

La educación de usuarios en bibliotecas universitarias. Una introducción*

David Clow

*Lecturer in Library Management
Queen's University, Belfast*

Ante la constatación de las deficiencias en el uso de las bibliotecas por parte de los estudiantes, los bibliotecarios del Reino Unido han desarrollado diversos métodos para intentar paliar este problema. Tras analizar cada medida por separado, se hace hincapié en la importante relación entre el bibliotecario, el profesor y los estudiantes para el éxito de este tipo de educación. También se analizan las implicaciones para el bibliotecario, su profesión, la biblioteca y los usuarios.

Casi todas las bibliotecas universitarias en el Reino Unido son de libre acceso. En éstas, los usuarios pueden deambular libremente por cualquier parte de la biblioteca salvo por algunas salas que contienen libros raros o valiosos. No se vigila a los usuarios mientras recorren los estantes, al mismo tiempo que se espera que ellos mismos encuentren los libros que buscan. Por tanto, es esencial que el usuario tenga algún conocimiento sobre la disposición de la biblioteca y sobre el sistema de clasificación seguido para la ordenación de los libros en los estantes.

Por el contrario, en una biblioteca que no es de libre acceso, los usuarios no pueden acceder a los estantes a buscar los libros, ni pueden hojearlos. Deben localizar primero el libro en el catálogo y después tienen que esperar mientras alguien se lo trae. En este caso, es esencial que el usuario sepa cómo se usa un catálogo.

Por supuesto, incluso en una biblioteca de libre acceso, es una gran ayuda para el usuario saber usar el catálogo.

Objetivos de la educación de usuarios

Los bibliotecarios de bibliotecas universitarias han comprobado que muchos estudiantes no saben utilizar bien la biblioteca: no sabían usar el catálogo, ni sabían seguir la ordenación de los libros en los estantes. Para ser sinceros, no sólo los estudiantes, sino también muchos investigadores y profesores no sabían utilizar la biblioteca tan eficiente y eficazmente como debieran.

Algunos bibliotecarios se dieron cuenta de que las bibliotecas no son lugares fáciles de utilizar y los usuarios necesitan una ayuda sistemática. Por lo que decidieron encontrar la forma de acabar con este problema. "Educación de usuarios" es el nombre dado de forma colectiva a las diversas soluciones que encontraron.

El objetivo general de la educación de usuarios es ayudar a éstos a aprender a utilizar la biblioteca de forma eficiente y eficaz. Dentro de este objetivo general podemos distinguir algunos específicos:

* Traducción de Juan Carlos Fernández Molina.
Revisión de Antonio Lozano Palacios.

—ahorrar el mayor tiempo posible del usuario

—familiarizarlo con la biblioteca

—que aprenda a utilizar los distintos sistemas bibliotecarios.

Pero pronto se añaden otros objetivos, en particular:

—enseñar a los usuarios a utilizar los recursos de la colección de la biblioteca, por ejemplo, las obras de referencia.

Y un segundo objetivo general se hizo evidente:

—cambiar la actitud de la gente hacia biblioteca, especialmente hacerles ver que es un lugar agradable y acogedor, además de adecuado para resolver sus necesidades.

Este último objetivo, por supuesto, no está limitado a la gente que ya sabe utilizar la biblioteca, sino que se amplía a aquéllos que en el pasado no utilizaron la biblioteca porque creyeron que era difícil o inútil.

Vamos a ver ahora los métodos actuales que los bibliotecarios han inventado para alcanzar estos objetivos. Estos métodos operan en tres o cuatro niveles diferentes. Veamos cada uno de ellos.

Niveles y métodos

1) El nivel básico de la educación de usuarios es el denominado "infraestructura". Consiste en todas aquellas cosas básicas que las bibliotecas hacen para ayudar a sus usuarios, e intenta hacerlas de la forma más eficaz y sistemática posible.

En primer lugar: señalización e indicadores. La señalización es la manera de informar a la gente de la existencia de la biblioteca. Puede incluir letreros en diversos lugares del recinto universitario, indicando la situación de la biblioteca; un letrero grande y claro en la fachada de la biblioteca; y menciones de la biblioteca en los mapas y planos de la universidad y en los tabloneros de anuncios. Los indicadores son los letreros, carteles, rótulos y avisos en el *interior* de la biblioteca.

La señalización y, sobre todo, los indicadores son difíciles de hacer bien. Por ejemplo, no

es nada fácil escribir una explicación clara y concisa de "cómo usar el catálogo". Pero los letreros y rótulos confusos y excesivamente largos son peor que inútiles, ya que no sólo no sirven de ayuda a los usuarios, sino que hacen que éstos piensen (¿con razón?) que la biblioteca es difícil de utilizar y los bibliotecarios son personas poco serviciales.

En segundo lugar, la infraestructura incluye publicaciones de la biblioteca destinadas a ayudar a los usuarios. Son muchas y variadas: por ejemplo, guías impresas de la biblioteca, folletos describiendo servicios bibliotecarios concretos, marcas en los libros para indicar aquellas signaturas de especial interés. Es muy importante que tengan una buena distribución, por lo que no deberían dejarse simplemente en el mostrador de la biblioteca.

En tercer lugar, la infraestructura incluye comunicación personal. Algunas bibliotecas tienen puntos de información, donde los usuarios pueden solicitar ayuda, por ejemplo, sobre cómo usar el catálogo o cómo encontrar libros. Y el bibliotecario de referencia puede no sólo indicarle qué revista de resúmenes utilizar, sino también ayudarle en su uso.

Ultimamente, en el Reino Unido, se están utilizando terminales de ordenadores, donde el usuario puede acceder a la información por sí mismo. Su principal ventaja es que funcionan y sirven de forma ininterrumpida sin que haga falta la intervención del personal de la biblioteca. El ordenador es capaz de contestar la mayoría de las preguntas simples y las más complicadas se pueden plantear al personal bibliotecario.

En cuarto lugar, la infraestructura incluye factores no verbales tales como la decoración y la disposición de la propia biblioteca. Los edificios y las salas pueden ser acogedores y accesibles o inaccesibles y hostiles. Teniendo en cuenta que a los bibliotecarios nos conciernen las actitudes de los usuarios, estos factores también son importantes.

El principal punto que hay que señalar con respecto al nivel de infraestructura es que si éste es bueno, los demás niveles activos de la educación de usuarios serán más fáciles de hacer.

2) El nivel *activo* más básico es el denominado "orientación". El objetivo aquí es animar a nuevos y potenciales usuarios, familiarizándoles con lo que la biblioteca ofrece. Se suele ofrecer una visita o recorrido a los nuevos estudiantes, a menudo en la primera semana de su primer año. La idea de llevar a los nuevos estudiantes a la biblioteca tan pronto como sea posible es comprensible, pero puede ser imprudente. Algunos bibliotecarios piensan actualmente que es mejor esperar hasta que los estudiantes se hayan integrado en la vida académica y necesiten utilizar la biblioteca para su trabajo, antes de ofrecerles una visita a la misma.

Es realmente difícil hacer bien dicha visita, ya que los estudiantes pueden aburrirse o pensar que la biblioteca no es importante. Incluso estudiantes interesados pueden pronto aburrirse si el bibliotecario que dirige la visita es un orador soso, o no explica claramente cómo pueden utilizar bien la biblioteca. Un peligro importante es intentar enseñar demasiado. Las mejores visitas son muy cortas, y el objetivo más importante para el bibliotecario es ser aceptado por los estudiantes como una persona útil e inteligente. De esta forma, cuando el estudiante necesite utilizar la biblioteca, tendrá una actitud muy positiva, y si tiene algún problema sabrá que puede conseguir ayuda del bibliotecario.

La tecnología puede sustituir (o complementar) a las personas en este nivel de orientación. Algunas bibliotecas tienen disponible cintas magnetofónicas y auriculares. La cinta dirige al estudiante por la biblioteca y le explica cada servicio a medida que lo va recorriendo. Más a menudo, las bibliotecas disponen de vídeos en los que se expone todo lo más importante sobre la biblioteca. Estos vídeos se pueden ver por los estudiantes tanto en grupo a horas concertadas como individualmente. Sin embargo, hay que señalar que estos dispositivos automáticos no pueden conseguir el objetivo más importante en este nivel: establecer una buena relación humana entre bibliotecario y usuario.

3) El siguiente nivel se incluye algunas veces en el de orientación, pero yo creo que es mejor hacerlo separadamente. Este nivel es el denominado "cómo utilizar la biblioteca". Lo ideal sería que se hiciera inmediatamente des-

pués de la visita de orientación. Se trata fundamentalmente de mostrar cómo se usa el catálogo y cómo encontrar un libro. No debería intentarse hasta que los estudiantes necesiten o, mejor dicho, *quieran* encontrar un libro.

Ambos, "cómo utilizar la biblioteca" y "orientación", comparten un problema logístico. Es imposible ofrecer una visita o mostrar bien un catálogo a más de diez estudiantes. Pero, ¿puede haber cientos de nuevos estudiantes cada año! Así, habría que dedicarle a estas tareas mucho tiempo del personal bibliotecario, y se ocasionarían muchas molestias a otros usuarios. Consecuencia de esto, es que en las bibliotecas universitarias del Reino Unido, la educación de usuarios se da sólo a los estudiantes de departamentos que así lo solicitan.

De nuevo, vemos como enseñar a usar un catálogo no es fácil de hacer bien. A menudo, sólo uno o dos estudiantes del grupo pueden ver lo que se está haciendo. El secreto del éxito es dejar a los estudiantes que *aprendan con la práctica*. Preparar ejercicios sencillos en los cuales los estudiantes tengan que utilizar el catálogo, supervisar lo que están haciendo, ayudar cuando sea necesario, pero de forma positiva (no es bueno hacer que se sientan tontos), y asegurarse de que el contenido de los ejercicios sea adecuado a las materias que ellos estudian.

4) El nivel más avanzado de la educación de usuarios es el denominado "instrucción bibliotecaria" o "instrucción bibliográfica". Consiste en enseñar a los estudiantes cómo utilizar los distintos recursos para la investigación en sus materias: obras de referencia, resúmenes, índices, estadísticas, etc. Obviamente, este nivel no se da a estudiantes de primer año. Se puede dar a estudiantes de último año si tienen que realizar proyectos de investigación, o a postgraduados que comienzan su investigación.

El método más usual es reunir en una sala de la biblioteca un pequeño grupo (diez o veinte estudiantes) y enseñarles los recursos existentes, cómo utilizarlos y, quizás, hacer ejercicios sencillos para que así, de nuevo, aprendan con la práctica.

Al mismo tiempo, se les puede hablar sobre servicios especiales a los que pueden acceder

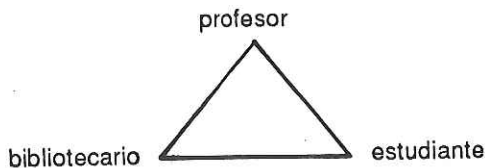
ahora: préstamo interbibliotecario, por ejemplo, o acceso a bases de datos automatizadas para sus búsquedas bibliográficas.

Así, éstos son los diversos niveles de educación de usuarios: infraestructura, orientación, cómo utilizar la biblioteca e instrucción bibliográfica. Lo ideal es que la biblioteca ofrezca un programa integrado en el que cada nivel tenga su momento apropiado. Sin embargo, yo no quiero que penseis que las bibliotecas universitarias en el Reino Unido realizan a la perfección la educación de usuarios. Algunas no ofrecen ninguno de estos niveles, otras sólo uno o dos. Muchos estudiantes no reciben educación de usuarios o, quizás peor, reciben una mala educación de usuarios. La *calidad* es un verdadero problema.

Ahora, sin embargo, quiero ocuparme de las personas comprometidas en la educación de usuarios en bibliotecas universitarias. Hasta ahora he hablado sobre que los estudiantes reciban educación de usuarios. Pero, de hecho, hay también mucha necesidad de que los profesores reciban una instrucción similar pero, por supuesto, teniendo en cuenta sus necesidades específicas. Normalmente, y me apena decirlo, nos olvidamos de los profesores y, además, la mayoría de ellos no demanda este tipo de educación. Por eso, me voy a concentrar ahora en el modelo más corriente de educación de usuarios para estudiantes.

El triángulo de la educación de usuarios

La relación importante aquí no es la lineal, bibliotecario-estudiante, sino una triangular como se ve en el siguiente diagrama:



Quiero recalcar que el bibliotecario debe tener en cuenta no sólo a los estudiantes que reciben educación de usuarios, sino también a sus profesores. Si el bibliotecario se equivoca al reconocer el papel del profesor su intento de educar a los estudiantes se resentirá y puede fallar completamente.

¿Por qué? Porque los estudiantes dependen

de sus profesores, tienden a seguir su ejemplo y adoptan actitudes similares a ellos. Si un profesor piensa que la biblioteca no es importante, o piensa que la educación de usuarios es una pérdida de tiempo, los estudiantes, probablemente, pensarán igual. Esto pasará incluso si el profesor oculta su opinión contraria a la biblioteca, ya que los estudiantes siempre saben lo que sus profesores piensan realmente. Así, si los estudiantes llegan a la biblioteca con una actitud de rechazo o pensando que la biblioteca es inútil, será muy difícil para el bibliotecario convencerles de lo contrario. Es realmente difícil educar a alguien que no quiere ser educado.

Existe una segunda razón por la que el papel del profesor es importante: para hacer que la educación de usuarios interese a los estudiantes, debemos entender sus necesidades académicas, y el profesor es el único que nos las puede hacer ver.

En tercer lugar, la cooperación del profesor es necesaria por razones administrativas: horarios, fechas, lugares, listas de estudiantes, etc.

Finalmente, el profesor puede querer participar en la educación de usuarios de sus alumnos. Hay muchos bibliotecarios que rechazan esta participación. Sin embargo, aunque yo acepto los problemas que puede traer consigo, creo que los bibliotecarios deben estar abiertos a la contribución de los profesores.

Por tanto, está claro que en algunos aspectos el profesor es la persona más importante en el triángulo de la educación de usuarios. Sin embargo, los estudiantes son importantes también, y debe quedar claro que el bibliotecario, al impartir la educación de usuarios, debe asumir un nuevo papel. Ya no es sólo un bibliotecario, sino que se ha convertido temporalmente en un profesor. Esta es una de las muchas implicaciones que tiene la educación de usuarios para la biblioteconomía universitaria.

Implicaciones de la educación de usuarios

Distinguiré cuatro clases de implicaciones: para el bibliotecario, para la profesión bibliotecaria en general, para la biblioteca y sus sistemas, y para los usuarios.

1) Implicaciones para el bibliotecario:

Como hemos visto, el bibliotecario se tiene que convertir en un profesor, lo que acarrea numerosas consecuencias que serán el tema de un próximo artículo.

La educación de usuarios requiere también que el bibliotecario establezca una relación de confianza y respeto mutuo con los profesores. Esto puede no ser fácil. En el Reino Unido, al menos, es muy corriente que los profesores tengan una opinión desfavorable de los bibliotecarios. Y éstos, algunas veces reaccionan a la defensiva y agresivamente, haciendo peor la situación. Lo que los bibliotecarios *deberían* hacer es integrarse de forma total en la vida universitaria, establecer buenos contactos personales y ser útiles y serviciales. Démonos cuenta que los bibliotecarios deben hacer ésto de todas formas, ya que es la única manera de ganarse el respeto y la credibilidad que decimos querer.

Otra implicación para el bibliotecario es que debe ser o convertirse en "orientador de usuarios". Debe dar prioridad al aspecto de *servicio* de la biblioteconomía, como opuesto al aspecto *técnico*. No es fácil para algunos de nosotros. Necesitaremos una *metodología de aprendizaje*. Esto significa admitir fracasos y equivocaciones, y estar preparados para intentar nuevos métodos. Antes de que podamos educar usuarios, quizás necesitemos educarnos a nosotros mismos.

2) Implicaciones para la profesión bibliotecaria en general:

La educación de usuarios implica que los bibliotecarios se vean a sí mismos como explotadores y difusores de información, y no sólo como almacenadores de información. La profesión debe incluir todas las tareas y responsabilidades del documentalista.

Si la educación de usuarios es eficaz, la profesión bibliotecaria se beneficiará, porque su status crecerá a medida que el valor de las

bibliotecas se aprecia por mayor número de usuarios.

3) Implicaciones para las bibliotecas y sus sistemas:

Los sistemas bibliotecarios en general tendrán que volverse más asequibles para el usuario. Esto significa que tendremos que cuestionarnos alguno de nuestros más apreciados principios. Por ejemplo, ¿podríamos justificar la catalogación completa, cuando los catálogos de títulos abreviados son más fáciles de utilizar y más adecuados?

Los presupuestos de la biblioteca, sin embargo, tendrán que disponer más dinero para personal y menos para adquisiciones, a menos que se consigan fondos extra. La educación de usuarios requiere una plantilla más numerosa.

El énfasis del servicio de referencia puede cambiar, esperando más preguntas y más complicadas por parte de los usuarios.

4) Implicaciones para los usuarios:

Si es eficaz, la educación de usuarios beneficiará la calidad de la educación académica de los estudiantes.

Puede también servir de base para una educación *personal*. Esto es, a los usuarios se les dan los recursos para una educación, confianza y desarrollo propios.

Bibliografía

1. FJALLBRANT, N. y MALLEY, I., *User education in libraries*, 2nd. ed., London, Bingley, 1984.
2. HARRIS, Colin, "User needs and user education". In FOX, Peter: *Library user education: are new approaches needed?* Proceedings of a conference, Cambridge, 1979, British Library, 1980.
3. HARRIS, K. G. E., "User education". In *Libri* 32 (4) 1982, p. 327-336.
4. LESTER, Ray, "Why educate the library user?" In *Aslib Proceedings*, 31, 1979, p. 366-380.
5. MALLEY, Ian, "Aspects of library user education in UK academic libraries". In *Education Libraries Bulletin* 24 (3) 1981, p. 1-15.

