

La formación de usuarios en las bibliotecas públicas¹

KIRSTEN LANGHORN²

Biblioteca Pública de Frederikshavn

Los ciudadanos no frecuentan la biblioteca en parte porque no conocen qué servicios les puede ofrecer y en parte por los obstáculos que encuentran de acceso a los recursos que contienen. Para paliar esta situación los bibliotecarios deberían, por un lado, analizar cada una de las etapas de la vida de una persona en donde el contacto con la biblioteca fuese de utilidad para a continuación ofrecer cursos de formación específicos a las necesidades de cada tipo de usuario ya sean padres de familia, estudiantes, parados, personas mayores, etc., y, por otro lado, organizar la biblioteca pensando en el usuario como persona que no posee el conocimiento profesional que el bibliotecario tiene. Además, el bibliotecario no debe dejar pasar la oportunidad que le ofrecen las nuevas tecnologías para atraer a usuarios a la biblioteca poniendo a su disposición los recursos tecnológicos de que dispone y colaborando con los centros que ofrecen cursos de educación a distancia con objeto de que los estudiantes utilicen Internet para acceder al material con su ayuda.

PALABRAS CLAVE: Bibliotecas públicas. Formación de usuarios. Nuevas tecnologías. Dinamarca.

User Education in Public Libraries

People in general do not frequent libraries partly because they do not know the services they provide and partly because of the barriers they encounter of access to the resources they contain. To alleviate this situation, librarians should, on the one hand, study each one of the stages in the life of a person where contact with the library would be of use and next provide user education courses geared to the specific needs of each type of users whether they are parents, students, unemployed, older people, etc, and, on the other hand, organise the library and its collections from the point of view of a potential user who lacks the professional training librarians have. Furthermore, librarians must not miss the opportunity afforded by new technologies to attract users to the library by both placing at their disposal the technological resources libraries have and co-operating with those institutions offering distance learning programmes so that students may use the Internet to gain access to course materials with the help of the librarian.

KEYWORDS: Public libraries. User education. New technologies. Dinamarca.

En este artículo intentaré presentar algunas ideas de lo que los bibliotecarios podríamos hacer para ayudar a los usuarios a conocer mejor nuestra biblioteca, sus colecciones y su utilidad. También aludiré a los problemas que encontraremos en un futuro cercano en el área de las nuevas tecnologías.

¹ Ponencia presentada en el Pre-seminario celebrado en Agosto de 1997 como parte del Congreso General de IFLA en Dinamarca.

² Traducido por A. Lozano Palacios en colaboración con los alumnos de Licenciatura de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Granada.

Trabajo en una biblioteca pública y mis experiencias provienen principalmente de ese entorno. No obstante, mis primeros años profesionales los dediqué a organizar las bibliotecas de la Facultad de Ciencias de la Educación, de la Escuela de Trabajo Social y de una Facultad Técnica en Dinamarca como la primera biblioteca en estas instituciones universitarias.

Mi interés por la formación de usuarios comenzó en estos primeros años, quizás porque esta necesidad es muy apremiante en una biblioteca de reciente creación. Los estudiantes e incluso los mismos profesores se mostraban muy interesados y me preguntaban cuál era mi tarea y cómo podían beneficiarse de la biblioteca. Esta curiosidad se plasmó en cursos de formación para estudiantes y profesores.

Cuando los bibliotecarios se relacionan con otras personas pronto se dan cuenta que la mayoría de la gente conoce muy poco las bibliotecas, pero sienten curiosidad por saber más sobre nuestra institución, nuestro trabajo y los servicios que ofrecemos. Por ello, es importante que aprovechemos esta oportunidad.

Aproximadamente en los últimos quince años he estado trabajando en la biblioteca pública de Frederikshavn, al norte de Dinamarca.

Supongo que todos estaremos de acuerdo que las bibliotecas son importantes y que nos ofrecen algo más que información y la posibilidad de conocer nuevas experiencias, que la biblioteca no es sólo información y libros, que la información no es útil si el usuario no puede acceder a ella, que el bibliotecario es parte importante e indispensable como intermediario y que los catálogos y la ordenación sistemática son necesarios para recuperar la información.

Nosotros como bibliotecarios encontramos nuestros sistemas naturales y lógicos, pero nuestros usuarios necesitan ayuda para interpretarlos. Es por eso que debemos ser conscientes de la forma en que organizamos nuestras colecciones esforzándonos por ver nuestra biblioteca desde el punto de vista de los usuarios. Ellos no suelen tener una visión tan general como la nuestra ni nuestros conocimientos sobre biblioteconomía, por ello es de gran importancia que el usuario encuentre fácil el acceso a la biblioteca. Es recomendable organizar las bibliotecas con el menor número de obstáculos posibles para no tener que dedicar nuestro tiempo a ayudar a nuestros usuarios a superarlos. Quizás podríamos plantearlo así: deberíamos educar a los bibliotecarios a pensar como nuestros usuarios.

De cualquier modo, se necesita formación de usuarios de cualquier tipo. Cuando ésta se planifique se debe tener siempre presente el perfil socio-cultural y la educación de los usuarios para poder atender así a sus necesidades. Se debe tener una idea clara de lo que exactamente se pretende que ellos aprendan; lo más importante es el aprendizaje y no la enseñanza. No debemos contarle todo lo que sabemos o creemos interesante sobre nuestra magnífica biblioteca, debemos enseñarles sólo lo que necesitan conocer. Se debería elaborar un programa del curso que deseamos impartir y escoger una metodología pertinente. Siempre tengo en mente un proverbio chino que dice:

*“Cuéntame y olvidaré
Muéstrame y quizás recuerde
Hazme partícipe y comprenderé”*

En otras palabras, la práctica es la clave. Y finalmente, cuando hayamos terminado, hemos de evaluar, preguntándole a los usuarios o pasándoles un cuestionario (¿cuáles fueron los aspectos positivos? ¿qué fue lo más difícil de aprender según se explicó? ¿cuáles fueron los aspectos negativos?) para hacerlo mejor la próxima vez.

Lo más importante de la formación de usuarios es la motivación de los participantes. Esto se aplica no sólo a los estudiantes sino también a los mismos bibliotecarios, ya que éstos también deben estar motivados. Conozco a bibliotecarios que imparten formación de usuarios incluso a bebés, algo que suena paradójico: ¿cómo puedes enseñar a bebés a usar las bibliotecas? En realidad, es una buena idea llamar la atención a los padres jóvenes sobre aquellos libros que traten de bebés y aquellos otros diseñados para niños pequeños, ya que ellos tienen un gran interés por aprender cómo criar mejor a sus recién nacidos.

Puesto que es importante que los niños lean libros, y no sólo para hacer sus tareas escolares, los bibliotecarios deberían colaborar con los profesores para que aquellos visiten la biblioteca pública varias veces durante el período escolar. Para despertar su interés por la lectura, el bibliotecario debería recomendar libros. Una buena idea sería hacerles una pequeña presentación de un libro en la que se les cuente la trama del libro y se lean en voz alta fragmentos del mismo. También podríamos organizar actividades sobre libros o temas concretos para que los niños se familiaricen con las bibliotecas. Nunca es temprano para que aprendan que las bibliotecas son fuentes de entusiasmo y conocimiento.

A medida que los niños se hacen mayores, su necesidad de usar la biblioteca para hacer tareas y ejercicios aumenta. En esta etapa, los bibliotecarios deberían enseñarles cómo usar las obras de referencia, cómo encontrar libros sobre sus asignaturas, cómo usar el catálogo y localizar los documentos en los estantes. En definitiva, el bibliotecario debe saber inculcar en los niños que el desarrollo de las destrezas de búsqueda de información es una mezcla de práctica e imaginación y debe hacer que se sientan como en casa y que progresivamente descubran las posibilidades a su alcance.

Estas necesidades aumentan paralelamente a la exigencia de sus tareas y asignaturas por lo que el bibliotecario debería cooperar con el profesor sobre todo a la hora de enseñarles a usar la biblioteca. Pídanle al profesor que les explique la asignatura, el nivel y qué espera que el alumno aprenda. Cuanto más conozca el bibliotecario sobre el nivel y la materia, más relevante y precisa será la formación de usuarios. Esto significa que cada vez que dé un curso de este tipo tendrá que adaptarlo a las necesidades específicas de los participantes en el mismo.

Creo que en Europa, y especialmente en Dinamarca, la mayoría de los adultos asisten a cursos sobre diferentes materias, tanto relacionados con aficiones personales

como con materias más académicas, y los desempleados participan en cursos de cualificación profesional. Posiblemente estas personas no conocen muy bien su biblioteca pública. Sería útil una introducción general sobre la biblioteca orientada a sus intereses y así se darán cuenta que ésta es imprescindible para completar su formación personal y profesional.

Una buena tarea para los bibliotecarios consistiría en analizar cada una de las etapas de la vida de una persona donde el contacto con la biblioteca sería de utilidad. Por ejemplo, ¿cuáles son las necesidades del estudiante? ¿Y las necesidades de una persona joven que se independiza? ¿Y las de los adultos, en sus primeros años de matrimonio, en la educación de sus hijos (qué hábitos son más sanos y saludables, enfermedades, etc.), la necesidad de encontrar información turística? ¿Y las de las personas mayores? El único límite es nuestra imaginación. El bibliotecario podría ofrecer cursos de formación de usuarios a cada uno de estos grupos con el fin de que puedan encontrar exactamente lo que quieren y necesitan. Siempre que haya un grupo con intereses comunes habrá una excusa para ofrecer formación de usuarios.

Mi experiencia es que la gente se sorprende y a la vez se alegra de ver las posibilidades y servicios que la biblioteca puede ofrecer.

Esto me lleva a pensar que las bibliotecas deberían ofrecer regularmente cursos de formación de usuarios para todos una vez al mes, por ejemplo. Deberían ser introducciones generales al catálogo de la biblioteca y prácticas en el uso del catálogo en línea y, también quizás, de otras bases de datos y buscadores en la red, pudiéndose obtener de ellos sugerencias de todo tipo para mejorar los servicios que la biblioteca ofrece.

Aquellas personas que tienen cierto tipo de hobbies y aquellas otras pertenecientes al mundo laboral tienden a olvidar que las bibliotecas también son centros de información. Podría ser una buena idea publicar artículos en revistas especializadas o simplemente en el periódico local sobre los servicios con los que cuenta la biblioteca; o también anunciar en los periódicos cursos de formación de usuarios sobre las diferentes áreas de interés. Habría que explicar qué servicios de información, libros de referencia, directorios, etc., existen en la biblioteca sobre los diferentes temas y enseñar a usarlos con ejemplos reales.

Hoy día sería lógico que los bibliotecarios ofrecieran formación sobre Internet y sus recursos. En Internet es muy importante la evaluación de la información, algo en lo que los bibliotecarios son expertos. Se podrían escribir artículos en revistas recomendando fuentes especializadas de información que existan en la biblioteca o en Internet. El bibliotecario podría ayudar a personas con intereses idénticos o necesidades similares formando grupos que se comuniquen a través de la red y al mismo tiempo ofrecerles acceso al mundo de la información por medio de servicios en línea o redes internacionales.

Hablando sobre la tecnología de la información, las nuevas tecnologías, Internet, el CD-ROM, etc., no piensen que son tan fáciles de utilizar como para que el usuario

final pueda acceder sin ningún problema. Nosotros los bibliotecarios debemos mostrar su uso con ejercicios prácticos del mismo modo que lo hacemos con el material impreso, los libros de referencia, etc.

La comunicación ha sido y sigue siendo una de las claves al hablar de los servicios bibliotecarios. Considero que un futuro cercano el aprendizaje se convertiría en un factor clave. Las bibliotecas pueden ocupar posiciones muy importantes en la sociedad del aprendizaje. Es posible conectarse a la biblioteca o con el bibliotecario a través del ordenador y de la redes, por ejemplo, para hacer cursos de educación a distancia.

Intentaré presentar en líneas generales el uso que la información y las bibliotecas pueden tener en el futuro en una sociedad moderna donde la formación continua es algo necesario.

En algunos países de Europa, especialmente en Gran Bretaña, la formación a distancia se ofrece a los adultos para actualizar, complementar y ampliar sus conocimientos en un gran número de materias. En Gran Bretaña, muchas bibliotecas públicas ofrecen material para la educación a distancia y disponen de ordenadores para el uso de estos "estudiantes"; entendiendo a éstos no en el sentido tradicional de la palabra sino como personas formándose de una manera flexible. Si la biblioteca dispone de ordenadores conectados a Internet, también se podrá acceder a los recursos de la educación a distancia que junto a Internet ofrecen numerosas posibilidades de información y formación de un modo flexible. Si es posible, se debería incorporar un bibliotecario al proyecto, no como profesor sino como guía en la jungla de la información.

Hace unos seis años la biblioteca pública donde trabajo participó junto a una escuela técnica en una experiencia de formación a distancia para ofrecer un curso de formación complementaria. Los profesores y los alumnos se comunicaban en línea y otra bibliotecaria y yo ayudábamos a los estudiantes. En aquella época nuestra tecnología era inferior a la actual, lo cual dificultaba las cosas tanto para los estudiantes como para los bibliotecarios, pero el problema, desde mi punto de vista, era que la biblioteca conocía poco las materias de los cursos y no fue aceptada completamente como colaboradora válida por los profesores de la escuela técnica. Esto me lleva a aconsejaros sobre la necesidad de que las bibliotecas participen en la planificación desde el primer momento y estén en estrecha colaboración con los profesores y estudiantes. Otro problema fue el acceso al material del curso, algo que imagino que la tecnología del futuro podrá resolver, por ejemplo permitiendo al usuario solicitar una copia electrónica y recibirla en su propio ordenador.

De todos modos, considero que en el futuro el bibliotecario tendrá que hacer frente a una formación de usuarios más compleja técnicamente y con mayor demanda. Debemos pensar en las bibliotecas públicas como parte del proceso de aprendizaje de la sociedad y en la formación de usuarios como un medio de ayuda en este proceso.

El reto del futuro próximo será incorporar los servicios bibliotecarios a diversas áreas y al mismo tiempo organizar y hacer accesible nuestra información de tal modo que no tengan que superar ningún obstáculo. En lugar de enseñar al usuario cómo desenvolverse en la biblioteca, una vez organizada la información, la meta estará en organizarla de antemano en función del usuario. Esto también es válido para la presentación y el contenido del material autodidacta que se oferten en páginas Web vía Internet.