

TRADUCCIÓN

Bibliotheksdienst, 34. Jg (2000), H. 9, Temas - Servicio al usuario, 1432-1436

Capacitación del Usuario

Conceptos y experiencias en la Biblioteca Central y Regional de Berlín

Christa Bunke

1. La Biblioteca Central y Regional de Berlín: una "Biblioteca para todos"

La Biblioteca Central y Regional de Berlín (ZLB) ha sido calificada hace poco tiempo por un diario de Berlín como la "biblioteca para todos", y personalmente pienso que esta designación es muy acertada. La biblioteca es utilizada por personas de todas las edades (desde 5 años hasta ancianos) y de todos los estamentos sociales. Asimismo, la sede Biblioteca Conmemorativa de las Américas (AGB) en Berlín-Kreuzberg disfruta de la gran aceptación que tiene principalmente por parte de los residentes extranjeros del lugar.

Nuestros lectores exhiben un perfil muy heterogéneo, por lo cual se debe considerar diferentes niveles de conocimiento y objetivos de aprendizaje. Por lo tanto, solamente puede realizarse una evaluación por grupos de objetivo en forma limitada. La ZLB es un lugar muy frecuentado. Si nos basamos en las estadísticas, en el año 1999 tuvimos aproximadamente 88.000 usuarios activos; sin embargo, la cantidad de visitantes ha sido muy superior.

Nuestros empleados de los servicios al usuario y de información deben realizar un gran esfuerzo durante la atención diaria, comparable con las exigencias habituales en las grandes tiendas durante la época de fin de temporada.

2. Ofertas de capacitación de la ZLB

En ambas sedes, en la Biblioteca Conmemorativa de las Américas (AGB) y en la BStB (Biblioteca Municipal de Berlín) se han realizado siempre visitas guiadas. Son lugares muy concurridos por estudiantes y profesores, que requieren material para sus disertaciones, para sus tareas escolares y para la preparación de exámenes.

Junto a las actividades habituales y sin contar con personal adicional, la ZLB ofrece una variada oferta de capacitación: mientras que la biblioteca para niños y para jóvenes atiende a los niños y jóvenes de 5 a 18 años, otros sectores se dedican principalmente a la elaboración de proyectos para escolares y a la capacitación de adultos. Nuestros cursos de capacitación se limitan a 1-2 horas y a 10-12 personas y consisten en una parte de explicación y otra de ejercitación. El trabajo con escolares se realiza en forma diferente.

2.1 La biblioteca para niños y jóvenes

Proporciona a los niños y jóvenes un entrenamiento mediático de diferentes maneras:

- *Las capacitaciones OPAC (Open Public Access Catalog) (Catálogo de acceso directo para el Público) corresponden a la rutina de trabajo diaria.* Junto a las visitas guiadas para escolares con una introducción a OPAC (para los escolares entre el 3er y 8vo. año escolar), se realizan cursos de introducción a Internet para cursos de escolares y jóvenes hasta 25 años. En dichos cursos se enseñan la utilización general de Internet y las posibilidades de exploración con programas de búsqueda (los preferidos son Yahoo y Fireball). Con frecuencia los maestros combinan estas clases a ejercicios escolares, es decir, se les da a los participantes un tema específico actual como tarea de búsqueda. Los estudiantes que han finalizado sus estudios podrán buscar información mediante Internet sobre posibilidades de trabajo, capacitación docente u otros modos de calificación.

· *Para niños menores de 12 años se realiza una introducción a Internet una vez por mes*

Para niños menores de 12 años se realiza una vez por mes una clase de introducción a Internet. Una vez finalizado el curso obtienen un certificado del mismo. Esta introducción es el fundamento para poder obtener la autorización para luego navegar en Internet.

Asimismo pueden profundizar sus conocimientos en el "Club de computación" (elaboración de Homepages, gráficos, etc.).

2.2 Oferta de capacitación para adultos

2.2.1 OPAC

Desde la introducción de OPAC en el año 1993 los usuarios requieren mayor asistencia y asesoramiento respecto al manejo del sistema interno de catálogos. Para poder proporcionar al lector los conocimientos necesarios para la manipulación del nuevo medio se debió organizar gran cantidad de cursos de capacitación, primero durante el horario de la biblioteca y luego fuera del mismo.

Las clases se dictan en cada sede una vez por semana y el requerimiento de asesoramiento es constante. A fin de que la mayor cantidad de lectores, inclusive los potenciales, se familiaricen con OPAC, durante cada visita guiada de la biblioteca se realiza una pequeña demostración del manejo del OPAC; a veces el servicio de información debe realizar también una demostración acelerada.

Los conocimientos relacionados con el manejo de la computadora son además muy diversos (deficiencias en la ortografía, deficiencias en cuanto al conocimiento de las

letras, falta de ejercitación con el teclado, miedo ante la computadora, etc.), de manera que frecuentemente se debe asesorar individualmente a cada participante.

Por ello se ha concebido un prospecto sobre las "Estrategias de búsqueda en OPAC" que está a disposición de todos los interesados; es difícil decir, si siempre es leído. Sin embargo, a veces podemos observar lectores que intentan aplicar lo que han aprendido mediante la ayuda de este texto.

2.2.2 Introducción al banco de datos en CD-ROM

La creciente utilización de bancos de datos en CD-ROM para la tarea de información, hizo necesario introducir clases de capacitación.

Se había planificado la presentación de bancos de datos específicos por cada especialidad, mientras que la sección de información debía presentar los bancos de datos de carácter bibliotecario general. Por lo tanto se presentaron en primer lugar los bancos de datos de mayor interés, como VLB, NaBi, ZDB, Munzinger. La capacitación proporcionó conocimientos sobre la función, la composición y la utilización del banco de datos relacionados, incluyendo una serie de ejemplos prácticos como así también la elaboración de una hoja de referencias.

Al comienzo hubo gran interés, si bien la cantidad de participantes decayó sensiblemente luego de 6 meses, por lo cual desistimos de dictar más cursos.

Sin embargo, la especialidad Derecho presenta desde hace algunos años una vez por semana, el banco de datos "Juris", lo cual es apreciado especialmente por los futuros juristas.

2.2.3 Trabajo de proyectos para clases de escolares

Los maestros y alumnos han aceptado con sumo agrado el trabajo de proyectos.

Solamente mencionaremos al margen el trabajo en conjunto entre el colegio y la biblioteca en nuestro "Centro de estudios para Berlín", cuyos empleados juntamente con los alumnos tratan temas específicos de Berlín. El libro "Schüler in wissenschaftlichen Bibliotheken" (Los alumnos en las bibliotecas científicas), recientemente editado por DBI (Deutsches Bibliotheksinstitut) (Instituto Alemán de Bibliotecas), brinda más información al respecto. ¹

En otros proyectos se suministra a alumnos (especialmente de 9no y 10mo grado, pero también a estudiantes especializados), junto a una visita guiada con explicaciones sobre OPAC, temas de diversas especialidades, a partir de los cuales deben realizar búsquedas. En este tipo de búsquedas en OPAC orientadas según tema, los estudiantes reciben la ayuda de nuestro personal especializado, quienes los asisten en cuanto a las diversas posibilidades de búsqueda.

El trabajo en conjunto con los maestros ha tenido un desarrollo muy bueno durante los últimos tiempos. Al principio ellos demostraban solamente interés en las visitas guiadas por la biblioteca, pero hoy prevalece el deseo de visitas guiadas y proyectos orientados a temas específicos.

Por lo tanto, a partir del próximo año lectivo ofreceremos especialmente para los alumnos de los grados 11 y 12, un trabajo en proyectos con búsqueda de documentación sobre temas diversos, a fin de poder obtener los conocimientos necesarios para el manejo de información, como primera etapa para el trabajo científico y como preparación para un futuro estudio.

-
- (1) "Schüler in wissenschaftlichen Bibliotheken" (Los alumnos en las bibliotecas científicas) Editora: Karen Wien. Berlín: DBI, 1999 (ayudas de trabajo)

2.2.4 Búsqueda en catálogos integrados

Dado que la cantidad de pedidos de préstamos a distancia está en continuo aumento (en 1999 alrededor de 18.000), a partir de abril se realiza un curso de introducción a las diversas posibilidades bibliotecarias de búsqueda de 2 horas de duración. Con ello pretendemos capacitar a nuestros lectores para que puedan utilizar por si mismos los catálogos integrados y de esa forma encontrar la bibliografía deseada. Tenemos una gran cantidad de interesados, inclusive estudiantes, a pesar de que las bibliotecas universitarias ofrecen un servicio similar.

Sin embargo, comprobamos que el conocimiento sobre el manejo de los catálogos integrados no está suficientemente expandido y que se presentan grandes falencias en cuanto a un conocimiento elemental de la información básica (diferenciación entre publicaciones periódicas y títulos de libros, etc.)

2.2.5 Capacitación para jubilados

En la sede de BStB tiene lugar, especialmente para jubilados, una introducción a OPAC. Una vez por mes los participantes aprenden a relacionarse con la computadora y así obtienen cierta seguridad.

En noviembre de 1999 se organizó una "Semana para jubilados" bajo el título "Capacitación mediática para jubilados", durante la cual no sólo se explicó OPAC, sino que también se informó sobre los bancos de datos en CD-ROM y especialmente sobre Internet, con el apoyo especializado del personal de la biblioteca. El curso introductorio tuvo una duración de aproximadamente una hora y consistió en cuestiones básicas de búsqueda electrónica, como así también el manejo del "mouse" (ratón). El departamento de información elaboró una colección de links de los temas abordados en el curso, que se puede encontrar en nuestra Homepage.

Los jubilados superaron las expectativas y muchos de ellos debieron esperar por escasez de equipos hasta el próximo turno de cursos.

Por lo tanto, a partir del corriente año contamos también con un turno de Internet para jubilados. Estos cursos están completos hasta el verano y se da el caso que un nieto inscriba a su abuelo!

También los lectores jóvenes y los profesionales están muy interesados en los seminarios de introducción a Internet. Por lo tanto, hemos previsto extender la capacitación a todos los lectores.

3. Síntesis

Para todos los colegas que pertenecen al personal de capacitación, la capacitación de usuarios representa una tarea nueva y un fuerte desafío, en la cual ellos también aprenden mucho. No solo hay que tener conocimientos sobre el tema que se enseña, sino también la forma de exponerlo. El departamento de información le proporciona al

personal de capacitación un conocimiento más profundo sobre OPAC y sobre los bancos de datos. Para lograr el conocimiento pedagógico necesario, hemos planificado seminarios para "capacitar a los capacitadores" (Train the trainer).

Asimismo hemos comprobado, que no todos los inscriptos concurren el día de la iniciación del curso. Las experiencias en otras áreas son similares: contar con 50% de los interesados inscriptos es un buen resultado. El motivo de ello puede tener diversa naturaleza. Los jubilados constituyen una meritoria excepción.

Los niños y los jóvenes son los que más utilizan nuestras ofertas de capacitación. La población activa está menos interesada, seguramente por falta de tiempo en nuestra capacitación. Recién en la vejez aumenta el interés por aprender y experimentar algo nuevo. De todas maneras a todos les resulta divertido y muchos han comprobado que la biblioteca no es para nada algo aburrido!