servicios, lo que esperan de nosotros, y así poder actuar en respuesta a necesidades reales, y si es necesario reorientar los servicios.

La biblioteca debe dejar de poner su acento en la colección física y explorar nuevos caminos cercanos a la tecnología, fomentando los espacios compartidos y los servicios orientados al fomento de la capacidad creativa y colaborativa, por ejemplo los makerspaces.

11. BIBLIOGRAFÍA

Alonso Arévalo, J. y Martí Castilla, Sonia. El papel de las bibliotecas en un mundo de noticias falsas. *Desiderata*, 11, 50-59 Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6885101>

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (1989). *Presidential Committee on Information Literacy*. Recuperado de <http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>

Calderón Rehecho, A. (2010). *Informe APEI sobre alfabetización informacional*. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/14972/1/Informeapeialfin.pdf>

Campal García, M.F. (2006a). ALFIN de la A a la Z. *Educación y Biblioteca*, 18(156), 49-55. Recuperado de https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/119309/1/EB18_N156_P49-55.pdf

Campal García, M.F. (2006b). Bibliotecas públicas: escenarios para el aprendizaje. En *III Congreso de Bibliotecas Públicas, Murcia*, pp.33-40. Madrid: Ministerio de Cultura. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10760/10107>

Campal García, M.F., y Domínguez Sanjurjo, R. (2006). La formación de usuarios y alfabetización informacional en la BPE de Salamanca "Casa de las conchas". *Educación y Biblioteca*, 18(156), 112-117. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10760/10135>

Caridad Sebastián, M., García López F., Martínez Cardama, S. y Morales García A.M. (2018). Bibliotecas y empoderamiento: servicios innovadores en un entorno de crisis. *Revista Española de Documentación Científica*, 41(2). <https://doi.org/10.3989/redc.2018.2.1486>

COMISIÓN EUROPEA (2006). *Recomendación del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de diciembre de 2006 sobre competencias clave para el aprendizaje permanente*. Bruselas: DOUE. Recuperado de http://infofpe.cea.es/fpe/norm/Rec%2018_2006.pdf

Elizari Huarte, J.F. (2011). La nueva Biblioteca de Navarra. *Revista TK.*, 23, 135-140. Recuperado de <http://asnabi.datamina.net/revistatk/revista-tk-23>

Fernández Ramos, A. (2017). Estrategias y herramientas tecnológicas para evitar el plagio académico., 2017 En E. Morales (Coord.), *La infodiversidad y el uso ético del conocimiento individual y colectivo* (pp.253-275). México: UNAM. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/31326/1/Etica%202017.pdf>

García Gómez, F.J. (2004). La formación de usuarios en la biblioteca pública virtual: recursos y procedimientos en las bibliotecas públicas españolas. *Anales De Documentación*, 7, 97-122. Recuperado de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/1681>

García Gómez, F.J (2019). ¿Qué ofrecen las bibliotecas públicas a las personas mayores hoy en día?. *Desiderata*, 11, 30-33. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6885098>

García Gómez, F.J. y Díaz Grau, A. (2007). Formación de usuarios y alfabetización informacional: dinámicas de trabajo en bibliotecas públicas. En R. Gómez de la Iglesia (Ed.), *Acción pedagógica en organizaciones artísticas y culturales* (pp.215-297). Vitoria-Gasteiz: Grupo Xabide. Recuperado de http://eprints.rclis.org/10694/1/FU_ALFIN_BPxabide.pdf

García Martínez, E., Selgas Gutiérrez, J. (2006). El proyecto TUNE, lecciones aprendidas y caminos esbozados en el desarrollo de actividades formativas en la Biblioteca de Castilla-La Mancha. *Educación y Biblioteca*, 18(156), 123-127. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10366/119284>

Gómez Hernández, J.A, (2009). Aprender a enseñar competencias informacionales a los usuarios: avances en la formación profesional en España. *Anuario ThinkEPI*, 3, 116-113. Recuperado de <https://recyt.fecyt.es/index.php/ThinkEPI/article/view/32003/0>

Gómez Hernández, J.A. (2010). Bibliotecas públicas en tiempos de crisis. *Anuario ThinkEPI*, 4, 79-86. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/28445/>

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). Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2286896>

Hacia la alfabetización informacional en las bibliotecas públicas españolas: informe del Grupo de Trabajo de Alfabetización Informacional del Consejo de Cooperación Bibliotecaria (2009), pp.32-47. Recuperado de http://travesia.mcu.es/portaln/b/jspui/bitstream/10421/1303/1/ALFIN_en_BP_2009.pdf

Hernández Pedreño, M., Romero Sánchez, E. y Gómez Hernández, J.A. (2019). Las bibliotecas públicas ante la inclusión digital: desafíos para una ciudadanía más igualitaria. *Revista Mediterránea de Comunicación*, 20(1), 41-54. <https://doi.org/10.14198/MEDCOM2019.10.1.12>

Hernández Pérez, T., y García Moreno, M. A. (2010). Los retos de la alfabetización informacional en las bibliotecas: guía para superar la brecha entre nativos e inmigrantes digitales. *Revista Prisma.Co*, 13, 238-257. Recuperado de https://eprints.ucm.es/12139/1/retos_alfin_biblioteca.pdf

Informe: año 2010 del Grupo de trabajo ALFIN. (2011). Recuperado de http://www.ccbiblio.es/wp-content/uploads/CCB2011-GT_Alfabetizacion_Informacional_2010.pdf

INTEF (2017). *Marco Común de Competencia Digital Docente*. Ministerio de Educación de Cultura y Deporte de España. Recuperado de <http://educlab.es/documents/10180/12809/MarcoComunCompeDigiDoceV2.pdf>

International Federation of Library Institutions and Associations. (1994). *Manifiesto sobre la biblioteca pública*. Recuperado de <https://www.ifla.org/ES/publications/manifiesto-de-la-ifla-unesco-sobre-la-biblioteca-p-blica-1994>

International Federation of Library Institutions and Associations. (2001). *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. Recuperado de <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf>

Modelo TUNE para la formación de usuarios de bibliotecas (2005). Recuperado de file:///F:/FU/artícluis%20TFG/Si%20The_TUNE_Model_spa.pdf

Navarra (2002). Ley Foral 32/2002, de 19 de noviembre, por la que se regula el sistema bibliotecario de Navarra, *Boletín Oficial de Navarra*, 25 de noviembre de 2002, 142, 10334-10337. Disponible en https://www.navarra.es/home_es/Actualidad/BON/Boletines/2002/142/Anuncio-2/

Pacios, A.R., Rodríguez Bravo, B., Vianello Osti, M., Rey Martín, C., Rodríguez Parada, C. (2018). Transparencia en la gestión de las bibliotecas públicas del Estado a través de sus sedes web. *El profesional de la información*, 27(1), 36-48. Recuperado de file:///F:/FU/artícluis%20TFG/Si%20036-048_Pacios_Rodriguez_Vianello_Rey_Rodriguez.pdf

Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas. Grupo de Trabajo sobre los Servicios de las Bibliotecas Públicas (2002). Recuperado de http://travesia.mcu.es/portaln/b/jspui/bitstream/10421/369/1/pautas_servicios.pdf

Sánchez García, S. y Yubero, S. (2016). Papel socioeducativo de las bibliotecas públicas: nuevos perfiles profesionales para nuevos tiempos. *El profesional de la información*, 25(2), 226-236. <https://doi.org/10.3145/epi.2016.mar.09>

UNESCO/NFIL (2003). *Declaración de Praga sobre alfabetización informacional: Hacia una sociedad informacionalmente alfabetizada*. Recuperado de <http://www.peri.net.ni/pdf/01/Declaraci1.pdf>

UNESCO/NFIL (2005). *Declaración de Alejandría sobre Alfabetización informacional: Faros para la sociedad de la información*. Recuperado de <https://alfactic.wikispaces.com/file/view/declaracion+de+Alejandria.pdf>

Recursos WEB de interés:

Agencia integral de empleo y formación Iturrondo
https://www--navarra--es.insuit.net/home_es/Temas/Empleo+y+Economia/Empleo/Informacion/Servicio+Navarro+de+Empleo/Centro+de+Formacion+Iturrondo/Default.htm

Alfared
<http://www.alfared.org/>

Ayuntamiento de Pamplona
<https://www.pamplona.es/>

Biblioteca de Castilla la Mancha
<https://biblioclm.castillalamancha.es/>

Biblioteca de Castilla y León

<https://bibliotecas.jcyl.es/web/jcyl/BibliotecaCastillaYLeon/es/Plantilla100/1284316773345/ / />

Biblioteca de Cataluña

<http://www.bnc.cat/>

Biblioteca de Navarra

<https://www--navarra-->

[es.insuit.net/home_es/Temas/Turismo+ocio+y+cultura/Bibliotecas/Biblioteca+y+Filoteca+de+Navarra/](https://www--navarra--es.insuit.net/home_es/Temas/Turismo+ocio+y+cultura/Bibliotecas/Biblioteca+y+Filoteca+de+Navarra/)

<https://www.bibliotecaspublicas.es/navarra/>

Biblioteca de Navarra de 0 a 14

<https://www.bibliotecaspublicas.es/navarra-ij/>

Biblioteca Pública de Zaragoza

<https://www.youtube.com/channel/UC5XhyX0x5Y2tLxxcbJJDxdQ>

Biblioteca Pública de Santiago

<https://bibliotecas.xunta.gal/santiago/>

Biblioteca Pública del Estado de Cantabria

<http://bcc.cantabria.es/>

Biblioteca Pública del Estado de Guadalajara

<https://www.bibliotecaspublicas.es/guadalajara/>

Biblioteca Pública del Estado de Lugo

<https://bibliotecas.xunta.gal/lugo/>

Biblioteca Pública del Estado de Mérida

<https://www.bibliotecaspublicas.es/merida/>

Biblioteca Pública del Estado de Teruel

<https://www.bibliotecaspublicas.es/bpeteruel/>

Biblioteca Pública del Estado de Zamora

<https://bibliotecas.jcyl.es/web/jcyl/BibliotecaZamora/es/Plantilla100/1284361357732/ / />

Biblioteca Regional de Murcia

<http://www.redbibliotecas.carm.es/RedBibliotecas/faces/>

Bibliotecas Públicas de Navarra

http://www.navarra.es/home_es/Temas/Turismo+ocio+y+cultura/Bibliotecas/default1.htm

Centro Público de Educación Básica de Personas Adultas "José María Iribarren

<http://cepajmiribarren.educacion.navarra.es/web/>

eBiblio-Navarra

<https://navarra.ebiblio.es/opac/>

eFilm - Navarra

https://navarra.efilm.online/es/efilm_navarra/

El empleo en Navarra

http://www.navarra.es/home_es/Temas/Empleo+y+Economia/Empleo/

InfoMagazine - Navarra

https://navarra.infomagazine.online/es/emagazine_navarra/

Instituto de Estadística de Navarra

https://www.navarra.es/home_es/Gobierno+de+Navarra/Organigrama/Los+departamentos/Economia+y+Hacienda/Organigrama/Estructura+Organica/Instituto+Estadistica/

Laboratorios Bibliotecarios: espacios para la creación y experimentación colectiva

<https://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/bibliotecas/mc/laboratorios-bibliotecarios/portada.html>

Mediateka BBK del Centro Azkuna

<https://www.azkunazentroa.eus/az/cast/inicio/mediateka-bbk/>

Red de Bibliotecas Públicas de Castilla y León. Programa NUEB

https://bibliotecas.jcyl.es/web/jcyl/Bibliotecas/es/Plantilla100/1284376753217/_/_/

Red de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Barcelona

<http://ajuntament.barcelona.cat/biblioteques/es/>

Servicio Público de Empleo Estatal

<https://www.sepe.es>

Subdirección de Coordinación Bibliotecaria. Datos e-Biblio

<http://www.culturaydeporte.gob.es/cultura-mecd/areas-cultura/bibliotecas/>

El valor de las bibliotecas: estudio de Impacto Socioeconómico de las Bibliotecas de la Comunidad Foral de Navarra

<http://www.elvalordelasbibliotecas.es/es/informe/>