



**María Benítez Acosta**

Facultativa en la Biblioteca Pública de Ourense



# LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DESDE LA MIRADA DE UNA AUXILIAR DE BIBLIOTECA PÚBLICA

## Una experiencia de trabajo

¿Qué sucede cuando un profesional de biblioteca pública trabaja en una biblioteca universitaria? ¿Las necesidades de los usuarios difieren? ¿Son tan grandes los cambios como cabría suponer? La autora del artículo nos cuenta su experiencia de trabajo de seis meses en una biblioteca universitaria, haciendo un repaso a tipos de usuarios, servicios que se ofrecen, fondos y su difusión en la biblioteca y a través de las redes sociales.



Aunque mi vocación son las bibliotecas públicas, por obra y gracia de las interinidades el pasado año tuve oportunidad de trabajar durante seis meses como auxiliar en una biblioteca universitaria perteneciente a una escuela de arquitectura. Desde aquí me gustaría transmitir mis impresiones acerca de mis andanzas con los usuarios, el fondo y algunas tareas que me fueron encomendadas.

### Usuarios específicos

Al principio llegué con un poco de miedo. El trabajo de cara al público suele ser complicado debido a la diversidad de caracteres de los usuarios. Pronto me calmé. Los profesores no son tan estrictos como parecían en mis años de estudiante, el programa de gestión de los préstamos no es tan complicado como para que no lo entienda en diez minutos y los estudiantes... son buenos chicos al fin y al cabo.

Comencemos pues por estos últimos. Se atiende a todo tipo de **estudiantes**: primer año de carrera, veterano, desarrollando el proyecto fin de grado, embarcados en el máster, luchando con la tesis y a punto de abandonar... Es fácil distinguirlos por cómo se dirigen a ti, el tipo de preguntas que hacen y los materiales que solicitan. Por ejemplo, los de primer año (y algunos de segundo, tercero...), se encuentran bastante despistados. No saben cómo se organiza la biblioteca, y les cuesta distinguir entre libro, capítulo de libro o artículo de revista. Al contrario, los del máster suelen cursar alguna asignatura de investigación, por lo que sus peticiones van más encaminadas a solicitar ayuda a la hora de buscar en bases de datos específicas, a indagar qué posibilidades están a su alcance (tanto a nivel

online como físico). El principal escollo al que me enfrentaba en estos casos era mi nulo conocimiento acerca de la materia en cuestión. Sin embargo los chavales suelen ser comprensivos y te ayudan a focalizar sus consultas (aunque también hay ocasiones en que ni ellos tienen muy claro qué están pidiendo). En cualquier caso, siempre se encuentran cerca compañeros con más experiencia a los que consultar y de los que aprender.

*Al principio llegué con un poco de miedo. El trabajo de cara al público suele ser complicado debido a la diversidad de caracteres de los usuarios. Pronto me calmé.*

En relación con esto me gustaría destacar la **formación de usuarios** llevada a cabo por el personal. Creo que se trata de una actividad fundamental en sus dos vertientes. Por una parte la organizada de cara a un **grupo de alumnos**, normalmente clases de primer año y máster. Consistía en una visita a nuestras instalaciones, ubicación de los fondos, tipología de los mismos y posterior repaso a nuestros recursos electrónicos y su funcionamiento básico. Por otra parte, ante necesidades concretas, se llevaban a cabo **sesiones individuales** de formación





en el manejo de determinadas bases de datos. Éstas siempre son intuitivas y nunca está de más que alguien experto les guíe a través de ellas y les muestre todas las posibilidades.

Con los **profesores** me llevé una grata sorpresa. Muchos de ellos son fieles aliados: sugieren documentos para su compra, se preocupan porque sus alumnos conozcan la biblioteca organizando visitas en horas de clase, nos mantienen al tanto de sus propias publicaciones e incluso donan ejemplares de las mismas, cuando no parte de su biblioteca personal. Son realmente un pilar importante en el que apoyarnos. Me llamó especialmente la atención el cariño con el que algunos regresaban periódicamente, ya jubilados, a utilizar nuestros fondos. Profesores eméritos que siguen ligados a la profesión por medio de la investigación y les interesa mantenerse al día.

De manera paralela a la formación de usuarios dirigida a alumnos, descubrí que la biblioteca también organiza actividades de **formación para profesores**. En los últimos años, la universidad española está otorgando un especial valor a la investigación y la publicación de trabajos científicos. Para una mejor inmersión en este nuevo panorama es preciso que los profesores estén lo más actualizados posible. Y aquí es donde la biblioteca viene a solucionar sus dudas e informar acerca de modalidades de publicación, apertura de un perfil de ORCID, etc.

*En estos meses aprendí que hay muchas formas de dotar de valor añadido al servicio que ofrecemos y no nos podemos quedar atrás.*

El tercer grupo de usuarios con el que me topé fue el de los **usuarios autorizados**. Me atrevería a asegurar que la mayoría de las universidades en España permiten que cualquiera pueda ser usuario de sus bibliotecas y llevarse en préstamo documentos sin exigir ningún tipo de justificante o certificación de ser investigador o titulado en la materia. Muchos profesionales estaban al tanto (supongo que también se iría corriendo la voz) y no pasaba un día sin que alguno nos solicitara su alta o renovación en esta modalidad. Por lo que pude comprobar, la mayoría eran antiguos estudiantes a los que les interesaba mantenerse al día, o nuevos profesionales que venían a trabajar a la ciudad.





### Colección específica

La colección es otro aspecto que diferencia a la biblioteca universitaria de la pública. Para empezar, los libros, que componen la mayor parte de la misma. La archiconocida recesión ha obligado a una continuada reducción de los presupuestos de las universidades y, por lo tanto también a un descenso en las adquisiciones de fondos. A pesar de todo ello, lo que me encontré de base era de gran calidad (innumerables libros técnicos clásicos, manuales básicos en diferentes idiomas, enciclopedias visuales de arquitectura, ediciones descatalogadas...) que se iba complementando poco a poco con las últimas novedades y diversas donaciones. Estas últimas las íbamos destacando en un expositor a la entrada. Detrás de dicha colección se encuentra una importante labor de selección en la que colaboran los libreros especializados de la ciudad, que suelen acercar lotes de libros para que los técnicos evalúen y decidan si interesa comprar algunos.

Por otro lado se encuentran las **revistas**. Al igual que con los libros, la merma en los presupuestos ha supuesto la correspondiente reducción en el número de suscripciones. A esto hay que sumar que las propias revistas (e incluso las distribuidoras) han sufrido mucho para seguir adelante, han tenido que espaciar cada vez los números, y a veces incluso pasarse a la versión online. Estas revistas son de gran interés y a menudo los usuarios quieren llevarlas en préstamo. Hay que reiterarles que, debido a cuestiones de conservación y disponibilidad, no es posible, aunque existen repetidos algunos números monográficos importantes dis-

ponibles para el préstamo como el resto de libros y colocados entre ellos. Sin duda alguna son los documentos que vi que más se llevaban a casa con diferencia. Sus lomos desgastados daban buena cuenta de ello.

*La biblioteca universitaria trata de reinventarse y buscar nuevos caminos.*

Otros de los materiales más demandados eran las **tesis** y los **proyectos de fin de ciclo** (grado, máster o carrera). Los correspondientes a los últimos años solían poder encontrarse en el repositorio de la universidad y/o los conservábamos en CD-ROM listos para su préstamo. Sin embargo había otros trabajos a los que sólo podían acceder a través de nosotros, que custodiábamos la única copia para consulta disponible en papel. Porque no todas las tesis y proyectos están digitalizadas (algunas son de la época en que se escribían a máquina), pero su interés es tal que durante semanas seguidas (supongo que coincidiendo con la elaboración de algún trabajo) numerosos alumnos preguntaban por ellos de manera continua.



Creo que es justo destacar en este apartado las generosas y abundantes **donaciones** de fondos por parte de profesionales que, más a menudo de lo que sería deseable, se ven obligados a cerrar su negocio y, ante la duda de qué hacer con los documentos acumulados durante tantos años, deciden cederlos a la biblioteca que los vio formarse en el pasado.

### Trabajo a desarrollar

Mis tareas básicas como auxiliar de biblioteca universitaria no se diferenciaron mucho de las que desempeña cualquier auxiliar en una biblioteca pública: prestar, devolver, colocar, gestionar préstamos interbibliotecarios, tejuelar... No se incidía sin embargo en la tantas veces nombrada “animación a la lectura” sino en un conocimiento de la colección y de la actualidad en el mundo de la arquitectura.

El fondo de una biblioteca como aquella era especialmente rico, pero a menudo pasa desapercibido ante tan gran volumen de documentos. Periódicamente fuimos ideando diversos **puntos de interés** con motivo de algunos hechos puntuales (la fiesta de la escuela, la celebración de unas conferencias temáticas, el fallecimiento de algún arquitecto de renombre...). Se ubicaba cercano a la puerta, a nuestro panel de novedades, para

que llamara la atención y los alumnos se parasen a consultarlo. He de decir que, en unos casos más que en otros, funcionaba. De manera paralela, en una parte de la biblioteca dotada de vitrinas, y con asesoramiento de un antiguo alumno, montamos una **exposición** semi permanente que mostraba algunas láminas de una colección normalmente no accesible al público.

Pero todo esto quedaría incompleto sin mencionar nuestra más que aceptable incorporación al mundo de las **redes sociales**. Cuando llegué pude comprobar cómo la biblioteca estaba presente en la gran mayoría de ellas. Facebook se actualizaba a diario y la recepción de las publicaciones solía ser especialmente abundante en el caso de noticias relacionadas con la facultad. También alimentábamos constantemente el feed de nuestra cuenta de Scoop con noticias especializadas, así como el tablón de Pinterest con las últimas novedades recibidas. Está más que bien el darse cuenta de que es importante estar presente en todos estos servicios, cuanto más la mayoría de nuestros usuarios son jóvenes que los consultan a diario desde sus smartphones. Una buena forma, por tanto de fidelizarlos. De manera paralela, realizábamos una actividad similar en el mundo analógico, enriqueciendo el tablón de anuncios con noticias interesantes encontradas en los periódicos a diario.

### Conclusiones

A pesar de que la carga de trabajo tradicional se ha reducido sensiblemente debido al descenso en las matriculaciones (las crisis demográfica y del sector de la construcción tienen la culpa en nuestro caso concreto) y la incidencia de internet a la hora de localizar información, la biblioteca universitaria trata de reinventarse y buscar nuevos caminos. Hace unos años sería impensable hablar de difusión de los fondos en estos centros, pero se está haciendo. Hace unos años se consideraba que las redes sociales sólo servían para perder el tiempo, y ahí estamos mostrando nuestra mejor cara. El caso es acercarse al usuario, demostrarle que podemos ser útiles de diversas maneras. En estos meses aprendí que hay muchas formas de dotar de valor añadido al servicio que le ofrecemos y no nos podemos quedar atrás. Y es que además nos lo agradecen. ▴

**AUTORA:** Benítez Acosta, María ([mabenitezacosta@gmail.com](mailto:mabenitezacosta@gmail.com)).

**FOTOGRAFÍAS:** Benítez Acosta, María.

**TÍTULO:** La Biblioteca Universitaria desde la mirada de una Auxiliar de Biblioteca Pública. Una experiencia de trabajo.

**RESUMEN:** La autora de este artículo narra su visión de las bibliotecas universitarias desde una perspectiva personal de trabajo. En él se hace especial hincapié en el tipo de usuarios atendidos, la formación de usuarios, los fondos específicos y las nuevas tareas que han empezado a desarrollarse en las bibliotecas universitarias en los últimos años, como por ejemplo la difusión de servicios través de las redes sociales: Pinterest, Scoop.it o Facebook.

**MATERIAS:** Bibliotecas Universitarias / Formación de Usuarios / Usuarios / Colecciones / Difusión/ Redes Sociales.