

Los usuarios de la tercera edad en la biblioteca pública

Nuevo reto para la formación de usuarios

Francisco J. García Gómez
 ✉ fjavigarcia@ole.com
Antonio Díaz Grau
 ✉ adiazgrau@hotmail.com
BPM de San Javier (Murcia)

La Formación de Usuarios puede ser definida como “una actitud permanente, con la que la biblioteca busca crear situaciones de comunicación con el usuario, con el objeto de informar y educar en el uso óptimo de los recursos que ofrece y conseguir así un mayor aprovechamiento de sus servicios y unos usuarios informados y críticos”(1). Efectivamente, bajo nuestro punto de vista, la formación de usuarios sirve a dos objetivos generales de la biblioteca pública:

- Al *marketing* bibliotecario, que persigue que la biblioteca sea conocida y usada para rentabilizar las inversiones en ella realizadas y dar salida a sus servicios y productos.
- A la misión bibliotecaria como adalid de la cultura y de la información, que persigue que sus usuarios estén informados y tengan posibilidad de acceder al contexto cultural que les rodea.

Abundando en la cuestión, existen cuatro razones para que la formación de usuarios sea un servicio permanente dentro de la gama de servicios de la biblioteca pública y no una operación bibliotecaria irregular en el tiempo y en la forma. Estas razones son:

- La democratización del acceso a la lectura, a la información y a la cultura es responsabilidad, compartida con otras instituciones como las de enseñanza, de la biblioteca pública, y por tanto es su deber formar a sus usuarios en este sentido.
- Actualmente, y cada vez más, los progresos en tecnologías de la información afectan a cualquier sector profesional y al

desarrollo vital de las personas, y es también responsabilidad de la biblioteca pública formar en avances tecnológicos de información a sus usuarios.

- El cambio radical tradicional de biblioteca para los documentos al concepto actual de bibliotecas para los usuarios.
- La competencia que existe con otros centros privados de información, incluso públicos, hace que las bibliotecas utilicen la formación de usuarios como estrategia de *marketing* que atraiga a nuevos usuarios (2).

Por otra parte, la biblioteca pública está comprometida con todos los sectores de la población, con todos los grupos sociales. Y la formación de usuarios ha de ser aplicada a estos sectores o grupos de población. Como dice K. Langhorn “siempre que haya un grupo con intereses comunes habrá una excusa para ofrecer una formación de usuarios” (3). Es decir, la formación de usuarios no es plana, sino que está perfilada para servir a grupos específicos de usuarios. Estos grupos, por tradición, suelen ser estudiantes de todos los niveles y cursos ya que ellos son en definitiva el público asiduo a las bibliotecas. También se ofrece formación a distintas asociaciones que incluyen en su calendario de actividades visitas concertadas a la biblioteca pública de la localidad.

Pero la biblioteca ha de servir a la sociedad, y no exclusivamente a los que hacen uso de ella. La formación ha de plantearse para cubrir toda la gama de posibles grupos existentes en el contexto geográfico de la biblioteca. Y por tradición existe un sector

de población desatendido y en el que la biblioteca se ha de volcar a través de actividades de formación para conquistarlo. Este sector de población, cada vez mayor, es el de la llamada tercera edad, que tiene en común que sus integrantes son mayores de 60 años, están jubilados, tienen mucho tiempo libre y una esperanza de vida cada vez mayor. Vamos a dar datos:

- En España, en la actualidad, el 15% de la población tiene más de 60 años.
- En Europa, en 1990, el 18,6% de la población tenía más de 60 años y las perspectivas señalan que para el año 2010 este porcentaje ascenderá hasta el 25,2% y para el año 2020 al 26,9%, en una trayectoria claramente ascendente.

Es obvio, la población tiende hacia el envejecimiento en el contexto sociodemográfico que nos rodea. ¿Qué respuesta ha de dar la biblioteca pública a esta realidad? Pues afinar sus servicios para poder atraer y servir a este grupo social, cosa que tradicionalmente nunca ha estado entre las prioridades de la biblioteca. ¿Cómo?, planificando una formación de usuarios a su medida. Para ello tendremos que:

- Saber cómo son estas personas. Existen diversos estudios que intentan explicar el desarrollo evolutivo del ser humano. Robinson (4), refiriéndose a las personas mayores, caracteriza a esta etapa de la vida desde una actitud de integridad frente a la desesperación (5).
- Establecer, dentro del grupo de personas mayores de nuestro contexto geográfico, subgrupos de no más de 25 personas para poder proporcionarles una formación adecuada. Estos subgrupos los estableceremos a criterios tales como disponibilidad, frecuencia de uso y grado de potencialidad de uso de la biblioteca y pertenencia o no a algún tipo de asociación o colectivo (6).
- Mirar la biblioteca con ojos nuevos, abstraernos y pensar qué servicios, qué fondos, qué actividades y qué información puede interesarles a estas personas. Además de la información que a ellos pueda interesar de lo que ya ofrece la biblioteca, existen documentos especiales para ellos, desde revistas a información en páginas Web. Actualmente, hay 6.000 documentos en castellano en la Red que contienen información de instituciones

públicas y privadas, asociaciones, ONGs, actividades, etcétera, exclusivos para ellos (7).

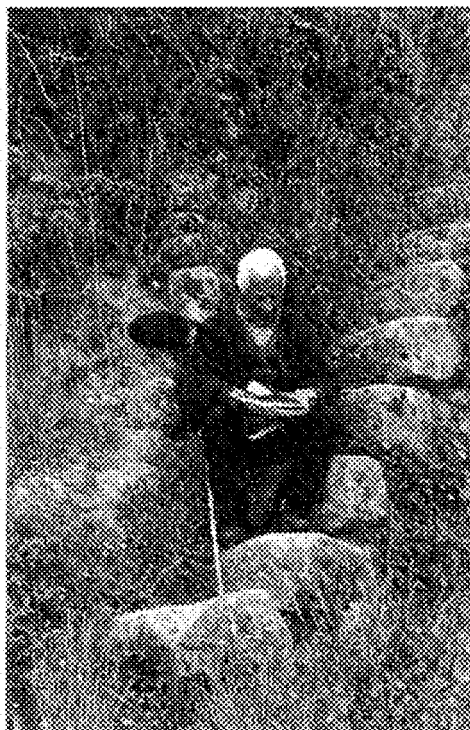
En cuanto al contenido de la formación, será tan profundo como precise cada grupo, atendiendo a su grado de conocimiento y curiosidad, que se podrá establecer durante una pequeña charla antes de cada sesión (8). Durante la formación se pretenderá:

- a) Formar a los mayores en el uso de las nuevas tecnologías de información (consulta de periódicos electrónicos y bases de datos, manejo del OPAC, navegación por Internet, consulta de obras de referencia en formato CD-ROM, lectura de documentos en formato microficha, etcétera).
- b) Introducir a los mayores en la política de extensión cultural de la biblioteca, solicitando su participación en charlas o coloquios sobre temas de su experiencia (clubs de lectura, lecturas comentadas, conferencias y mesas redondas, etcétera).
- c) Que conozcan los circuitos de información de la biblioteca, así como las distintas salas, servicios y secciones, y el uso de los documentos que las componen.

En definitiva, la formación de usuarios de la tercera edad es un rol que la biblioteca pública ha de asumir, primero por vocación de servicio, y segundo como respuesta a una realidad sociodemográfica latente. De aquí subyacen dos conclusiones importantes a considerar:



Isabel M^a Marnez Portilla. *El placer de leer*. Ayuntamiento de Salamanca, 1996



Candelas Ruano Bernal. *El placer de leer*. Ayuntamiento de Salamanca, 1996

- La biblioteca puede aportar a estas personas un lugar de ocio, una gama de actividades distintas de los bailes, bingos y viajes programados para comprar colchones de agua, por ejemplo; y puede echarles una cuerda para que, asiéndose a ella, no se abrumen con la evolución de las tecnologías de la información y pierdan el miedo que en principio pudieran tener a fenómenos como Internet, los CD-ROMs o la digitalización.
- Nuestros mayores aportan a la biblioteca pública mucho de dignidad profesional, posibilidad de utilizar su experiencia en nuestras actividades y ganar un número importante de nuevos usuarios que nos haga más útiles para la sociedad. ☑

Bibliografía

- CENCERRADO MALMIERCA, Luis Miguel: "La formación de usuarios como difusora de los servicios de la biblioteca". En: *AABADOM*, nº 2 (abril-junio 1997); pp. 31-35.
- GARCÍA GÓMEZ, Fco.Javier y Antonio DÍAZ GRAU: "Diseño de un programa de formación de usuarios aplicado al sector de población de la tercera edad: propuesta metodológica". En: *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 57 (diciembre 1999); pp. 23-38
- GONZALO MUÑOZ, Estela y Ana Isabel MAROTO CASTRO: "Vamos a jugar. Se ha escrito un crimen... Una informal formación de adultos". En: *EDUCACIÓN Y BIBLIOTECA*, nº 102 (julio-agosto 1999); pp. 12-15.

- HERNÁNDEZ SÁNCHEZ, Hilario: "La formación de usuarios, un nuevo reto en las bibliotecas públicas. Motivaciones, alcance y características en los 90". En: *EDUCACIÓN Y BIBLIOTECA*, nº 61 (octubre 1995); pp. 19-21
- LANGHORN, Kirsten: "La formación de usuarios en las bibliotecas públicas". En: *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 52 (septiembre 1998); pp. 41-46.
- NOCEDA, Nuria G.: "Sobre fomento de la lectura". En: *Delibros*, nº 122 (junio 1999); pp. 36-41.
- RIVAS ROLDÁN, Ana: "Más vale tarde que nunca: bibliotecas y educación de adultos". En: *EDUCACIÓN Y BIBLIOTECA*, nº 100 (abril 1999); pp. 36-37.
- SÁNCHEZ PAUS, Leticia: "Concepto de formación de usuarios. Claves para un servicio de calidad". En: *EDUCACIÓN Y BIBLIOTECA*, nº 84 (noviembre 1997); pp. 44-47.
- WEINGAN, Darlené: "Gestión de la biblioteca pública actual: el usuario como centro de atención". En: *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 51 (junio 1998); pp. 27-42.
- WEDGEWORTH, Robert: "Una mirada hacia los usuarios de las bibliotecas". En: *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 48 (septiembre 1997); pp. 41-47.

Notas

- (1) CENCERRADO MALMIERCA, Luis M.: "La formación de usuarios como difusora de los servicios de la biblioteca". En: *AABADOM*, año VIII, nº 2 (1997); pp. 31-35.
- (2) Vamos a aclarar el concepto de usuario que hemos utilizado repetidamente. Usuario es todo aquel que hace uso de la biblioteca. Ahora bien, la biblioteca pública tiene que orientar sus servicios, no sólo a los usuarios, sino a los que pudiendo utilizar sus servicios no lo hacen, los llamados usuarios potenciales, que en definitiva es la sociedad en su conjunto.
- (3) LANGHORN, Kirsten: "La formación de usuarios en las bibliotecas públicas". En: *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 52 (septiembre 1998); pp. 41-46.
- (4) ROBINSON, Russell D.: *An introduction to Helping Adults Learn and Change*. Milwaukee: Bible Study Press, 1979; pp. 16-21.
- (5) No es lo mismo tratar a un niño, a un adolescente, a un joven, a una persona madura o a una persona mayor. El bibliotecario es un comunicador y, como tal, debe saber mantener relaciones dialécticas precisas con cada grupo de personas. En esta tarea no nos viene mal conocer los distintos estudios que sobre esta materia existen dentro del desarrollo evolutivo a través de autores como Jean Piaget, Roger Gould o el propio Russell D. Robinson, entre otros.
- (6) Para conocer el número de personas de la tercera edad residentes en la zona de influencia de la Biblioteca, acudiremos al Ayuntamiento a consultar el censo, y a centros de información donde conozcan a los posibles colectivos de la tercera edad en los que puedan estar integrados, además de contar con los mayores que habitualmente hacen uso de algún servicio de la Biblioteca. Una vez conocido este aspecto, se les propondría su participación en esta actividad.
- (7) Diario *La Verdad de Murcia*, edición del 14/11/00; p. 25.
- (8) Dentro de la tipología de personas mayores como usuarios de la biblioteca que se pueden establecer, proponemos una formación distinta para cada grupo teniendo en cuenta las características propias de cada uno de ellos. Para más información consúltese nuestra aportación en GARCÍA GÓMEZ, F. J. y A. DÍAZ GRAU: "Diseño de un programa de formación de usuarios aplicado al sector de la tercera edad: propuesta metodológica". En: *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 57 (diciembre 1999); pp. 31-33.