

El reto de formar buenos bibliotecarios

■ JOSÉ ANTONIO GÓMEZ *

A Paco Bernal, con quien me inicié
en la enseñanza de la Biblioteconomía

Creo que muchas bibliotecas españolas tienen pendiente realizar su propia revolución, y el que ésta sea posible no depende solamente de los medios técnicos, de la mejora de la legislación o del aumento de los recursos. Las bibliotecas necesitan bibliotecarios que sean capaces de impulsar su transformación, haciendo de sus centros protagonistas en la comunicación social.

Los bibliotecarios capaces de hacer cambiar una imagen de las bibliotecas centrada en la conservación, y arraigada en la mentalidad social por muchos años, deben tener, por un lado, conocimientos y destrezas, pero sobre todo, *formarse en hábitos, actitudes*. Los conocimientos, las técnicas, son cambiantes y se deben adquirir en relación con las necesidades del momento. Hace unos años la formación se orientaba a la perfecta elaboración de los catálogos y en la erudición sobre el pasado. En la actualidad se centra mucho en el adiestramiento en las tecnologías de la información y en el conocimiento y uso de los lenguajes documentales. Pero precisamente las tecnologías pueden hacer secundarios estos aspectos de la formación, y, entre las múltiples posibilidades de acceso a la información y el saber, *necesitaremos bibliotecarios que sepan atraer a los individuos hacia las bibliotecas como medios universales de comunicación, que acogerán la mayor parte de los medios de información y del modo más abierto, democrático y diverso*.

Para ello, hay que formar bibliotecarios que sepan, en primer lugar, que la biblioteca es tanto un lugar de acceso a las colecciones que reúnen el conocimiento y la cultura como un lugar de encuen-

tro, comunicación y creación. Deben saber atraer a los usuarios, interesarles, motivarles, adiestrarles en el acceso a la información. *Deben saber comunicarse*. Por ello un núcleo fundamental de la formación del bibliotecario son lo que podríamos llamar Técnicas de Comunicación y Relaciones Públicas: aprender y practicar las actitudes que favorecen la comunicación descritas por Rogers: consideración positiva incondicional del otro, autenticidad, empatía. Ser capaces de apreciar el rostro del usuario, el niño, el anciano, el discapacitado, el investigador, el estudiante,... Saber identificarse, ponerse en el lugar del usuario para conocer su interés y afrontarlo. Dominar las formas más adecuadas para la comunicación, oral-presencial, telefónica, escrita, electrónica... saber evitar la degradación de la comunicación, la pérdida de información, en suma, la incomunicación con sus usuarios. En este ámbito, también deben saber crear una buena imagen de su biblioteca, y para ello conocer y localizar los centros de interés, los fines y principios de la señalización, la edición de guías de los servicios, los principios para distribuir físicamente los espacios, saber crear unas señas de identidad de la biblioteca, participar en los eventos ciudadanos, en los medios de comunicación social, etcétera.

En segundo lugar, *debemos enseñar a los bibliotecarios a planificar*. Todo bibliotecario debe saber hacer un plan, marcarse unos objetivos realistas, identificar los medios para conseguirlos, fijarse unos plazos, poner por escrito sus proyectos de una manera ordenada. Esto evitará que lo hagan por

mera inercia, porque siempre se haya hecho así.

Esto implica que el bibliotecario debe saber, en tercer lugar, *autoevaluarse*: saber analizar qué servicios está dando, si está consiguiendo sus objetivos, cómo los está dando y cómo podría mejorar los servicios técnicos y los servicios al usuario haciéndolos más rentables. Todo bibliotecario debería conocer los esfuerzos en el campo de la evaluación de los servicios bibliotecarios, recopilados principalmente por Lancaster. Todo se puede analizar: la colección, los catálogos, la accesibilidad, el personal, la eficacia de los servicios de referencia, etcétera.

Otro terreno es, en cuarto lugar, la formación en *las actitudes y técnicas que mejoran la accesibilidad a la biblioteca*. Saber cómo abrir su biblioteca: la apertura de la biblioteca-edificio, evitando la separación del personal, la colección y los usuarios; la apertura de su colección, mediante el acceso directo a las colecciones vivas, la señalización sencilla y clara de las colecciones; la accesibilidad a la información, mediante la potenciación de los servicios de referencia y mediante la formación de usuarios.

Y deberíamos, en quinto lugar, y relacionado con lo anterior, enseñar a los futuros bibliotecarios que una medida básica para mejorar el uso y la accesibilidad a la biblioteca es la sencillez, la amigabilidad. La precisión y la calidad no se consiguen mediante la complicación; los catálogos, la clasificación, la indización, los OPACs, las normas, no deben ser una manifestación de los profundos saberes de los bibliotecarios, un despliegue de sus conocimientos que conviertan la

biblioteca en un enjambre de siglas, numeraciones extrañas o lenguaje artificioso. Pocos usuarios encuentran lo que buscan a través de los catálogos de materia, prefiriendo el acceso directo y la ordenación de la colección por temas, y a ser posible de un modo sencillo y gráficamente detectable.

Además, especialmente para el campo de las bibliotecas públicas y las relacionadas con la Educación, en sexto lugar, deberíamos enseñar a los futuros bibliotecarios *que tienen una esencial función educativa. Deben proporcionar educación documental*, enseñar a usar los medios de acceso a la información, en colaboración con el profesor, ya que ambos son intermedarios en un proceso de formación y aprendizaje. Debe ser capaz de enseñar a los usuarios a ser documentalistas de sí mismos. El conocimiento surge de la búsqueda, del diálogo con el saber anterior, y la biblioteca es fundamental para hacer posible este proceso. Saber es saber usar las bibliotecas, y los bibliotecarios deben enseñar a hacerlo, convirtiéndose en modelos de esta actitud *seguidora de los vestigios, investigadora* de la realidad y el saber. La biblioteca junto a la escuela debe ser lugar para enseñar la *pedagogía de la información*, para hacer a todos los individuos usuarios de la información documental, capaces de desenvolverse en la sociedad actual, como nos enseñó Bernal. Las actividades documentales, además, implican una serie de habilidades de pensamiento que hacen de la biblioteca el lugar idóneo para el aprendizaje. Por eso, en el currículo de los futuros bibliotecarios cuyos usuarios puedan ser estudiantes, debe estar el estudio de los *Materiales para la Reforma*: saber qué objetivos, contenidos, procedimientos y actitudes se pretenden conseguir, qué orientaciones didácticas y qué materiales documentales se aconsejan para ello. Así podrán colaborar en hacer de la biblioteca un *taller didáctico*. Y podrán aspirar a ser bibliotecarios en los centros escolares.

Finalmente, creo que hay que enseñar a los bibliotecarios a ser *luchadores, comprometidos con la*



Historias de Filadelfia (The Philadelphia story)
Dir: George Cukor
Int: Cary Grant, James Stewart, Katherine Hepburn, Hilda Plowright
EE.UU., 1940

Importancia social de su profesión. En un país en que no se reconoce la importancia de las bibliotecas, escolares o públicas, debemos enseñar a nuestros bibliotecarios a negociar con los gestores y responsables políticos, a buscar apoyos de colectivos sociales, de los medios de comunicación, de los usuarios, de organizaciones culturales. Enseñarles la importancia del asociacionismo, de la cooperación, de la beligerancia y la reivindicación. A participar e influir en las instituciones, a recurrir convocatorias injustas, reclamar la modificación de temarios obsoletos, escribir comunicaciones y artículos... Los bibliotecarios deben ser protagonistas, mejorando sus servicios y dándolos a conocer, del proceso de integración social de la biblioteca.

De todo lo anterior es fácil comprender por qué decía al principio que debemos enseñar a los bibliotecarios tanto actitudes y hábitos como conocimientos y técnicas. Estas deben ir adquiriéndolas y modificándolas al ritmo de cambio de la tecnología, las necesidades de los usuarios, los avances teóricos y en el terreno de la normalización... Las actitudes son la base para tener bibliotecarios con una idea clara de cuál es su misión -básicamente comunicadora, educadora e intermedia de la información- y de los medios para conseguirla.

Y creo, para terminar, que *tanto los conocimientos como las actitudes debe ir labrándolos el bibliotecario durante toda su vida profesional*. La formación del bibliotecario

debe ser indefinida, continua, nunca completa, que se hace día a día, al ritmo de evolución del conocimiento, de las oportunidades para los servicios bibliotecarios. Es una suma de su propia experiencia como usuario, de lo que aprende en las Escuelas de Biblioteconomía, de la experiencia que va adquiriendo y de sus sucesivos aprendizajes. El bibliotecario, como modelo de actitud de búsqueda activa del conocimiento para los demás, debe buscar siempre la posibilidad de mejorar en su trabajo, en su formación y en su servicio. Especialmente, creo que sería un fracaso para las Escuelas de Biblioteconomía un modelo de formación de bibliotecarios que consiga a medio plazo el acceso a la función pública de algunos estudiantes, y los viéramos poco después apoltronados, conformistas o apáticos en sus bibliotecas, quizás abrumados por la falta de atención o presupuesto, pero sin capacidad de actuar, proponer o mejorar, repletiendo los esquemas de impotencia cotidianos. Pero pienso que, si se dan oportunidades a los nuevos bibliotecarios de las Escuelas de Biblioteconomía, esto no va a ocurrir. Creo que muchos alumnos piensan que hay bastante por hacer y merece la pena prepararse y esforzarse por hacerlo. Si mis alumnos piensan así, quizás pueda considerar que he colaborado a su formación como buenos bibliotecarios.

* José Antonio Gómez es profesor de Biblioteconomía en la Universidad de Murcia.