

# Xarxa Punt TIC



## MÒDUL 3

### Formació de formadors: Alfabetització informacional

#### Unitat 1: Introducció i Planificació de la Formació

### → ÍNDEX

ÍNDEX.....	2
Introducció. El canvi al concepte CRAI.....	3
La formació d'usuaris: breu marc teòric .....	3
Concepció del pla de formació.....	3
Planificació de la formació .....	4
Anàlisi de la situació de partida .....	4
Missió, principis i directrius .....	5
Objectius.....	5
Elements dels programes de formació .....	6
Els destinataris .....	6
Difusió .....	9
On podem trobar el grup objectiu? .....	9
Quins canals farem servir per contactar amb ells? .....	9
Com podem captar l'interès? .....	9
Avaluació.....	9
L'organització general .....	10
Planificar els nous espais .....	11
El pressupost .....	11
Calendari d'implantació.....	11
La formació virtual .....	12
Alguns recursos de formació virtual:.....	12
Nivell bàsic:.....	12
Nivell intermedi: .....	12
Nivell avançat:.....	13
Campus virtual.....	13
BIBLIOGRAFÍA .....	14

#### → Introducció. El canvi al concepte CRAI

Els Centres de Recursos per a l'Alfabetització Informacional (CRAI) es deriven del nou model d'educació superior centrat en l'aprenentatge i s'inspiren en la pedagogia del desenvolupament de les capacitats del pensament i de l'estimulació de la reflexió. Les actuals demandes culturals exigeixen que les biblioteques organitzin els seus recursos amb criteris formatius, planificant programes específics perquè els usuaris puguin utilitzar la biblioteca amb autonomia i destresa en l'accés a la informació.

El canvi al concepte CRAI suposa que el servei bibliotecari de formació d'usuaris ha d'anar més enllà de la localització de documents al fons de la biblioteca: també s'ha de buscar la comprensió, la utilització i la comunicació de la informació. En definitiva, aconseguir coneixement.

#### ***La formació d'usuaris: breu marc teòric***

La formació d'usuaris és un concepte que al·ludeix un compromís compartit, una responsabilitat de tota biblioteca que presenta certes concrecions: una àmplia gamma d'intervencions didàctiques dirigides a un aprofitament òptim dels recursos bibliotecaris, des del primer contacte amb la biblioteca i la presa de consciència dels materials que ofereix, fins al coneixement de les fonts d'informació o el desenvolupament de projectes documentals a través de les diferents fases d'investigació.

La formació d'usuaris afavoreix la capacitat d'accedir a fonts documentals variades, la confrontació crítica de la informació i la integració dels coneixements en els processos personals d'aprenentatge.

Es tracta de proporcionar experiències significatives per a l'aprenentatge, propostes que promoguin l'autonomia de l'usuari i li permetin transformar la informació en coneixement.

Una part del valor afegit dels serveis bibliotecaris, en una etapa de desintermediació en l'accés, és la capacitat dels usuaris en l'ús de la informació, que fa que l'accés autònom a aquesta informació no porti pèrdues de part del coneixement disponible, sinó un aprofitament satisfactori i còmode.

La tradicional alfabetització lectoescriptora, és a dir, la competència per desxifrar, comprendre i produir texts escrits, ja no és suficient, i s'ha de completar i enriquir amb el domini dels mitjans documentals i tecnològics que mediatitzen avui l'accés a la informació, amb les competències necessàries per a la comprensió de diferents tipus de text en diferents formats, la capacitat d'integració de la informació nova en el propi sistema conceptual i la capacitat per comunicar el coneixement produït de manera coherent amb els diferents canals i possibles receptors.

#### ***Concepció del pla de formació***

Les característiques de cada biblioteca (recursos tècnics, humans, econòmics) i, sobretot, les necessitats dels usuaris són les que marquen el disseny i desenvolupament del pla de formació. Es tindran en compte les necessitats d'informació i documentació que caracteritzen cadascun dels grups d'usuaris.

## → Formació de formadors: Alfabetització informacional

### Unitat 1: Introducció i Planificació de la Formació

Aquestes necessitats d'informació seran el principal motiu que generarà el procés de formació i ens permetrà determinar els objectius generals i específics a considerar.

Les qüestions que ens podem plantejar són:

- Per què volem fer un programa de formació d'usuaris?
- Quin és el propòsit?
- Quin tipus de formació volem oferir?
- Està la biblioteca preparada o disposada per prendre part activa en la societat i oferir un programa de formació d'usuaris?
- Quina opinió mereix la formació d'usuaris dins la biblioteca? La formació d'usuaris requereix recursos i és important que la majoria del personal tingui una actitud favorable.
- Amb quins recursos comptem? És útil fer un llistat amb el que es necessita i després comprovar amb quins recursos comptem:
  - Personal:
  - Quants volen implicar-se en la formació d'usuaris?
  - Quants tenen la preparació suficient per impartir la formació?
  - Quant temps es pot dedicar a la preparació, sessió de formació i avaluació?
  - Recursos tècnics: quin és l'equipament de la biblioteca pel que fa a ordinadors, projectors, sales i altres recursos tècnics.
  - Recursos financers.

## → Planificació de la formació

### *Anàlisi de la situació de partida*

Es tracta del primer pas en la planificació de la formació i és molt important perquè el pla tingui èxit. Hem de conèixer quines són les necessitats reals (i no les intuïdes) de la biblioteca. Per això hem de sol·licitar l'opinió de l'usuari sobre el conjunt de serveis, la imatge que té de la biblioteca, així com dels recursos informatius disponibles. És important tenir l'opinió externa, perquè, a vegades, pel fet d'estar acostumats a treballar en determinades activitats, es perd la visió de conjunt i acabem dissenyant plans de formació que no s'adrecen a l'usuari, sinó que ens fixem en allò que ens sembla més important com a bibliotecaris. No hi ha res més útil que una opinió externa per precisar errors i encerts que se'ns poden escapar a nosaltres mateixos.

La informació sobre la comunitat es pot obtenir de diverses maneres:

- a) Estadístiques: és recomanable comparar les estadístiques locals amb les regionals i nacionals, en termes de població (distribució segons edat, sexe, procedència), societat (nivell d'educació i lectura, ús dels ordinadors), economia (dades d'atur, sectors econòmics, nivell d'ingressos) i estadístiques de la biblioteca (nombre d'usuaris registrats, préstecs, dades de la col·lecció, punts de servei per habitant, despeses per habitant, nombre d'habitants amb accés a Internet).
- b) Entrevistes amb persones importants de la comunitat, com ara representants d'institucions educatives locals, oficines de treball, associacions, etc. Aquestes

dades completaran l'anàlisi estadístic i proporcionaran un coneixement de la situació que les dades estadístiques mai podran donar.

- c) Altres fonts, com els diaris, les televisions i les ràdios locals, on els temes de discussió i debat polític sobre qüestions locals també poden ser fonts d'informació útils.
- d) Amb totes aquestes dades podrem identificar els possibles grups objectius del programa de formació d'usuaris (estudiants, joves de baix nivell educatiu, persones a l'atur, gent gran, etc.). Una vegada seleccionats els grups objectius podem buscar col·laboradors externs que tinguin millor coneixement del grup i que ens ajudaran a adequar el programa de formació en funció de les característiques específiques del grup. Per exemple, professors, tècnics de les oficines d'ocupació, associacions, casals, etc. Aquestes col·laboracions també seran molt importants de cara a la difusió del programa de formació.

### **Missió, principis i directrius**

Una vegada tenim l'anàlisi de la realitat en què ens trobem, la pregunta que cal fer-se és si estem satisfets amb el que passa a la biblioteca. Les insatisfaccions ens guiaran per definir la missió. Ens mostren l'ideal que tenim per al nostre centre. En definitiva, què volem aconseguir amb el programa de formació. La resposta a aquesta pregunta és la missió.

L'autèntica formació d'usuaris cal considerar-la com una barreja d'orientació, educació i instrucció proporcionada a l'usuari:

- Orientació, perquè el que pretén és informar l'usuari sobre determinades qüestions puntuals (com funciona un servei, com localitzar una informació, com trobar una signatura en el fons documental, etc.).
- Educació, perquè es pretén que s'ensenyi l'usuari a fer ús de les tècniques bibliotecàries més bàsiques (com buscar al catàleg, ja sigui manual o en línia).
- Instrucció, perquè intentem que els nostres usuaris aconseguixin adquirir una sèrie de destreses necessàries per a la selecció d'informació (com buscar en índexs, sumaris, etc., o buscar en bases de dades en CD-ROM o en línia, o localitzar informació a Internet).

### **Objectius**

Per determinar els objectius generals s'ha de comparar la missió del pla de formació amb l'estat actual en què ens trobem. Les mancances que detectem seran els nuclis a tractar, proposant una solució general a cadascun d'aquests nuclis.

Un exemple podria ser:

“El nivell d'ús de consulta de l'OPAC és molt baix”, és un nucli a millorar. L'objectiu general serà aconseguir l'acceptació total de l'OPAC per part de l'usuari.

A partir de cadascun dels objectius generals, n'establirem d'altres que concretin la manera d'arribar a l'objectiu. Els objectius específics ens permeten actuar de forma directa sobre el problema en qüestió.

## ➔ Formació de formadors: Alfabetització informacional

### Unitat 1: Introducció i Planificació de la Formació

Les activitats són la manera de posar en pràctica els objectius fixats. Són les que fan realitat el procés de determinació dels objectius. Per cada objectiu hi haurà una activitat.

Els objectius generals i específics ens serveixen per fixar-nos una sèrie de fites a curt, mitjà i llarg termini, de manera realista.

Establirem les activitats dins un calendari d'actuació, tenint en compte les limitacions amb les quals comptem, per determinar la durada en temps real del que ens constarà fer realitat cadascun dels objectius definits.

La motivació és una de les claus de l'èxit en la consecució de les activitats. Si pensem en les activitats com en alguna cosa imposada per obligació o perdem de vista la veritable missió de la nostra feina (formar l'usuari, ensenyar-lo a utilitzar millor els recursos), molt probablement els receptors es contagiïn d'aquest sentiment i tot l'esforç realitzat serà en va.

### ***Elements dels programes de formació***

Per què formar	—	Objectius de la formació
En què formar	—	Continguts de la formació
Com formar	—	Mètodes, tècniques i recursos pedagògics
Qui ha de formar	—	Instructor o formador
Qui ha de formar-se	—	Alumnes o usuaris
On formar	—	Lloc o espais per a la formació
Quan formar	—	Horaris o calendari

Quadre adaptat de l'obra de CHIAVENATO, Idalberto. *Gestió del Talent Humà: el nou paper dels recursos humans a les organitzacions*. Bogotá: McGraw Hill, 2002, p. 313.

### ***Els destinataris***

El primer que hem de conèixer és la necessitat d'informació que tenen els usuaris. Per això hem de fer l'estudi de la població a la qual donem servei, per tal d'esbrinar les carències formatives i fer una classificació dels diferents grups d'usuaris que té la biblioteca.

## → Formació de formadors: Alfabetització informacional

### Unitat 1: Introducció i Planificació de la Formació

En funció de cada necessitat detectada es formularà un objectiu general, una missió, i diversos objectius específics que facin possible, mitjançant activitats concretes, l'obtenció de la missió plantejada.

El criteri de segmentació del conjunt d'usuaris amb els quals treballem es forma a partir de les pròpies necessitats d'informació que fan que un determinat conjunt de persones facin servir els nostres serveis. A partir d'aquí, podrem fer possible la corresponent diferenciació en la població.

- Una categoria està constituïda pels estudiants, investigadors, docents, empleats i les organitzacions que treballen amb la biblioteca. La segona categoria (usuaris potencials) està representada per tots els possibles usuaris nacionals i estrangers externs a l'organització.
- Una altra categoria es podria especificar en l'usuari amb necessitats informatives "quotidianes", és a dir, aquí incloem tota la població, perquè els que busquen coses més específiques també poden ser consumidors d'informació més general (diaris, ofertes d'ocupació pública, literatura, etc.). L'heterogeneïtat i la generalitat són les característiques d'aquest tipus d'usuari, la qual cosa dificulta la formació i la planificació. S'ha de comptar amb moltes variables.
- Els preuniversitaris poden necessitar formació en la recerca d'informació per a l'elaboració dels primers treballs amb procediment científic.
- Els universitaris solen requerir materials per completar les classes, fer treballs monogràfics i el que es podria anomenar primers treballs d'investigació.
- Els investigadors necessiten trobar informació de forma àmplia i complexa sobre un tema o bé una àrea molt concreta de coneixement, així com una actualització eficient de totes les novetats que esdevinguin sobre aquest tema. En aquest nivell es necessiten eines més sofisticades, com ara bases de dades especialitzades de proveïdors d'informació comercial o tesaurus com a eina de suport a les recerques a les bases de dades. És el tipus d'usuari més complex i a la vegada més definit entre la resta de grups d'usuaris.
- En resum, les qüestions claus són:
- Quines persones assistiran al curs? S'intentarà fer grups homogenis de participants.
- El curs serà bàsic, per a principiants o per a usuaris avançats?
- El nombre de participants per sessió. Els recursos disponibles ens ajudaran a calcular aquesta variable.
- Quant de temps durarà cada sessió?
- Quants cursos s'organitzaran?
- Quin serà l'horari del curs? Els matins, les tardes, els caps de setmana?
- Selecció de continguts.

Seleccionar els continguts implicarà extreure les àrees i coneixements que s'integraran al nostre pla de formació.

Els continguts seleccionats han de reflectir la informació més rellevant d'una disciplina, atès que el principal problema del currículum és la selecció del coneixement més significatiu i amb major capacitat d'estructuració.

Per això, la selecció dels continguts i la seva inclusió en un programa de formació hauran de mostrar un compromís personal dels formadors o instructors, un consens



amb els especialistes en la disciplina i una relació directa amb aquells continguts que l'organització hagi fixat prèviament per complir les seves fites i objectius estratègics.

Així mateix, s'haurà de fer una divisió de manera lògica de les unitats i mòduls necessaris. És a dir, perquè els usuaris puguin seguir la seqüència del procés d'aprenentatge, serà necessari, d'una banda, que els continguts es dissenyin i imparteixin amb certa estructura i seqüència, ja que està comprovat que l'acció d'estructurar continguts en els sistemes d'ensenyament-aprenentatge condueix cap a resultats significativament superiors, incloent els coneixements del més general al més específic. I d'altra banda, la divisió en blocs o unitats estarà relacionada, a més d'amb l'estructura esmentada i, òbviament, amb els temps de la formació (horaris, dates, etc.), amb l'avaluació de totes les accions formatives, ja que, definitivament, estarem d'acord que l'avaluació a través de proves, entrevistes, exercicis, assaigs o pràctiques incrementarà el rendiment i aprofitament dels usuaris.

Es pot esmentar, a més, que els objectius del programa de formació prèviament plantejats determinaran els continguts a considerar, ja que funcionaran com indicadors dels aprenentatges a què es vol arribar. Els continguts, doncs, hauran d'estar íntimament lligats als objectius que es pretenguin complir.

Uns exemples de matèries poden ser:

- ➔ coneixement sobre la biblioteca
- ➔ Internet per a principiants
- ➔ Internet avançat
- ➔ OPAC
- ➔ Bases de dades
- ➔ Fonts d'informació
- ➔ Temes d'interès especial per a grups específics

És molt important que els formadors dominin la matèria que imparteixen. Per establir una bona connexió amb els usuaris és crucial que els vegin experts en el que transmeten.

El disseny de la instrucció

1. Es dedicarà una bona part del temps a la reflexió sobre quin tipus de material didàctic s'utilitzarà: imprès, electrònic, a través d'Internet.
2. Decidirem el nivell de dificultat en funció del grup objectiu. No serem massa ambiciosos, ja que presentar poques eines que realment funcionin és millor estratègia que oferir una gran quantitat d'informació que sigui difícil d'assimilar. S'ha de donar temps per familiaritzar-se amb les eines i sentir-se còmode amb elles.
3. Es tindran en compte les metodologies didàctiques: combinar els elements teòrics amb la pràctica, fomentar la participació activa i l'actitud crítica, adoptar una actitud assertiva, lliurar bibliografia i fonts d'informació, i es farà l'avaluació de la sessió.
4. S'escolliran un nombre raonable d'exercicis, amb les solucions disponibles de manera immediata. No es tracta de fer exàmens.



5. Al final de cada sessió és necessari reservar un temps per fer un breu debat sobre la instrucció i per donar la possibilitat de formular dubtes al formador.

### **Difusió**

És tracta d'una part crítica en el pla de formació. Si la difusió no arriba al grup objectiu o si no és capaç d'interessar, els esforços fets seran inútils.

Les qüestions claus són:

#### **On podem trobar el grup objectiu?**

Els canals estàndards són els propis espais de la biblioteca, també el seu web, els diaris locals, altres institucions, escoles, etc.

#### **Quins canals farem servir per contactar amb ells?**

Pòsters, fullets impresos, anuncis a la ràdio, blocs, etc. El contingut informatiu serà clar, concís i respondrà a les preguntes que es poden plantejar els destinataris: nom del curs, continguts, nombre de participants per sessió, requisits mínims previs, dates, horaris, ubicació, com inscriure's-hi, contacte amb la biblioteca, etc.

#### **Com podem captar l'interès?**

La difusió es farà en el moment oportú, segons el grup objectiu i el format de difusió escollit. S'ha de donar temps perquè el públic s'assabenti de la formació però sense molta antelació, perquè els usuaris no s'oblidin de la data d'inici del curs.

### **Avaluació**

L'avaluació constitueix el punt clau de la planificació, ja que ens permetrà conèixer la realitat de la nostra biblioteca i els seus usuaris, tant abans de la formació com després. També ens proporcionarà la possibilitat de demostrar el grau de rendibilitat del pla de formació.

Qualsevol pla s'ha d'acompanyar d'una convenient i precisa metodologia d'avaluació. Encara que augmentin els costos de temps i esforç, ens proporcionarà les dades fiables del que estem fent i podrem saber si ho estem fent bé o si el programa es pot millorar.

Avaluarem cadascun dels diferents nivells que tingui el pla, tant la fase prèvia com mentre es desenvolupa i també un cop s'hagi acabat:

- La fase d'avaluació prèvia ja hem vist que és fonamental i ens proporciona les dades per dissenyar el pla de formació.
- L'avaluació continuada de les activitats que es duen a terme s'ha de convertir en una tasca quotidiana que ens proporcionarà una informació molt valuosa.
- L'avaluació posterior de qualsevol fase del pla de formació ens confirmarà l'èxit que hem tingut o les millores que s'han de fer.

Per tots aquests tipus d'avaluació farem servir la mateixa eina de diagnòstic, que ens permeti comparar els resultats de la fase prèvia amb els de la fase posterior així com els que obtinguem mentre es realitza la formació. Si d'una avaluació a l'altra hi ha

canvis, és que estem tenint èxit i en aquest cas és important integrar l'autoavaluació com element motivador per a l'usuari.

També és molt eficaç l'avaluació indirecta. És a dir, aquells qüestionaris que pregunten sobre els errors, defectes o manques dels companys del curs. D'aquesta manera es descriuran els propis assoliments i podrem saber quins són els coneixements i les habilitats dels que responen.

## L'organització general

Qüestions claus que sempre s'han de tenir presents:

- L'avaluació com a origen indiscutible y proveïdora de dades que ens permetrà realitzar un pla coherent amb la realitat de la nostra biblioteca.
- Diferenciar els nivells d'actuació, és a dir, segmentar els destinataris de la formació per poder actuar per grups.
- La motivació constant en tots els nivells.
- L'aplicació de les diferents etapes de la planificació: missió, objectius i activitats.
- L'organització dels recursos humans.
- A l'hora de dissenyar el pla de formació ens formularem les següents qüestions:
  - Quines habilitats didàctiques té el personal implicat en la formació d'usuaris?
  - Tenen coneixements teòrics o experiència docent?
  - En cas contrari, estan disposats a aprendre?
  - Tenen coneixements adients en les matèries de la formació?
  - Quines habilitats tecnològiques tenen? Podran resoldre els típics problemes que es produeixen a les sessions de formació?

El rol del bibliotecari com a treballador de la informació tendeix al canvi. En primer lloc, el bibliotecari haurà d'aprendre obligatòriament com funcionen les tecnologies de la seva institució a fi de poder participar en el procés de programació i aprofitar al màxim les facilitats que ofereix el sistema. Sense cap dubte, el bibliotecari haurà de conèixer la funcionalitat bàsica dels sistemes i les normes d'altres organitzacions nacionals i internacionals amb les quals tingui algun vincle, per tal de poder realitzar recerques i transferències d'informació eficients. El bibliotecari hauria de exercir una funció de gestió i formular i desenvolupar projectes per a la millora i el manteniment dels sistemes d'informació.

Gràcies a l'anàlisi inicial de la situació de partida coneixerem realment les nostres limitacions. Els objectius que ens marcarem es basaran en la motivació del personal i en el servei a la societat.

Per crear un bon ambient predisposat a la formació és important informar sobre el pla, els seus objectius, les etapes, etc. Fer visible que la formació ens permetrà ser més eficients en la nostra feina, podrem millorar en l'ús dels recursos de la biblioteca i facilitar l'alfabetització informacional de la societat.

Quan s'inverteix en la formació del personal els beneficis repercuteixen en la formació dels usuaris a qui donem servei, i això fomentarà l'augment de la utilització dels recursos de la biblioteca.

Primer, es farà una formació general a tot el personal sense excloure ningú, la qual cosa fomentarà la motivació només per la satisfacció del creixement professional. Una vegada feta, es determinaran els responsables de portar a terme les diferents activitats de formació.

En segon lloc, es farà la formació específica per a cada activitat proposada.

### **Planificar els nous espais**

El tipus de tècnica i els recursos didàctics seleccionats, derivats dels continguts, determinaran els espais per a les accions formatives. A més, el nombre i tipus d'assistents són variables que també decidiran els llocs per a la celebració de les esmentades accions.

En el cas dels espais tancats, la il·luminació adequada, l'acústica, la visió, la ventilació i la temperatura correcta, entre d'altres, resulten aspectes indispensables, així com també és important la distribució del mobiliari.

### **El pressupost**

Endinsar-se en la gestió econòmica de la formació es troba directament relacionat amb els costos derivats de l'aplicació de les accions formatives, és a dir, aquelles despeses que fa l'organització o institució per l'assistència dels participants, la contractació dels formadors, el lloguer de les aules o ús de les instal·lacions dins de la mateixa organització, els recursos i materials emprats, els desplaçaments, els menjars, etc.

Queda clar que qualsevol activitat formativa que involucri mitjans materials i humans per a la seva execució implicarà una sèrie de costos per a la nostra biblioteca o centre de documentació i per a aquelles entitats vinculades a ella. Tanmateix, els costos també estan relacionats amb la planificació i organització de totes les accions dutes a terme, amb les persones, el temps, els recursos administratius i materials invertits a l'esmentada planificació. Un aspecte que moltes vegades es passa per alt.

Però, per a què ens servirà el coneixement dels costos de la formació? Quina serà la seva veritable utilitat en el nostre àmbit?

Doncs bé, quan una biblioteca o un centre de documentació, o quan la institució pública o privada a la qual pertany –ja que la majoria de les biblioteques i centres de documentació no operen de forma aïllada, sinó que existeixen en un marc de referència d'organitzacions més grans que donen suport als seus objectius– inicia un programa de formació sempre s'haurà de plantejar tres qüestions: l'aplicabilitat del projecte, la transferència efectiva del coneixement i el retorn de la inversió que ha realitzat.

Caldria afegir-hi també els càlculs relatius al cost-benefici del programa, amb l'objectiu de garantir el retorn desitjat de les inversions. És a dir, la gestió econòmica de la formació.

### **Calendari d'implantació**

Pel que fa als horaris, podríem dir que calendaritzar els temps és només una qüestió mecànica del pla, però no per això és la menys important.

En aquest sentit, es podrien plantejar diverses alternatives que també provenen de la naturalesa de les accions formatives i de les circumstàncies de la nostra organització o institució: en temps hàbils de jornada laboral o fora d'ella, mitjançant processos dilatats o concentrats, en horaris llargs o curts, etc.

Però, quant temps s'ha de dedicar a la formació? S'ha descobert que, en la major part dels casos, donar intervals suficients de temps entre les activitats de formació produeix un aprenentatge més ràpid i amb majors possibilitats de retenció.

S'ha d'establir un calendari on constin les especificacions de cada sessió formativa. S'inclourà informació detallada sobre les qüestions pràctiques de cada sessió, amb detalls com ara qui impartirà el curs, quins equips es necessiten, els espais que s'utilitzaran i qui serà el responsable de l'organització.

#### **La formació virtual**

Els nous entorns d'aprenentatge proporcionats per les xarxes de telecomunicacions, i més en concret per Internet, és el que s'anomena formació virtual.

D'entrada, els webs de les biblioteques haurien de presentar una sèrie de requisits, formals i de contingut, indispensables per poder oferir una formació d'usuaris virtual eficaç i eficient:

- Ser un servei que aporti solucions als dubtes, consultes, necessitats d'informació i instrucció, etc. dels usuaris interessats: recurs de "preguntes més freqüents" i eines de resposta immediata com ara els fòrums de debat o el xat.
- Ser un servei bibliotecari professional, que repercuteixi en la imatge de la biblioteca. No oblidem que el valor que atorguin els usuaris a un servei bibliotecari, i per extensió al conjunt de la biblioteca pública, estarà estretament relacionat amb l'ús i eficàcia del mateix servei.

#### ***Alguns recursos de formació virtual:***

##### **Nivell bàsic:**

- Informació general de serveis i seccions presencials, incloent la de formació d'usuaris en sessions presencials.
- Formularis d'inscripció als cursos.
- Visites virtuals.
- FAQs (Preguntes Freqüents).
- Calendaris virtuals d'activitats.
- Guies bibliogràfiques o de lectura, amb indicació de les últimes adquisicions.
- Selecció de recursos digitals comentats i avaluats per la biblioteca.

##### **Nivell intermedi:**

- Ajuts en línia (per a la consulta de l'OPAC, de bases de dades en línia, etc.)
- Serveis de consulta a través de formularis electrònics, bústia de consultes, etc.
- Novetats en el web.
- Exposicions virtuals.

### Nivell avançat:

- Xat.
- Fòrums de discussió.
- Tutorials web, amb exercicis pràctics i interactius per a la recerca d'informació o per a l'ús d'eines concretes.
- Videoconferències.

### *Campus virtual*

Els avantatges de l'aprenentatge electrònic són evidents: estalvi de personal i temps per a formació; adaptabilitat del mètode a diferents nivells d'aprenentatge; eficàcia quantitativa (la mateixa plataforma pot servir per a molts usuaris); estalvi de les rutines repetitives que poden repercutir en manca d'estímul per als bibliotecaris i formadors; els usuaris es familiaritzen amb entorns virtuals cada cop més generalitzats a la societat; gran dualitat de la plataforma quant a nivell de la informació que conté i ofereix als usuaris; i, finalment, versatilitat dels programes (permeten un gran equilibri entre les exposicions pràctiques i les teòriques, la qual cosa en fa una eina molt didàctica).

Una de les característiques fonamentals del tipus de metodologia virtual són els cursos d'autoformació, una part important dels projectes e-learning.

#### ➔ BIBLIOGRAFIA

- MENESES PLACERES, Grizly. *Biblioteca universitària, CRAI y alfabetització informacional*. ACIMED [online]. 2008, vol. 17, no. 6 [citado 2009-02-15]. Disponible en: <[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352008000600009&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000600009&lng=es&nrm=iso)>. ISSN 1024-9435
- *Formar usuarios en la biblioteca*. Salamanca : Fundación Germán Sánchez Ruipeírez, 2001
- GÓMEZ HERNAÁNDEZ, José A. “Experiencias de alfabetización informacional en Universidades españolas”. En: *Retos de la Alfabetización Tecnológica en un Mundo en Red*. Congreso celebrado en enero de 2000 en Cáceres. Extremadura. Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología
- Bonilla, Karla Vanessa. *De la biblioteca virtual a los centros virtuales de información y conocimiento: estudio del caso de la Bibliotheek Technische Universiteit Delft*. ISKO. Capítulo español. Congreso (7º; 2005; Barcelona).
- Modelo TUNE para la formación de usuarios de bibliotecas. <<http://www.tune.eu.com>>.
- MONGE RODRÍGUEZ, Gloria; GARCÍA GÓMEZ, Juan Carlos. “Formación de usuarios en tecnologías de la información”. FESABID 98 VI Jornadas Españolas de Documentación
- HERNÁNDEZ PACHECO, Federico. *Nuevos paradigmas para la formación de los recursos humanos en bibliotecas y centros de documentación. Documentación de las ciencias de la información*, ISSN 0210-4210, n. 30, 2007 , p. 65-99
- GARCÍA GÓMEZ, Fco. Javier; DÍAZ GRAU, Antonio. “La formación de usuarios en las bibliotecas públicas españolas: análisis de las principales esperiencias desarrolladas”. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, n. 65, 2001, p. 27-46
- GARCÍA GÓMEZ, Fco. Javier; DÍAZ GRAU, Antonio. *Formación de usuarios y alfabetización informacional: dinámicas de trabajo en bibliotecas públicas. Acción pedagógica en organizaciones artísticas y culturales*. Victoria-Gasteiz: Grupo Xabide, 2007, p. 215-270.
- MUNTADA, Mercè; NÚÑEZ, Sandra; PERPIÑÁN, Marta; VIRÓS, Blanca; VIVES, Josep. “Competència en el maneig d'informació: punt d'arribada o punt de sortida de la formació d'usuaris”. *Ítem: revista de biblioteconomia i documentació*, n. 35, 2003, p. 55-72.
- MAC KEE DE MAURIAL, Nelly. “Los centros de recursos para el aprendizaje y la investigación: CRAI”. XII Coloquio Internarncional de Bibliotecarios, Guadalajara (México), 28-30 novembre 2005.