

MOTIVACIONES, ALCANCE Y CARACTERÍSTICAS EN LOS 90

La formación de usuarios, un nuevo reto en las bibliotecas públicas

• HILARIO HERNANDEZ

La formación de usuarios (FU) es un servicio bibliotecario que, en España, está comenzando a plantearse desde hace realmente muy pocos años. Esto es así, cuando menos, si nos referimos a las bibliotecas públicas, ámbito en el que se enmarcan las reflexiones siguientes.

El propio desarrollo de la lectura pública en España está situando la FU entre las prioridades de trabajo de muchas bibliotecas, que asumen de esta manera las orientaciones de la Unesco que, en su nuevo *Manifiesto sobre la Biblioteca Pública*, aprobado en noviembre de 1994, recoge textualmente que «habrán de establecerse programas de extensión y de formación de usuarios con objeto de ayudarles a sacar provecho de todos los recursos».

Desde esta perspectiva, que entiende la FU como el conjunto de actuaciones encaminadas a optimizar el aprovechamiento que los usuarios obtienen de los recursos informativos que les ofrece la biblioteca, la FU en España tiene todavía un carácter experimental. Aunque no tanto como para no poder apuntar ciertas líneas de desarrollo, a partir del análisis de los factores que han provocado su aparición y de los resultados que se espera obtener de tal servicio a corto y medio plazo.

Nuevos servicios

Básicamente, tres son las motivaciones que ponen hoy la FU en un

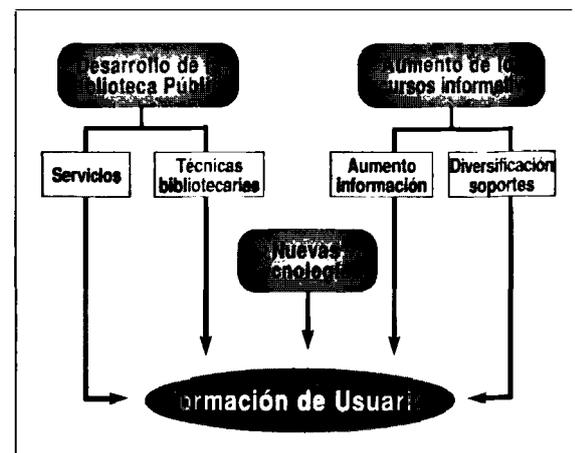
primer plano del trabajo de las bibliotecas públicas. En primer lugar, su propio desarrollo, especialmente significativo en los últimos quince años. Un desarrollo que, al margen de sus aspectos cuantitativos, se ha materializado en la ampliación y consolidación de los servicios bibliotecarios, tradicionalmente limitados a la lectura en sala y al préstamo a domicilio. Se han puesto en marcha nuevos servicios pensando, tal vez, que su utilización y aprovechamiento por parte del público se produciría de forma automática, lo cual, por lo general, no ocurre si no media una adecuada explicación de sus potencialidades reales.

Pero además el desarrollo bibliotecario ha acarreado una complejidad cada vez mayor de las técnicas bibliotecarias y de tratamiento documental. Desde la progresiva universalización de los catálogos, hasta la diversificación y alternancia de los sistemas de clasificación y ordenación, lo que se presenta como sistemas racionales de acceso a la información resulta, en la práctica, con demasiada frecuencia, un obstáculo para el usuario que carece de cierto nivel de conocimiento y de destreza en tales técnicas documentales.

Nuevos soportes y tecnologías

Un segundo factor que debemos considerar es el creciente aumento y diversificación de la información y de los soportes y tecnologías en que ésta se fija y

transmite. La comunicación impresa, el libro o las publicaciones periódicas, están conociendo tal desarrollo cuantitativo y cualitativo que podría dejar perplejos a los eruditos de hace unas décadas. Además hay que añadir aquí la aparición e implantación de nuevas tecnologías comunicativas que están generando nuevas formas de acceso a la información y al conocimiento, con posibilidades que se dibujan ilimitadas, pero que, en la práctica, dan lugar a nuevas formas de fragmentación social. La integración en las bibliotecas de los documentos audiovisuales y de la información electrónica presenta un panorama de contenidos y usos, complementarios unas veces y alternativos otras, que precisan orientaciones y adopción de criterios de búsqueda, selección y lectura por parte del usuario cuya consecución difícilmente podrá darse si no es a través de procesos formativos.



Por lo demás, las nuevas tecnologías de comunicación y de información electrónica han irrumpido en nuestra sociedad de forma irreversible. La información accesible a través del ordenador se presentó en nuestras bibliotecas con los catálogos automatizados. Pero a nadie se le escapa que los accesos telemáticos, el cd-rom o el software en general irán aumentando su presencia bibliotecaria en los próximos años de manera creciente, salvo que queramos desenganchar a las bibliotecas del tren de la historia. Y es evidente asimismo que esta información electrónica exige, de manera muy especial, nuevas destrezas lectoras, nuevas capacidades de orientación, selección y uso de la información. También aquí el *Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública 1994* hace una especial incidencia, llegando a señalar, entre sus misiones, el «facilitar el progreso en el uso de la información y su manejo a través de medios informáticos». En este contexto, la biblioteca pública debe asumir una responsabilidad relevante en la medida en

que se constituye en un ámbito social, quizás el único, que presenta de forma integradora y complementaria el conjunto de documentos y tecnologías comunicativas del mundo actual, posibilitando en sus usuarios el desarrollo de pautas de comportamiento y uso de la información autónomos. Cabe tener presente además la tendencia a dar al usuario una mayor

“El nuevo Manifiesto de la Unesco sobre la Biblioteca Pública recoge que habrán de establecerse programas de extensión y de formación de usuarios con objeto de ayudarles a sacar provecho de todos los recursos”.

autonomía en el acceso y elección del documento, reduciendo en lo posible la intermediación sistemática del bibliotecario, tendencia que responde al principio ya tradicional

de libre acceso al documento en las bibliotecas públicas y que hace frente también a nuevas formas de comportamiento social, sin olvidar razones de economía de recursos a medio y largo plazo.

Nuevo aliado: la escuela

Se reformula, a partir de estas premisas, la función educativa de la biblioteca pública, que pasa de ser una mera plataforma de apoyo a la educación en todos sus niveles, a convertirse un nuevo ámbito educativo en el que niños, jóvenes y adultos puedan formarse en el uso y disfrute de la información a partir de los recursos informativos que la biblioteca les ofrece. La FU debe ser asumida, pues, como un servicio bibliotecario, estableciendo el alcance y límites de su concepto y las prioridades en el momento actual, en función de las motivaciones que hoy ponen tal servicio en un primer plano de nuestro trabajo.

La FU en las bibliotecas se hará tanto más necesaria en la medida en que éstas aumenten los servi-

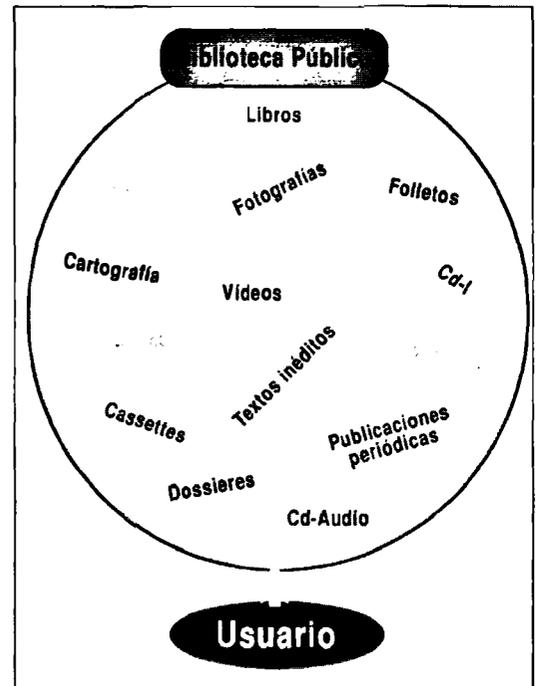
PUBLICIDAD

cios que prestan a la comunidad, aumente la colección y se diversifiquen los soportes y recursos informativos, se generalicen y consoliden los sistemas de análisis y tratamiento documental y, de manera especial en estos momentos, en la medida en que aumente la presencia de las nuevas tecnologías.

Al acometer la FU, las bibliotecas públicas se encuentran con un aliado necesario y posible: la escuela. No cabe duda de que la FU ha recibido en España en los últimos años procede precisamente del mundo educativo, bien se formule como «educación documental» o como «formación de usuarios de biblioteca escolar». Centros educativos y bibliotecas públicas deben abordar conjuntamente el desarrollo de la FU, sin olvidar las parcelas que les son propias.

Desde la perspectiva de las bibliotecas públicas, la FU adquiere una doble dimensión: el diseño y desarrollo de programas y actuaciones específicos de FU y la redefinición o reajuste de determinados servicios y sistemas de organización bibliotecarios. De hecho, al igual que la educación documental, la FU puede considerarse como una actividad transversal que afecta, incide o readapta servicios, equipamientos y recursos

informativos de la biblioteca. Especialmente relacionados o «afectados» por la FU se encuentran, en primer lugar, los servicios de información y referencia y cualquier proceso de búsqueda documental que implique formulación de una demanda, localización, obtención y uso de información; los servicios de promoción y acogida de nuevos usuarios; los sistemas de ordenación y acceso al documento; los elementos de señalización y orientación y las instrucciones de uso; los programas de animación a la lectura, que quizás debiera reformularse, al menos conceptualmente, como «animación a la información»; servicios de difusión y extensión cultural; y, de forma especial, los programas de cooperación con centros educativos y otras entidades... En todo ello, la FU debe estar presente como una orienta-



“Al acometer la Formación de Usuarios las bibliotecas públicas se encuentran con un aliado necesario y posible: la escuela”.

ción y una actividad permanente que busca la mayor rentabilidad para el usuario.

De todas formas será en las actuaciones específicamente formativas, como los cursos u otras muchas posibilidades, donde la FU adquiere toda su relevancia. Programas en los que será preciso equilibrar, en lo posible, ofertas colectivas con la formación individualizada o personalizada. Ambas opciones tienen sus ventajas e inconvenientes en lo que se refiere a la asignación de recursos económicos y humanos, la eficacia cuantitativa y cualitativa, la adecuación a las necesidades de los usuarios y a las características de los diferentes sectores del público (edades, currículos educativos...).

La FU plantea, por lo demás, exigencias y compromisos en la biblioteca que es preciso tener en cuenta. Quizá lo más signifi-

cativo sean los recursos humanos que precisa para la programación y el diseño instruccional, la elaboración de materiales, el desarrollo del programa y la evaluación. Aun con la posibilidad de contar con personal externo y el asesoramiento de profesores de centros educativos, la FU exigirá del bibliotecario ciertos niveles de cualificación pedagógica, un planteamiento riguroso de autoformación y reciclaje profesional y disponibilidades horarias. También se plantean exigencias en cuanto al equipamiento y las salas, cuando menos, su disponibilidad en horarios especiales. Y, por supuesto, exige la asignación de recursos económicos que será preciso planificar.

* **Milario Hernández Sánchez** es director del Centro de Desarrollo Sociocultural de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez en Peñaranda de Bracamonte (Salamanca) y profesor asociado de Bibliotecas Públicas en la Facultad de Traducción y Documentación de la Universidad de Salamanca.

Este artículo es un resumen de la conferencia expuesta, con el mismo título, en las III Jornadas sobre las Bibliotecas Infantiles. La Formación de los Usuarios, celebradas en el Centro Internacional de Literatura Infantil y Juvenil de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez, en Salamanca, del 26 al 28 de junio de 1995.

**Formación de Usuario,
Como Servicio Transversal**

Formación de Usuario

- Información y referencia
- Promoción y acogida
- Señalización, orientación, instrucciones
- Animación a la lectura / información
- Difusión y extensión cultural
- Cooperación