

LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA Y LA FORMACION DE USUARIOS EN LA UNIVERSIDAD

A efecto del presente estudio, entiendo por “formación de usuarios” cualquier tipo de esfuerzo tendente a facilitar orientación al estudiante y al profesor, individual o colectivamente, a fin de lograr una utilización más eficaz de los recursos y servicios que la biblioteca ofrece.

Existe hoy en el mundo un interés generalizado por el estudio detenido de los problemas del usuario —razón de ser última de cualquier biblioteca o centro de documentación— precisamente porque se piensa que, a causa del desconocimiento o por falta de información, muchos de los recursos existentes no están siendo debidamente aprovechados o, al menos, no han alcanzado una auténtica rentabilidad. Es significativo el hecho de que sólo en el último trimestre de 1976 tres conferencias internacionales estuvieran dedicadas precisamente a esta cuestión:

- UNISIST Seminar on the Training of Users of Scientific and Technical Information. 18-21 de octubre 1976, Bangkok (Thailandia).
- UNISIST Seminar on the Education and Training of Users of Scientific and Technical Information. 18-21 octubre 1976. Roma.
- EUSIDIC Conference Toward a Better Use of Information Resources: a Conference on User Education. 1-3 de diciembre 1976, Graz (Austria).

Pienso que el tema puede tener también interés en nuestro país donde, por desgracia, el interés por conservar ha sido tradicionalmente superior al esfuerzo por difundir la información almacenada. En esta ocasión, sin embargo, vamos a centrarnos en la formación del usuario universitario. Se trata, sin duda, de una etapa excepcionalmente favorable, ya que el estudiante universitario se halla en un estadio psicológico de alto nivel receptivo y lo que entonces asimile quedará para siempre incorporado a su acervo cultural con las lógicas implicaciones en su posterior ejercicio profesional, dedicación a la investigación, docencia, etc. Por otra parte, la posibilidad de aprender leyendo, de “descubrir” por sí mismo teorías e informaciones que complementen las expuestas en clase, le estimularán al estudio y a la reflexión individual, único medio eficaz de formación integral. Si, por el contrario, su primer contacto con la biblioteca es negativo —desconoce el manejo de los ficheros, no entiende el sistema de clasificación ni encuentra,

por tanto, la obra que busca, ve dificultades o trabas que inciden sobre su falta de seguridad y, en suma, no “pisa” con naturalidad la biblioteca— es muy posible que se convierta en “no-usuario” o, como mínimo, en un “usuario con prejuicios” si las circunstancias le obligaran ineludiblemente a serlo. Pero, y volvamos a la realidad, ¿le van a obligar algún día? porque, con muy ligeras aunque esperanzadoras excepciones, la situación universitaria actual constituye al respecto un auténtico círculo vicioso:

falta de interés por las bibliotecas ← *bajo índice de utilización* real de ← *servicios insuficientes* e, incluso, inexistentes ← porque están atendidos por *personal insuficiente*, no cualificado o mal pagado ← a causa de las *reducidas inversiones* en servicios bibliotecarios ← por *falta de interés* por las bibliotecas...

Como bien apunta Tocatlian, para romperlo es necesaria una doble acción de ejecución simultánea: campaña de promoción de recursos y servicios, y modernización y mejora de los centros. En efecto, de nada valdría desplegar esfuerzos serios en la promoción de servicios insuficientes e incluso deficientes, sin tratar de paliar sus defectos, ya que el efecto conseguido sería contraproducente. ¿Cómo evitar entonces el sentimiento de frustración que necesariamente se produciría en el usuario —profesor o alumno— que sabe ya lo que puede y debe esperar de la biblioteca universitaria, que conoce los métodos racionales de búsqueda y recuperación de la información, que puede manejar complejas y especializadas obras de referencia, que ha aprendido a valorar la importancia de la información pertinente, actualizada y accesible en el momento preciso, si nuestros centros no cuentan con la mínima infraestructura que permita localizar la información existente en otras instituciones a través de un ágil servicio de préstamo interbibliotecario y con la ayuda incomparable de los modernos métodos reprográficos (fotocopias, microformas, etc.) y se limitan a almacenar casi exclusivamente manuales, reservándose otros materiales en los cotos cerrados que constituyen las bibliotecas de seminario o departamento? ¿Cómo va a verse favorecida la investigación si los últimos estudios duermen el sueño de los justos en los anaqueles que guardan las colecciones de revistas científicas no vaciadas y de las que no se extrae información periódica alguna ni siquiera al nivel más rudimentario que representan los llamados “Current Contents”?

Bien sé que el lector paciente que haya llegado hasta aquí pensará que todo esto es muy bonito y, desde luego, fácil de decir, pero que el ponerlo en práctica es otro cantar: con personal insuficiente, casi siempre no cualificado y sin medios ni capacidad decisoria alguna, es impensable cualquier

modificación de la estructura al uso. Todos hemos comentado alguna vez que "no se puede esperar más" a la vista de los recursos humanos y materiales que nos han sido dados. Pero ¿nos hemos parado a pensar que el número global de personas que, de forma más o menos regular, desempeñan este tipo de tareas en nuestras Universidades no es en absoluto exiguo¹ y que el defecto más acusado de nuestros servicios es la falta de coordinación y planificación en el esfuerzo colectivo de adquisiciones, proceso y diseminación de la información? Seamos sinceros con nosotros mismos y reconozcamos que nada va a cambiar si nosotros, esperando un milagro, nada hacemos porque cambie; que nadie va a venir a buscarnos ofreciéndonos todo tipo de medios a cambio de servicios bibliotecarios eficaces y que, incluso si tal utopía se hiciese repentina realidad, quizás sólo viniera a poner tristemente de manifiesto nuestra insuficiente planificación. Me pregunto si el genio improvisador español nos permitiría dar una respuesta acorde con la generosidad de la oferta. Si de verdad pretendemos que la biblioteca universitaria salga de su atonía actual y cumpla su misión, habremos de aprestarnos a dar la batalla desde la realidad y a partir de un plan de acción cuya viabilidad venga avalada por la experiencia de otros países de parecidas características y recursos, que ya han hecho frente con éxito a situaciones similares.

La acción simultánea de formación de usuarios y mejora de los servicios a la que más arriba aludía, tendría, a su vez, una doble vertiente partiendo de las distintas ópticas en ella implicadas:

- I. *Política universitaria.* La Universidad tiene contraídas al respecto muy graves responsabilidades que, a no dudar, habrá de afrontar en breve si se propone superar la profunda crisis que en este momento atraviesa. Una política universitaria coherente con el signo de los tiempos no podrá dejar de tener en cuenta que:
 1. La experiencia adquirida por el estudiante en la utilización de servicios bibliotecarios y documentales constituye un auténtico objetivo educativo a lograr. Para ello es necesario que la formación en el uso eficaz de bibliotecas y centros de documentación se entienda como parte integrante del plan de estudios.
 2. Los programas de las distintas asignaturas deberán configurarse de tal forma que los universitarios tengan oportunidad y necesidad de autoinstruirse a través del estudio individual, lo que

¹ Las últimas estadísticas recogidas por la Comisaría Nacional de Bibliotecas y correspondientes a 1975, citan 162 en la Complutense, 147 en Barcelona, etc. Hasta la fecha no han sido publicadas.

forzosamente habrá de repercutir con carácter positivo en el perfeccionamiento de los sistemas y servicios bibliotecarios. Si la Universidad no quiere verse dissociada de la investigación —como, de hecho, en muchos casos ya ocurre—, lo que indefectiblemente la convertiría en una “fábrica de títulos” de valor cada vez más discutible, deberá potenciar enérgicamente este sector: investigaciones dirigidas, individuales o en equipo, habrán de considerarse requisito indispensable para obtener la licenciatura. Paralelamente, será necesario organizar seminarios, coloquios, etc., que versen sobre la problemática del análisis y síntesis de la información, a nivel de Facultad y con especial atención a la documentación específica de cada materia.

3. Forzosa contrapartida de lo anterior supondrá la financiación de tales programas de orientación de usuarios, de forma que se faciliten los medios adecuados para el cumplimiento de los objetivos propuestos.
4. Tales programas exigirán la acción coordinada de los servicios bibliotecarios de la Universidad, por lo que será necesario que el bibliotecario o documentalista responsable del centro forme parte de las Comisiones Académicas encargadas de la revisión del plan de estudios, puesto que él tendrá que posibilitar la adecuada interacción del personal bibliotecario en los problemas y actividades académicas complementarias, siempre que éstas estén relacionadas de alguna manera con la información y su tratamiento científico-técnico.
5. Lo aquí expuesto supone un reconocimiento “de facto” de la función docente de la biblioteca, y la Universidad hará bien en conceder el correspondiente “status” académico al bibliotecario universitario, gravemente implicado en lo que de verdad supondría una auténtica y revolucionaria reforma de la Universidad.

- II. *Política bibliotecaria.* La biblioteca universitaria, por su parte, deberá estar a la altura de cuanto de ella se va a demandar. Es por demás importante que el bibliotecario ofrezca sin reservas mentales su abierta y valiosa colaboración a la institución docente. Ello no supondrá menoscabo alguno en su rendimiento profesional, antes bien constituirá una respuesta altamente positiva al reto social que, como profesional, debe y puede afrontar con éxito. Para ello habrá de defender que:

1. La guía y orientación en la utilización de las bibliotecas y centros de documentación debe entenderse como parte integrante de las funciones de la biblioteca y de las responsabilidades profesionales de su personal.
2. La biblioteca deberá asumir una actitud positiva y activa en relación con los objetivos docentes de la Universidad. La contribución bibliotecaria al progreso educativo alcanzará su máximo rendimiento si el personal bibliotecario colabora intensamente con la Facultad o Universidad respectiva en la revisión de programas, cuyo nuevo enfoque habrá de influenciar el comportamiento del alumnado en cuanto se refiere a la utilización de los recursos bibliográficos y documentales de la biblioteca.
3. Dado que el tipo de colaboración entre biblioteca y Facultad variará necesariamente de un caso a otro estando además en función de las personas, la biblioteca deberá estudiar las posibilidades de colaboración a todos los niveles.
4. En la confección de programas de formación de usuarios, el bibliotecario deberá ser sensible a la diferencia existente entre la opinión colectiva acerca de las bibliotecas utilizadas con anterioridad y la postura individual del estudiante frente al sistema bibliotecario de la Universidad.
5. Las actividades y programas bibliotecarios deberán estar concebidos de manera que la colaboración con el estamento docente sea necesaria y posible, ya que hay que evitar a toda costa que ambas instituciones —Universidad y Biblioteca Universitaria— continúen dándose la espalda por más tiempo. El bibliotecario universitario deberá unir a su competencia profesional, en el sector de la información científica y técnica, una buena formación cultural, una clara vocación profesional y un cierto compromiso con la labor docente. Para que las cátedras encuentren en él un interlocutor válido, es imprescindible que conozca a fondo los objetivos del plan de estudios y se sienta solidariamente responsable de su consecución.
6. Los programas de formación y orientación de usuarios habrán de gozar de la máxima flexibilidad que permita su adaptación a los diferentes grupos destinatarios (alumnos, doctorandos, investigadores) y facilite la atención a las necesidades específicas de cada centro universitario. Resultará de gran utilidad que se incluya dentro del propio programa de formación, un sistema de evaluación del mismo que, sin duda, aportará nuevas ideas al programa, muy importantes a la hora de rectificar errores

derivados de la inexperiencia de ambos sectores colaborantes.

7. En el programa debería quedar reflejado el concepto cambiante de biblioteca o centro de documentación, de acuerdo con los siguientes puntos:

- a) función dinámica de la biblioteca especializada, que participa por derecho en el sistema educativo;
- b) futuro entorno informativo y orientación previsible de las tareas bibliotecarias y documentales como resultado de la aportación de las nuevas tecnologías;
- c) cada día más lejos del antiguo concepto según el cual la biblioteca se entendía como el centro al que el estudioso o investigador acude cuando necesita información, la nueva biblioteca se configura como un auténtico sistema dinámico o red a través de cuyos canales fluye la información hacia los puntos en que se necesita. Es, pues, el sistema nervioso de la Universidad.
- d) todas sus actividades se centrarán en la atención a las necesidades del usuario, relegando los aspectos técnicos y rutinarios de la profesión a su justo término;
- e) se tendrán en cuenta todos los medios-soporte de información en vez de supeditar la acción bibliotecaria de la universidad exclusivamente al libro. Esta transformación conceptual adquiere su verdadera dimensión en las nuevas Facultades de Ciencias de la Información.

De acuerdo con tales objetivos y sin olvidar la necesaria flexibilidad ya apuntada, el programa de formación de usuarios en la Universidad debería incluir:

- consideración de la importancia y funciones de la biblioteca como centro docente en estrecha interconexión con los programas y actividades investigadoras de carácter académico;
- orientación acerca de los servicios existentes, su ubicación y posibilidades operativas reales;
- utilización de catálogos, índices, obras de referencia especializadas, bibliografías y demás herramientas de acceso a la información sin desatender la incidencia que, en un futuro próximo, habrán de tener en nuestro país —como ya viene sucediendo en otros más desarrollados— los ordenadores y la tecnología de la telecomunicación;

- experiencia práctica en las técnicas de búsqueda y recuperación exhaustiva de la información científica almacenada pertinente para el modelo de investigación que se proponga.

DIFICULTADES QUE SE OPONEN A LA INTRODUCCIÓN DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS EN LA UNIVERSIDAD

Al hilo de las consideraciones de Neelameghnan, cabe tipificar tales dificultades del siguiente modo:

1. Los distintos estamentos universitarios suelen considerar que la formación de usuarios de servicios bibliotecarios y de información, es ajena al plan de estudios y no es necesaria para el desarrollo educativo del alumno. La biblioteca queda así relegada a las funciones propias de una unidad administrativa de carácter secundario.
2. La existencia de un sistema docente desfasado y anacrónico, cuyo interés primordial sigue centrándose en el libro de texto y, lo que es aún peor, en los célebres "apuntes"; su memorización basta para superar con éxito las pruebas establecidas.

Otras conclusiones del mismo autor señalan como dificultades o aspectos negativos, hechos que en España ni siquiera se plantean, ya que no procede en nuestro país hablar de que:

1. La experiencia adquirida en la biblioteca escolar se considera suficiente, lo que supone una valoración inadecuada de los recursos de la biblioteca universitaria. (De todos es sabido que en nuestro sistema bibliotecario no existen bibliotecas escolares que merezcan tal nombre.)
2. Una conferencia que se escuchó en la escuela o al acceder a la Universidad, basta para conseguir la competencia necesaria que resuelva para siempre cualquier problema de búsqueda o recopilación de información. (Con muy pocas excepciones —de entre las que cabe destacar la iniciativa de la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense de Madrid, que establece la obligatoriedad de asistir a una conferencia acerca de la metodología del trabajo intelectual, a cargo del bibliotecario, en el marco del cursillo subsiguiente al ingreso en la Facultad de los mayores de veinticinco años— nuestras Facultades y Escuelas Técnicas Superiores ni siquiera han contemplado tal posibilidad.)

3. El falso concepto de que lo único necesario es saber manejar los catálogos. El autor se refiere, sin duda, a usuarios de otros países con mayor tradición bibliotecaria que el nuestro, ya que, por desgracia, la experiencia de cualquier bibliotecario de Universidad española es muy otra: nuestros universitarios, con siempre honrosas excepciones, no saben manejar siquiera el catálogo diccionario.

En resumen, es fundamental que se comprenda la importancia de la biblioteca en el seno de la Universidad para conseguir que se implante la formación de usuarios, cuya necesidad se manifiesta acuciantemente. Piénsese que la etapa de búsqueda de materiales e información es siempre lenta y, en consecuencia, costosa; el entrenamiento en las técnicas de búsqueda y recuperación aumentará indefectiblemente la productividad intelectual y científica del usuario. Por lo mismo, es preferible formar usuarios expertos en la Universidad, en el contexto de su proceso educativo, que tener que hacerlo más tarde en pleno ejercicio de su carrera y en detrimento de su rendimiento profesional.

La dinámica del cambio necesitará la inclusión en nuestras bibliotecas de nuevos elementos, de acuerdo con las necesidades expresadas por el usuario. La biblioteca y el bibliotecario deben prepararse para aceptar tales innovaciones que representarán, en algunos casos, una alteración cierta de nuestros esquemas mentales. Es, sin duda, el reto de nuestro tiempo. Pensémoslo y evitaremos perder el tren, quizá esta vez definitivamente.

BIBLIOGRAFIA

1. ESTADOS UNIDOS. National Commission on Libraries and Information Services: *Hacia un programa nacional de servicios bibliotecarios y de información. Objetivos de acción*. Traducción e índices por Milagros del Corral Beltrán. Madrid, Comisaría Nacional de Bibliotecas, 1977, 183 p. (Estudios, Informes y Normas, v. 18).
2. LIBRARIES in higher education: *the user approach to service*, editey by J. Cowley. London, Clive Bingley, 1975.
3. NEELAMEGHAN, A.: "A note on some aspects of the education and training of users of information in high schools and colleges", en *UNISIT Seminar on the Education and Training of Users of Scientific and Technological Information*. 1976. Roma. París, Unesco, 1976 (SC/UNISIST/TU 1/76/4), mecanograf. multicop.
4. ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICO. *Information for a changing society: some policy considerations*. Paris, OECD, 1971.
5. TOCATLIAN, J.: "The user training issue." [Final Report of the] *UNISIST Seminar on the Training of Users of Scientific and Technical Information*. 1976. Bangkok. Paris, Unesco, 1976 (SC-77/WS/8).

6. WILSON, T. D.: "The investigation of information use and users'needs as a basis for training programmes", en *UNISIST Seminar on the Education and Training of Users of Scientific and Technological Information*. 1976. Roma. Paris, Unesco, 1976 (CS/UNISIST/TU 1/76/4).
7. WILLIAMS, M.: "Keynote address" leída en la *EUSIDIC Conference Toward a Better Use of Information Resources: a Conference on User Education*. 1976. Graz (no publicada). Su contenido se menciona someramente en el informe que la autora de estas líneas publicó en el *Bol. ANABA* tras su asistencia a la mencionada Conferencia).

MILAGROS DEL CORRAL BELTRÁN