

# Formación de usuarios: una experiencia en la Universidad

• ÁNGELES FERRER GUTIÉRREZ

La pretensión de este texto es, simplemente, exponer una experiencia que, creemos, puede ser de interés para cuantos intentan dar una dimensión educativa a su trabajo en la biblioteca.

Desde hace ya algunos años, en la biblioteca de la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales, venimos haciendo especial hincapié en la formación de nuestros usuarios, con el objeto de implementar el aprovechamiento de los recursos informativos disponibles que observábamos pasaban desapercibidos para nuestros alumnos. Con este objetivo, se emprendieron diferentes acciones que más adelante se detallarán, incluida la que es motivo de este artículo.

Pero antes de nada, y con el fin de sistematizar nuestra exposición, vamos a procurar situar y describir el campo de acción a que nos referiremos:

## Rasgos y comportamientos básicos

- La mayoría de nuestros usuarios son alumnos de los estudios de Diplomatura en Ciencias Empresariales, con edades comprendidas entre los 18 y 24 años.
- Contamos con un porcentaje relativamente alto de estudiantes de Licenciatura en Ciencias Empresariales.
- Los alumnos llegan a la Universidad con un escasísimo conocimiento de cómo funciona una biblioteca y cómo desenvolverse en ella con soltura.
- Desconocen casi por completo los instrumentos de control de la información.

- Los hábitos de búsqueda son muy estereotipados y poco flexibles.
- Tendencia a la comodidad y a derivar la búsqueda al personal de la biblioteca.
- Asociación del uso de la biblioteca con los exámenes.
- Conformismo.
- Desconocimiento de los distintos canales y soportes de la información, así como de las características de los diferentes tipos de publicaciones.
- Dificultad para orientarse en la clasificación sistemática de un fondo de acceso libre.
- Exigencias centradas principalmente en la disponibilidad de ejemplares <sup>(1)</sup>.

## Acciones de formación

Ante este panorama, en bastantes aspectos desolador o, cuando menos, desanimante, la formación de be dirigirse a recalcar aspectos que pueden resultar obvios o elementales pero que, sin embargo, no están en absoluto asumidos por los alumnos.

En esta línea, pues, se confeccionó una larga serie de guías (carteles informativos y orientativos, distribuidos por el fondo). En ellos se explican aspectos como la distribución de la colección, la clasificación de cada sección, la estructura y composición de una ficha del catálogo, etcétera.

Se editó igualmente un tríptico informativo, que se adjuntaba con los impresos de matriculación y en el que se explicaban los rasgos básicos de la colección de la biblioteca, las normas de uso, los pasos básicos de la búsqueda, los servicios ofrecidos, etcétera.

También se dieron algunas charlas en hora de clase.

## La experiencia del curso 94/95

Conscientes de la tendencia a la comodidad de nuestros usuarios, de su poca afición a leer folletos informativos y de la mayor capacidad de impacto de los medios audiovisuales, pensamos en la posibilidad de orientar en este sentido nuestra formación de usuarios de este año.

En un principio, estaba proyectada una charla tradicional, pero, en el proceso de preparación de la misma y a la hora de idear algunas transparencias, surgió la idea de hacer una exposición completamente audiovisual; y pensamos entonces en el medio más a nuestro alcance y más manejable: el vídeo.

Decidimos, pues, suprimir la charla, ya que en ésta es más fácil, por un lado, que la atención del alumno se disperse y que las ideas queden menos fijadas y, por otra parte, es más difícil explicar con plena claridad conceptos o procesos que en una proyección se perciben nitidamente en un par de secuencias. En realidad lo que se hizo fue acompañar lo que hubiera constituido la explicación hablada con las imágenes que ilustraban y ejemplificaban todas nuestras palabras.

## De película

Procedimos entonces a la redacción del guión a la división en secuencias y planos.

En el guión tratamos de reflejar los rasgos básicos de la organización de la biblioteca y todos aquellos puntos que, por la experien-

cia del trato con los usuarios durante los últimos años y por los resultados de las encuestas de evaluación, sabíamos que generaban alguna duda o dificultad.

Mediante la técnica de voz en off y con las imágenes de la biblioteca vacía en la que se mueve un usuario invisible, los alumnos pudieron ver y observar como espectadores aspectos como:

- la ubicación física de la biblioteca y su división en espacios,
- normas de acceso a la biblioteca y recomendaciones de uso,
- explicación somera de las categorías principales de la clasificación del fondo,
- explicación del manejo del fichero,
- varios procesos-tipo de búsqueda bibliográfica en fichero manual (búsquedas por autor personal, por autor corporativo, por título y por materia), con la posterior localización del libro en los estantes a través de la signatura y el consiguiente proceso de préstamo del documento localizado,
- instrumentos para el conocimiento y control de las publicaciones periódicas y de la información en ellas contenida (desde la presentación del catálogo de publicaciones periódicas hasta la consulta a una base de datos),
- presentación y normas de uso de otras publicaciones,
- servicios que ofrece la biblioteca: qué es y cómo se usa un boletín de sumarios, una base de datos, el préstamo interbibliotecario, los boletines informativos, etcétera.

Todo esto quedó recogido en una grabación de unos 20 minutos.

Como ya hemos visto, la idea surgió de manera algo repentina y como una iniciativa muy individual por parte de la biblioteca, por lo que nos embarcamos en lo que se llamaría un video doméstico, pero no por ello falto de calidad técnica porque, como ya veremos, pudimos contar con una colaboración de inestimable valor. Tras la grabación vino el proceso de montaje que, en nuestro caso, fue realizado íntegramente por Antonio Giménez, auxiliar laboral de nuestra biblioteca y gran afi-



cionado y conocedor del manejo y montaje de grabaciones de video, quien, en su estudio particular montó, rotuló y puso el sonido a la película, consiguiendo un resultado muy correcto en cuanto a la técnica y presentación.

De todos modos y en el caso de que algún lector deseara importar esta experiencia y no contara entre su personal con ningún experto en video, siempre se puede solicitar la

**Los alumnos llegan a la Universidad con un escasisimo conocimiento de cómo funciona una biblioteca y cómo desenvolverse en ella.**

ayuda -cosa que nosotros hubiéramos hecho- al Departamento de Tecnología Educativa de la Universidad, al Aula de Video o al departamento que nos pueda prestar los medios técnicos necesarios.

La inversión en tiempo y dinero es pequeña:

- la redacción del guión y la división en secuencias y planos nos llevó dos mañanas de trabajo,
- la grabación supuso unos cuarenta minutos,
- el montaje, rotulación e incorporación de voz y música costó dos días de trabajo,
- el único coste económico fue la compra de una cinta virgen de video.

La rentabilización de estos costes es grande, debido por un lado a la mayor capacidad de impacto del

trabajo y, por otro, a que dicho trabajo permanece y puede ser reutilizado en ocasiones posteriores, sin más costes añadidos que las posibles actualizaciones de datos, cuya incorporación a la cinta no supondría gran esfuerzo.

**Los resultados**

La grabación se presentó a todas las clases de primer curso, utilizando el receptor de video que nuestro Centro posee. Tras la sesión se dio a los alumnos la oportunidad de preguntar sobre aquellos aspectos en los que quisieran incidir.

Ahora que ha transcurrido ya más de un mes desde la experiencia, podemos confirmar que los resultados han sido muy satisfactorios, pues hemos constatado una afluencia más elevada de los alumnos de primero, que, normalmente eran remisos y tímidos a la hora de acercarse a la biblioteca.

Hemos observado igualmente que la utilización del fichero ha aumentado, no sólo en cantidad de consultas, sino también en calidad de las mismas, pues el índice de autonomía y éxito en las búsquedas es mayor.

A la vista de lo anteriormente expuesto, tenemos previsto continuar con este procedimiento y animamos a todos nuestros compañeros que también lo realicen.

\* **Angeles Ferrer Gutiérrez.** Biblioteca EUE Empresariales. Universidad de Extremadura.

(1) Confrontar: FERRER GUTIÉRREZ y GÓMEZ-PANTOJA (1993): Acceso y accesibilidad: un estudio (...), en *Boletín ANABAD* nº 1.