

VI JORNADAS MEXICANAS DE BIBLIOTECONOMIA

Guanajuato, Gto.

17 - 22 de noviembre de 1974

FORMACION DE USUARIOS: aspectos prácticos en bibliotecas universitarias

por

Elsa Barberena Blásquez

Universidad de las Américas - Biblioteca

Cholula, Puebla

FORMACION DE USUARIOS: aspectos prácticos en bibliotecas universitarias.

El título de esta ponencia encierra dos conceptos: usuarios y colección, razón de ser de una biblioteca o centro de información. Anteriormente se consideraba la biblioteca como una colección de libros pero ésta no tiene sentido sino acuden a consultarla los usuarios. Y los lectores no acudirán a menos que se haya organizado prácticamente la colección.

Muchas veces las bibliotecas cuentan con pequeñas colecciones y gran número de usuarios, en otras, las grandes colecciones permanecen vírgenes por falta de lectores. Las causas pueden ser varias: a) mala organización del material, b) obstáculos que impiden la consulta de la colección, c) carencia de propaganda adecuada para atraer gente a los centros de información.

La organización del material compete al departamento de procesos técnicos que se responsabiliza también de la adquisición, catalogación y clasificación de la colección. Estos procesos deben de efectuarse dentro de un lapso mínimo de tiempo para que en realidad se les pueda llamar servicios técnicos de la biblioteca, ya que en la palabra servicios implica que el usuario directamente los recibirá para iniciar una investigación. La tardanza en la organización del material puede llegar a ser un obstáculo para su consulta. El personal y el horario de la biblioteca también obstaculizan la investigación.

El personal debe imbuirse en la teoría del bibliotecario o técnico de la información. Es el intermediario entre la palabra escrita o imagen visual y el lector. Y lo interesante es que este diálogo se establece a través de la historia; es un diálogo con el pasado, con el presente y muchas veces con lo que está por

venir. Tanto el personal como el bibliotecario deben ser poseedores de esta teoría encaminada a encontrar fórmulas de uso práctico.

Los bibliotecarios deben desterrar la idea de ser guardianes sumisos y pasivos del conocimiento. El bibliotecario interpreta y ajusta la estructura formal de la biblioteca a sus necesidades legítimas. La labor docente del bibliotecario se efectúa cuando pone el material a la disposición del estudiante, cuando lo ayuda individualmente, cuando trabaja con grupos, cuando establece sistemas para un uso más eficiente de los recursos bibliográficos a su cargo. El bibliotecario y el maestro coadyuvan al proceso educativo.

El bibliotecario debe familiarizarse con las necesidades de los estudiantes y con el conocimiento que éstos tienen de los recursos bibliográficos, ayudándolos a encontrar lo que necesiten. Que nunca sea el bibliotecario el primer obstáculo para la consulta de la colección, ya que hay muchos otros obstáculos por vencer. La explosión editorial, los nuevos métodos de control bibliográfico, los nuevos medios de comunicación, impiden que el lector llegue hasta la biblioteca. Los centros de información confrontan un mundo de cambio constante en donde una cantidad enorme de datos está disponible para su organización y diseminación. Cualquiera que sea la calidad o la cantidad de servicios de la biblioteca éstos no serán efectivos si se desconocen. Y esta carencia de propaganda hace que la mayoría de los lectores no esté consciente de la capacidad total de la biblioteca. Las bibliotecas universitarias ponen de manifiesto su entera efectividad a través de conferencias, visitas guiadas, manuales, cursos de bibliografía, proyectos

audiovisuales.

Las conferencias consistirán en una orientación breve en los primeros años de la carrera, de preferencia, dentro del recinto de la biblioteca. La persona encargada de esta tarea cumplirá mejor su propósito teniendo a la mano la colección de la biblioteca. El lector a su vez podrá ubicar el material más rápidamente si éste ha sido explicado dentro del edificio de la biblioteca.

La orientación en forma de conferencia puede anunciarse por medio del periódico y de memorandums enviados al profesorado. Es conveniente también anotar en un pizarrón la fecha y hora de la conferencia que tendrá a su cargo el bibliotecario. El programa de orientación será bien recibido si se efectúa alrededor del proyecto de investigación en las diferentes áreas. La bibliografía de estas conferencias que se distribuirá junto con el manual de la biblioteca, es responsabilidad del bibliotecario. Esta incluirá enciclopedias, diccionarios, índices, bibliografías, extractos, biografías. Muchas veces por motivo de espacio, el bibliotecario va al salón de clase a impartir su programa de orientación del uso de la biblioteca, pero éste debe de ser complementado con una visita guiada en la biblioteca, ya que el comentario general por parte de los estudiantes se refiere a la necesidad de consultar el material descrito.

El programa ya organizado se hace práctico al entrar en el edificio de la biblioteca. Las orientaciones dentro y fuera del salón de clase se complementan, y ellas se vuelven más efectivas en la biblioteca por la relación personal. Este diálogo entre el usuario y el bibliotecario puede iniciarse frente al catálogo público, y si la información que el catálogo público brinda es insuficiente, hay que dirigirse a

las publicaciones periódicas, de las cuales los índices y los folletos son de gran ayuda. La duración de una visita guiada será de una hora aproximadamente. La entrevista personal bibliotecario-estudiante es irremplazable.

La publicación de manuales y guías hacen posibles una orientación en el uso de la biblioteca, cuando el excesivo número de estudiantes impida una visita guiada.

Estas guías explican el empleo del catálogo público, el Index Medicus, el Chemical Abstracts, etc. El manual de la biblioteca editado en forma sencilla y clara contiene: 1) el horario de la biblioteca, 2) el plano del edificio, 3) el reglamento de la biblioteca (multas por vencimiento de préstamos, libros perdidos o maltratados, sanciones académicas, tales como retención de calificaciones), 4) la explicación de la organización del catálogo público en donde también aparecen las tesis, 5) el material hemerográfico (publicaciones periódicas encuadernadas y sin encuadernar, índices a publicaciones periódicas, y diarios), 6) los servicios especiales (uso de otras bibliotecas, fotocopiado, objetos perdidos), 7) las secciones bibliográficas y sugerencias para su uso, 8) las guías de la clasificación que utiliza la biblioteca (decimal, universal o la de la Biblioteca del Congreso de Washington).

Entre los manuales y guías pueden ser incluidos los cuadernos de trabajo. Se puede hablar de una instrucción programada en la que la visita guiada a la biblioteca se acompaña de una tarea que dirige al alumno a los libros de consulta básicos, así como al catálogo público, al archivo vertical, al directorio e índices de publicaciones periódicas. Las tareas asignadas por el profesor girarán en torno de: 1) el catálogo público, 2) los índices de publicaciones periódicas, 3) los índices bibliográficos, índices bibliográficos-críticos y de documentos, 4) las reglas de

intercalación de fichas en el catálogo público, 5) los números de clasificación, 6) las referencias cruzadas, 7) las fichas de autor, título y materia, 8) el uso de los catálogos por materia, 9) los registros ("tracings").

Este método ha resultado eficaz puesto que con él el estudiante puede marchar con mayor seguridad hacia el término de su investigación.

Los sistemas discutidos hasta ahora son extra curriculares, es decir no requieren inscripción ni dan crédito al estudiante que los toma.

Se han impartido cursos con crédito acerca del uso de la biblioteca y ha habido la tendencia de incluir muchos detalles de biblioteconomía que no interesan al alumno, y de tópicos que no se relacionan con sus estudios. Existe la posibilidad de una correlación de la biblioteca y las asignaturas. Esta produce una estrecha colaboración entre el bibliotecario y el profesor, dicha colaboración puede llevarse a cabo atendiendo a lo siguiente:

1) Se solicita al profesor el programa del curso, y se establece una fecha para la presentación de la bibliografía y/o del material relacionados. 2) Se compila una bibliografía o se usa la bibliografía que ha dado el profesor ordenándola de la siguiente manera: a) manuales e historia de la literatura, b) enciclopedias, c) bibliografías e índices, d) biografías, e) información estadística para aquellas asignaturas que la requieren y comentarios sobre ayudas didácticas, f) lista de encabezamientos de materia relacionados con la materia. La conferencia de presentación se hará a la misma hora de la clase pero en la biblioteca, y durante ella se repartirá la bibliografía. Puede hacerse uso de un salón de proyecciones para explicar con más detalles los libros de consulta sugeridos.

Este programa constará de cuatro niveles: 1o. para estudiantes egresados de la secundaria, 2o. para preparatorianos, 3o. para universitarios, 4o. para pasantes.

Un examen de aptitud es necesario para el primer grupo. Se puede escoger una lectura obligatoria entre los siguientes libros: Cómo orientar al lector, y La información en la biblioteca moderna, por Gaston Litton, El trabajo de investigación en los estudios universitarios: como realizarlos y redactarlos valiéndose de la Biblioteca, por Jean Key Gates, Student's guide for writing college papers y A Manual for Writers of term papers, theses, and dissertations, por Kate L. Turabian.

A los estudiantes de preparatoria se les puede pedir un trabajo en el cual usarán obras tales como la Lista de encabezamientos de materia para bibliotecas, compilada por Carmen Rovira Bertrán y Jorge Aguayo, o la Lista de encabezamientos de materia elaborada en el Departamento de Catalogación de la Biblioteca Nacional de México, por Gloria Escamilla González. A este segundo grupo también se le pueden dar tareas relacionadas con índices de publicaciones periódicas consistentes en un libro o en un fichero.

Los estudiantes universitarios ya tienen un principio de especialización, y por ello es indispensable que se familiaricen con los libros de consulta, no solamente en español sino en otros idiomas: el Índice general de publicaciones periódicas latinoamericanas, humanidades y ciencias sociales, los índices publicados por la compañía de H. W. Wilson de Nueva York, el Public Affairs Information Service, el Index Medicus, el Chemical Abstracts, el Psychological Abstracts. Las tareas asignadas versarán sobre el uso de éstos y otros libros similares.

Los pasantes de maestría que ya cuentan con una especialización requieren progra-

mas más individualizados de acuerdo con la materia por investigar. La instrucción en el uso del material bibliográfico, tema tratado en el Decimonoveno Seminario sobre Adquisición de Material Latinoamericano (SALALM), Universidad de Texas, Austin, 24-26 de abril de 1974, incluyó cursos sobre bibliografía puesto que la bibliografía debe ser una de las responsabilidades del bibliotecario para el mejor desarrollo y organización de la colección.

Esta instrucción bibliográfica se imparte en las bibliotecas de los Estados Unidos e Inglaterra de la siguiente manera: por medio de un conferencista visitante, como materia académica, como materia interdisciplinaria, como materia optativa para titulados y no titulados.

Antes de iniciar a los alumnos en estas labores, el bibliotecario se cerciorará de los problemas que no pueden resolverse en la biblioteca porque la información no está disponible. Sin embargo por pequeña que sea la colección, ésta podrá siempre resolver los problemas de investigación planteados.

Si fuera posible habrá que revisar el trabajo de cada alumno personalmente a medida que va progresando en los ejercicios asignados. Si se contara con más de cien alumnos habría que dividir a éstos en grupos para evitar su concentración al usar el material de consulta o el catálogo público.

El libro Bibliography for beginners, por Daniel Gore, profesor-bibliotecario de la Universidad de North Carolina en Asheville, y del Macalester College en St. Paul Minnesota, contiene: la historia del libro, bibliografía descriptiva, epígrafes, folletos, clasificación de libros, colección de consulta, intercalación de fichas, documentos, la técnica de la investigación, la función de la biblioteca, y ejercicios

prácticos.

Dirigiéndose directamente a los alumnos el autor les indica que al leer el libro y haber completado los ejercicios, ellos no serán expertos bibliógrafos, pero si tendrán un conocimiento suficiente acerca de la organización de la biblioteca, así como la satisfacción al saber emplear las colecciones de cualquier biblioteca.

Las conferencias, las visitas guiadas, la publicación de manuales o guías, los cursos de bibliografía, han de contar tanto de material impreso como de material audiovisual.

Las conferencias son grabadas e ilustradas con diapositivas. Los manuales o guías están contenidos en "casette", los cuales son prestados a los alumnos para que éstos con la ayuda de unos auriculares hagan su propia visita guiada de la biblioteca. Después de realizada la visita, el alumno entrega un informe al maestro o al bibliotecario quienes calificarán su inmediata familiarización con las colecciones de la biblioteca. Los cursos de bibliografía, que incluyen diapositivas en donde aparecen indicaciones precisas para el manejo del New York Times Index, el Psychological Abstracts o de cualquier otro libro de consulta en cuestión, presentan un contenido particular a cada biblioteca.

En la formación del usuario hay que explotar los materiales audiovisuales para los cuales no es necesario disponer de una gran cantidad de dinero: una cinta o "casette" tiene un valor entre \$50.00 y \$70.00 pesos, un rollo de película para 36 diapositivas cuesta \$90.00 pesos, un guión escrito por un bibliotecario que incluye fotografías propias, una cámara fotográfica y una grabadora. Se recomienda el uso de las

diapositivas y no el de la película por ser más fácil su cambio y actualización.

La biblioteca ha de presentarse como una organización de individuos y de servicios, y las diapositivas mostrarán a los dos, con el fin de que el usuario se familiarice e identifique tanto los unos como los otros.

Las diapositivas incluirán: I) Libros de consulta: 1) enciclopedias, 2) diccionarios, 3) monografías, 4) publicaciones seriadas, 5) bibliografías, II) Índices de publicaciones periódicas que incluyen extractos. III) El catálogo público y el uso de las materias con las referencias cruzadas (véase y véase también).

Un estudio comparativo de seis bibliotecas científicas ha dado por conclusión que el estudiante prefiere el sistema audiovisual seguido por un período de preguntas y respuestas con el bibliotecario.

Dentro de esta línea se encuentran programas más elaborados como el de la Universidad de Denver (Computer Assisted Instruction-CAI) donde una terminal de la computadora Burroughs 5500 instalada en el departamento de consulta, auxilia al lector. El estudiante puede seleccionar entre catorce programas: Readers' Guide to Periodical Literature, Social Sciences and Humanities Index, Public Affairs Information Service, Book review digest, Biography index, enciclopedias, almanaques, manuales, catálogo público, folletos. En cada programa hay preguntas para el estudiante. Este progresa a su propio paso - sistema similar al de la enseñanza programada-.

La bibliotecaria Barbara Foster del Hunter College en Nueva York produjo un "videotape", Sony AV serie 3600, dirigido a aquellos que desconocen el funcionamiento de la biblioteca y que por timidez o ignorancia de los servicios, no solicitan

la información que requieren. El alquiler de este "videotape" es de \$15.00 dólares. No importa que tan buena sea la colección o que tan espaciosas sean las bibliotecas, pues si la colección no se usa, los bibliotecarios no están cumpliendo con su cometido. Hay muchos alumnos que no se acercan al escritorio de información ya que piensan que la biblioteca es únicamente una sala de lectura y no una parte integral de su educación.

La instrucción en el uso de la biblioteca tiene la misma categoría que cualquier otro tipo de instrucción académica. Esta adquiere mayor importancia debido a la Universidad abierta, la educación continua y la comunicación más directa entre el profesor y el bibliotecario.

Cada bibliotecario, independientemente que trabaje en una biblioteca pública, escolar, universitaria, o especializada, debe de convencer al usuario para que no únicamente asista a la biblioteca sino también use la colección de ésta.

El llenar una papeleta con su nombre, dirección, sexo, no implica usar la biblioteca.

Hay tres grupos de personas: 1) los que asisten frecuentemente a la biblioteca, 2) los que no le dan ninguna importancia a ella, 3) los que todavía no están convencidos de su importancia. El tratar de convencer al segundo grupo significaría una pérdida de tiempo, sin embargo, el tratar de convencer al tercero produciría una mayor asistencia. Esta acción tenderá a establecer un equilibrio entre los ofrecimientos de la biblioteca y los servicios que realmente pueda brindar ella.

Los cursos de orientación en el uso de la biblioteca es necesario impartirlos desde la escuela primaria. El tamaño de la escuela nada tiene que ver con esta necesidad

de investigación innata en el niño y alentada por los libros de texto gratuitos.

La promoción de la biblioteca por medio de exposiciones, la participación directa y activa de los estudiantes en la vida de la biblioteca, son otros medios que harán desaparecer las bibliotecas de carácter pasivo: de colección y no de servicio.

Programas de estudio basados en la colección de la biblioteca y un consejero propician la creación de una universidad sin muros - la universidad abierta.

Estamos ya en la época en la que miles de estudiantes muy distantes unos de otros, podrán escuchar al profesor disertando acerca de temas especializados.

La antigua biblioteca consistente solamente de material impreso tiende a enriquecerse con las ayudas audiovisuales, constituyéndose en centro de fuentes para el aprendizaje continuo, aprendizaje cuyo fin no es la obtención de calificaciones ni diplomas, sino de canalizar la inquietud innata en todo hombre - el conocimiento.

BIBLIOGRAFIA

Bolton, E. C., "Response of University library management to changing modes of university governance and control", College & Research Libraries, XXXIII, July, 1972, 304-11.

Branscomb, Harvie, Teaching with books, Chicago, Association of American Colleges, American Library Association, 1940.

Culkin, P. B., "CAI experiment", American Libraries III, June, 1972, 643-5.

Escamilla González, Gloria, Lista de encabezamientos de materia elaborada en el Departamento de Catalogación de la Biblioteca Nacional de México, México, Biblioteca Nacional, 1967.

Ettelt, H. J., "Research guides for students (letter)", Wilson Library Bulletin, XLVII, October, 1972, 140.

Foster B., "Do-it-yourself videotape for library orientation based on a term paper project", Wilson Library Bulletin, XLVIII, February, 1974, 476-81.

———, "The seek librarian, present, past and future: forum at Hunter College", American Libraries II, September, 1971, 776-7.

Gates, Jean Key, El trabajo de investigación en los estudios universitarios: como redactarlo valiéndose de la biblioteca. Traducido y adaptado por Hernán Poveda, Washington, D. C., Unión Panamericana, 1966, (Cuadernos bibliotecológicos, no. 30).

Gore, Daniel, Bibliography for beginners, 2nd ed., New York, Appleton-Century-Crofts, 1973.

Griffin, Lloyd W., "Orientation and instruction of graduate students in the use of the university library: a survey", College & Research Libraries, XXXIII, November, 1972, 467-72.

Hernon, P. and Pastine M., "Floating reference librarian", RQ, LXII, Fall, 1972, 60-4.

Hutchinson, H. and Kibbey, R. A., "Library lectures: learning the library", RQ, XI, Summer, 1972, 335-7.

Justis, L. and Wright, J. S., "Who knows what? What? an investigation", RQ, XII, Winter, 1972, 172-74.

Kennedy, J. R., "Integrated library instruction", Library Journal, XCV, April 15, 1970, 1450-3.

BIBLIOGRAFIA (continuación)

- Kirk, T. G., "Comparison of two methods of library instruction for students in introductory biology", College & Research Libraries, XXXII, November, 1971, 465-74.
- Kuo, F. F., "Comparison of six versions of science library instruction", College & Research Libraries, XXXIV, July, 1973, 287-90.
- Ladendorf, Janice, "Breaking the user barrier", RQ, XI, Summer, 1972, 337-39.
- Litton, Gaston, *Cómo orientar al lector*, Buenos Aires, Argentina, Bowker Editores, Argentina, S. A., 1971.
- _____, *La información en la biblioteca moderna*, Buenos Aires, Argentina, Bowker Editores Argentina, S. A., 1971.
- Melum, V. V., "Library orientation in the college and university", Wilson Library Bulletin, XLVI, September, 1971, 59-66.
- Nelson, J. A., "Faculty awareness and attitudes toward academic library reference services: a measure of communication", College & Research Libraries, XXXIV, September, 1973, 268-75.
- Newman, J., "Library orientation in the community college", Wilson Library Bulletin, XLVI, May, 1972, 856.
- Pan American Union, *Lista de encabezamientos de materia para bibliotecas*, compilada por Carmen Rovira y Jorge Aguayo, Washington, D. C., Unión Panamericana, 1967. 3 vols. en 2. Suplementos, compilados por Emma Linares, / (Manuales del bibliotecario no. 6).
- Powell, R. H., "Library orientation", RQ, X, Winter, 1971, 147-8.
- Redmond, D. A. et al, "University libraries and university research", College & Research Libraries, XXXIII, November, 1972, 447-53.
- Wiggins, Marvin E., "The development of library use instructional programs", College & Research Libraries, XXXIII, November, 1972, 473-79.