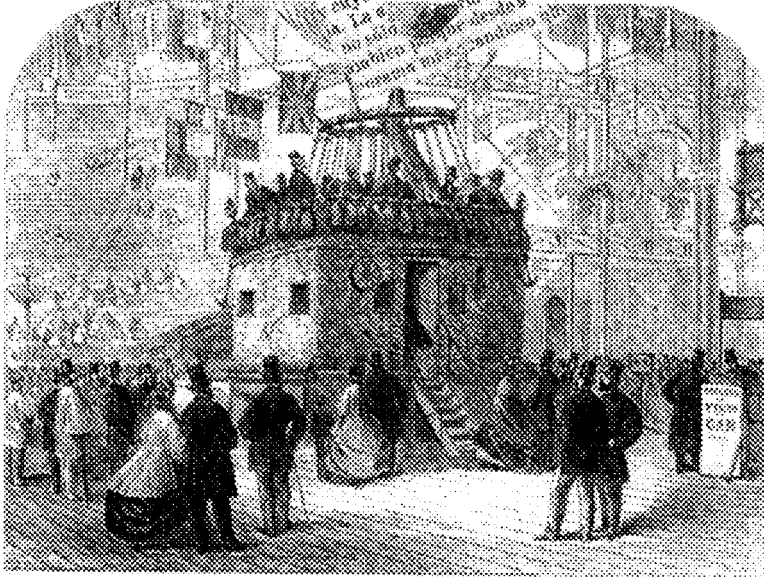


Formar usuarios



Reflexiones desde la biblioteca pública

La vinculación de las bibliotecas públicas y la educación viene de antiguo. En realidad, el nacimiento de las bibliotecas públicas en Inglaterra y los Estados Unidos, hace ya un par de siglos, se justificó públicamente como un instrumento para acercar la lectura y la enseñanza, la alfabetización en suma, a una gran mayoría de sectores sociales que secularmente habían estado apartados de tales bienes. Las bibliotecas públicas nacieron, pues, con una clara función educativa, función que ha ido modificándose y adaptándose con los años, pero que nunca han perdido.

En España, durante muchas décadas, esta relación se ha limitado por lo general a prestar apoyo, a veces de mala gana, a los estudiantes y escolares en sus tareas de aprendizaje. Se ha generado incluso una imagen distorsionada, entre dos polos con-

trapuestos: mientras profesionales y políticos han resaltado con frecuencia el mal uso de las bibliotecas públicas ocupadas masivamente por escolares y estudiantes, buena parte de la sociedad le asigna a las bibliotecas públicas el papel de apoyo al estudio de sus jóvenes. Un alto porcentaje de las demandas que reciben nuestras BP procede de estos sectores de la población y de sus necesidades de estudio y formación.

Hace poco más de cinco años, se coló en nuestras bibliotecas un nuevo concepto que ha ido extendiéndose y consolidándose con cierta rapidez: la Formación de Usuarios. El desarrollo de los servicios bibliotecarios, el aumento y diversificación de la información y de sus soportes y, sobre todo, la irrupción imparable de las nuevas tecnologías de información pusieron de relieve carencias entre la

gran mayoría del público en el acceso y uso de los recursos informativos, que la biblioteca debía subsanar. Cada vez más, parece evidente que no basta con una "oferta" de documentos e información mejor o peor promocionada (o animada); ni siquiera con una descripción y clasificación de esa información que permita al usuario localizarla, seleccionarla y usarla con pretendida facilidad. Para prestar un servicio eficaz, para rentabilizar los recursos de que disponen, las bibliotecas públicas precisan de sus usuarios conocimientos y destrezas que deben y pueden ser aportados por la propia biblioteca. Esta ha sido hasta ahora la fundamentación de la formación de usuarios.

Lo cierto es que en los últimos años, un número creciente de nuestras bibliotecas ha incorporado en sus ofertas programas y actividades con el objetivo explícito de formar a sus usuarios en el manejo de los recursos informativos de que disponen. La "formación de usuarios" ha sido pues objeto de programas específicos, a la vez que ha ido dando un nuevo sentido y alas nuevas a actividades que se venían realizando desde tiempo atrás como promoción, acogida o fomento de la lectura pública.

La transformación que suponen estas nuevas realidades es de una trascendencia significativa: ya no se trata tan sólo de prestar apoyo a la educación en cualquiera de sus niveles; consiste además en asumir responsabilidades educativas directas, en convertir en docente a la biblioteca misma, a través de ofertas educativas que vengán a cubrir las nuevas necesidades que en el ámbito de la educación informacional surgen en nuestra sociedad.

En definitiva, las bibliotecas y en especial las BP se encuentran en una coyuntura llena de potencialidades de futuro. En la redefinición de la función educativa de la BP cabe pensar que nos estamos encontrando ya con nuevas necesidades educativas entre los individuos y los grupos de nuestras comunidades de usuarios. Las transformaciones que se están produciendo en todo el ámbito y el proceso educativo, no sólo exigen de las bibliotecas una adecuación; más que nada les abren nuevas posibilidades de servicio que sería absurdo desaprovechar.

En efecto, crecen, se diversifican y se individualizan las formas de aprendizaje. Se amplía el público que estudia y aprende nuevos conocimientos y capacidades, habiéndose desdibujado la frontera de la edad como límite de la actividad formativa. Se

han multiplicado los espacios y las instituciones educativas y cada vez es más frecuente la figura del estudiante joven o adulto, independiente de un diseño curricular previo. En fin, el uso creciente de las nuevas tecnologías de información en todos los ámbitos de la vida profesional, social, familiar o individual plantea nuevas demandas formativas, especialmente acuciantes en los sectores más débiles de la sociedad.

Sabemos, además, que estas transformaciones tienen mucho que ver y afectan de lleno al objeto mismo de las bibliotecas: la información que transferimos al usuario de manera que éste la transforme en conocimiento. Crecen las necesidades educativas en el conjunto de la población y crecen especialmente en un campo que siempre ha sido prioritario y constitutivo para las BP desde que nacieron: cómo acceder a la información de manera eficaz, cómo seleccionarla, cómo utilizarla. Hasta hace poco podíamos pensar que la mera acumulación de recursos informativos, los sistemas de tratamiento documental y clasificación y la libertad de acceso podían ser requisito suficiente para que las bibliotecas públicas cumplieran su misión social. El desarrollo de la llamada Sociedad de la Información está poniendo de relieve una nueva perspectiva: al usuario no basta con informarle, también es preciso formarle. "Informar" y "formar" al usuario aparecen cada vez con mayor claridad como dos caras de una misma moneda, como dos vertientes de un mismo servicio que resultaría ineficaz si no integrara ambos aspectos.

Se trata, por lo demás, de un planteamiento que, aunque en nuestro país pudiera parecer novedoso, tiene sólidos apoyos en la tradición de las BP de algunos países occidentales y que ha sido al menos apuntado en textos como el *Manifiesto sobre la Biblioteca Pública de la UNESCO* de 1994. En él se hace una mención expresa a la conveniencia de establecer programas de formación de usuarios, así como "prestar apoyo y participar en programas y actividades de alfabetización para todos los grupos de edad y, de ser necesario, iniciarlos". Ya en 1949, en el primer Manifiesto que sobre la BP promulgó la UNESCO (y que por desgracia fue ignorado en España hasta el punto de no publicarse una versión en castellano hasta hace pocos meses, en la *Web*) se proponía la función educativa de la BP como prioritaria hasta "convertirse en lo que debería ser: una universidad popular que ofrece a todos una educación liberal".

Tal vez convenga, por tanto, replantearse las misiones de nuestras BP desde estas premisas, poniendo el énfasis en el papel que pueden desarrollar para superar las nuevas formas de analfabetismo funcional que la sociedad de la información corre el riesgo de extender en amplios sectores de la población. Vivimos en una sociedad rica en información, pero la clave para acceder a esa riqueza va a estar, en buena medida, en la educación, en la formación que tengan los individuos para seleccionar, aprehender y usar la información. Y en esta coyuntura, las BP pueden ser una herramienta adecuada para muchos grupos sociales que precisan de instituciones que les faciliten el acceso y la adquisición y renovación de sus conocimientos.

En esta perspectiva de trabajo, se pueden formular varios criterios y estrategias de actuación que en estos momentos sería preciso poner de relieve. En primer lugar, integrar la formación de usuarios en el conjunto de los servicios bibliotecarios. Se trataría de configurar y presentar la biblioteca pública como un espacio educativo en su conjunto, en el que los recursos y servicios se adaptan a las nuevas demandas y necesidades formativas. Es preciso asumir la formación de usuarios como un servicio más de la biblioteca, con toda su entidad, y a la vez adaptar en lo posible nuestros servicios y actividades a tal objetivo. Formar a nuestros usuarios debe ser objeto de programas específicos, desarrollados de forma permanente, sistemática y rigurosa. Pero también debe ser objetivo presente en el conjunto de la oferta que la BP realiza a su comunidad.

Para ello deberemos adecuar nuestros equipamientos y recursos: contar con espacios adecuados para el desarrollo de actividades formativas, disponer de aulas equipadas para la formación (y, en especial, de aulas de informática) puede ser un requisito indispensable para una programación estable que cumpla unos niveles mínimos de calidad.

La cooperación con otras entidades de todo tipo es asimismo una metodología de trabajo tan eficaz como enriquecedora. Nadie duda de que la colaboración permite rentabilizar esfuerzos y recursos humanos y materiales de los que nunca se está sobrado. Pero sobre todo nos puede permitir acercarnos a perfiles concretos de usuarios que comparten necesidades similares. Nos permite detectar necesidades y demandas y adaptar nuestra oferta de

la manera más eficaz. Puede aportarnos, en definitiva, grupos homogéneos de usuarios con un buen acopio de información para conocer sus posibles necesidades de formación documental.

Además, sabemos que pasaron ya los tiempos del café para todos y es ésta una consideración de especial relevancia. Hoy los perfiles de estudiante pueden ser tantos como individuos, por encima de edad y condición socioprofesional. Hay que buscar fórmulas para atender a los cada vez más frecuentes estudiantes independientes y a sectores reducidos de usuarios. Y, desde luego, nuestros programas deben ser flexibles y diversificados, capaces de desarrollarse con fórmulas muy distintas en cuanto a contenido, profundidad, horarios o extensión. Y deben saber evolucionar cada año conforme evoluciona la sociedad misma, nuestros usuarios y sus demandas. Hay que lanzarse, pues, a adoptar iniciativas imaginativas, que puedan resultar atractivas tanto para los posibles usuarios como para hipotéticos socios y colaboradores.

Por último, parece evidente que las nuevas tecnologías de información se están convirtiendo en el eje fundamental sobre el que apoyar nuestras ofertas formativas. La revolución digital está afectando a todos los ámbitos de la vida y de la actividad humana y, muy especialmente, a los procesos de producción, distribución y acceso a la información. Las necesidades formativas en este campo afectan en mayor o menor medida a todo el conjunto de la sociedad. Pero no todos los sectores se enfrentan ante las nuevas tecnologías con las mismas posibilidades. El riesgo de nuevas formas de fragmentación social, entre ricos y pobres en información, se asienta no solamente sobre variables de carácter socioeconómico. La edad, la actividad (o inactividad) socioprofesional y, sobre todo, el nivel educativo y la capacidad para renovarlo periódicamente, marcan límites claros en la distribución de esta nueva riqueza del final del milenio. Parece claro, por tanto, que es en el manejo de las nuevas tecnologías de información donde la sociedad precisa y precisará en el futuro de instituciones que corrijan los nuevos desequilibrios y favorezcan la cohesión social. Que entre tales instituciones tenga o no un papel relevante la BP dependerá en buena medida de las propuestas que lleguemos a hacer los profesionales de las mismas. ☐

Hilario Hernández
