



Servicios de Referencia y Espacios Bibliotecarios¹

Keith Webster
University of Queensland
Brisbane, QLD, Australia

Traducción al español:
M. Laura Belda Martín
Biblioteca Nacional de España

Meeting:

**197 — Innovative information services in the digital environment
— Reference and Information Services Section**

Resumen:

Esta ponencia pretende trazar una visión de futuro para las bibliotecas universitarias, que reconoce los cambios fundamentales que han tenido lugar durante la última década en el uso de los recursos de información, los edificios y los servicios bibliotecarios. Ofrece una perspectiva de la forma en que se utilizan hoy las bibliotecas y de la manera en que los investigadores prefieren acceder a la información, teniendo en cuenta la manera en que esos cambios han afectado a los pilares tradicionales de una biblioteca universitaria: el servicio de referencia

Gran parte del trabajo recogido en esta ponencia ha tenido como punto de partida un modelo desarrollado por David Lewis, que representa una convincente visión de las bibliotecas universitarias durante los próximos 20 años². Con el propósito de proteger el papel de la biblioteca como una parte fundamental del estudio, Lewis propuso varias posibles estrategias para los encargados de la administración y gestión presupuestaria de la biblioteca. A grandes rasgos, su tesis consideraba que las bibliotecas seguirían siendo muy utilizadas por los estudiantes, pero en gran medida independientemente de sus colecciones impresas, así como que el papel de los bibliotecarios pasaría a estar mucho más basado en las iniciativas de investigación y enseñanza, a menudo fuera de los límites del edificio de la biblioteca.

Para que esto suceda, se identificaron como necesarias una serie de medidas. En primer lugar, las bibliotecas deberían continuar con la migración hacia colecciones

¹ Esta ponencia se basa en parte en el artículo de Keith Webster "The Library space as learning space" (Education Review, 45(6) 2010) y en el trabajo de Keith Webster y Heather Todd "Next generation reference for the next generation library", presentado en la Conferencia Satélite de la IFLA celebrada en Boston en agosto de 2008

<http://www.library.uq.edu.au/blogs/general/2008/08/28/rethinking-reference-bostonIFLA>

² David W. Lewis, A model for academic libraries 2005 to 2025 <<http://hdl.handle.net/1805/665>>

electrónicas y aprovechar la mejora de la eficiencia que se alcanza. Esta tendencia refleja un cambio mayor en el uso de colecciones impresas a colecciones electrónicas, y el uso cada vez menor de colecciones impresas puede plasmarse en un almacenamiento externo para una recuperación bajo demanda y un almacenamiento óptimo. A su vez, este proceso permite la modificación de la proporción del uso del espacio de la biblioteca, transformando los espacios de almacenamiento de la colección en espacios de formación para uso de estudiantes, en colaboración con miembros del profesorado y otras unidades del campus. Este proceso de desarrollo que incluye la “reconcepción” de los servicios ofrecidos por las bibliotecas permitirá en última instancia dos desarrollos posteriores: el acercamiento de los bibliotecarios a las actividades de investigación y enseñanza, así como una ampliación del papel de gestión de la biblioteca que abarca desde la compra (y suscripción) de materiales, hasta la gestión de productos educativos, conjuntos de datos y resultados de investigaciones producidas en la propia universidad.

Muchos de los que trabajamos en bibliotecas universitarias e investigación podemos identificarnos inmediatamente con la visión y acciones propuestas por Lewis. Gastamos una parte cada vez mayor de nuestros presupuestos en recursos electrónicos, vemos la enorme demanda que hay por parte de los estudiantes de disponer de diferentes espacios para el aprendizaje (frecuentemente como consecuencia de los cambios en la enseñanza y la evaluación), vemos la rápida disminución de uso de las colecciones impresas y nos enfrentamos cada vez a más demandas del desarrollo de un repositorio que facilite el acceso a la información por parte de los investigadores. Para darnos cuenta de lo que falta necesitamos realizar un análisis más sistemático de la situación: ¿podemos estar seguros de que nuestras percepciones responden a un cambio permanente y sistemático en el comportamiento del usuario? Y ¿qué podemos decir acerca del valor que aportan los servicios bibliotecarios a la iniciativa universitaria en este momento de cambio aparentemente profundo?

La Biblioteca de la Universidad de Queensland, una importante biblioteca de investigación en Australia, intentó analizar estas cuestiones en mayor detalle y emprendió, o participó, en una serie de estudios que se encargaron de estudiar el comportamiento de los usuarios más profundamente. Estos estudios se agruparon en dos temas: la demanda y el uso del espacio bibliotecario por parte de los estudiantes, y el uso de los servicios y colecciones de la biblioteca por parte de los profesores, así como el consecuente beneficio e impacto en los productos de la investigación y en la calidad.

En 2008 y 2009 se llevaron a cabo una serie de estudios sobre el papel de la biblioteca como espacio para el aprendizaje. Los estudios³ se ocupaban de analizar de qué modo se utilizaban los espacios relacionados con actividades de aprendizaje e investigación, de qué modo se utilizaba el espacio relacionado con los servicios “tradicionales” de la biblioteca y las colecciones impresas, la proporción existente entre el estudio individual en espacios de silencio y las actividades en grupo en espacios dinámicos, así como la manera en que se utilizaba la tecnología en dichas áreas. Uno de los estudios implicó a 1500 encuestados con el objeto de reflejar la forma en que utilizaban una de las cuatro bibliotecas en una ocasión

³ Elizabeth Jordan and Tanya Ziebell, Learning in the Spaces: A Comparative Study of the Use of Traditional and ‘New Generation’ Library Learning Spaces by Various Disciplinary Cohorts; Keith Webster, “I love you my dear Library” or The Research Library as Learning Space – new opportunities for campus development. Ambas presentadas en el Coloquio sobre Siguiete Generación de Espacios para el Aprendizaje de la Universidad de Queensland <http://www.uq.edu.au/nextgenerationlearningspace/proceedings>

concreta. Se les pidió a los encuestados que guardasen un registro de su estancia en la biblioteca, informando de por qué habían ido a la biblioteca y de qué esperaban conseguir, qué habían hecho realmente, dónde y con quién, así como que al salir realizasen una reseña del rendimiento obtenido de su estancia en la biblioteca. Gran parte de la encuesta era de marcar la respuesta elegida entre varias opciones, pero se les proporcionaba una plantilla con las instrucciones, y se fomentaba la respuesta en texto libre y las sugerencias.

Los principales resultados, difundidos por Jordan y Ziebell, fueron:

1. La mayoría de los encuestados visitaron la biblioteca para desarrollar actividades individuales relacionadas con sus estudios y las llevaron a cabo.
2. Los encuestados también visitaron la biblioteca para desarrollar actividades de aprendizaje en grupo o sociales.
3. En casi todos los casos, los encuestados hicieron menos de lo que pretendían hacer.
4. En casi todos los casos, los encuestados hicieron “otras” cosas que tenían intención de hacer.
5. La mayoría de los encuestados escogieron trabajar en la biblioteca porque estaba bien ubicada y poseía buenos espacios para el estudio.
6. Todos los grupos destacaron la localización, el ambiente y el espacio para el estudio, como factores necesarios por razones sociales (reuniones de grupo o reuniones de amigos),
7. La mayoría de los encuestados visitaron la biblioteca venían de casa o de clase.
8. La mayoría de los encuestados planearon estar en la biblioteca entre 30 minutos y dos horas.
9. Los encuestados eran usuarios habituales de la biblioteca.
10. Los estudiantes empleaban la mayoría de su tiempo en la biblioteca utilizando los ordenadores y en los espacios silenciosos de estudio.
11. Los estudiantes también utilizaban en la biblioteca el correo electrónico, Internet para encontrarse o chatear con sus amigos, tomaban o pedían libros en préstamo, y utilizaban Facebook.
12. Los estudiantes querían que la biblioteca proporcionase más ordenadores y más áreas de silencio.

En resumen, los estudiantes acudían a la biblioteca para trabajar solos, con compañeros de estudio o con amigos (diferenciando entre grupos de aprendizaje e interacción social). Los estudiantes tenían pocas intenciones de trabajar o hacer consultas al personal de la biblioteca y hacían más uso de los ordenadores que de las colecciones impresas de la

biblioteca. Los estudiantes con frecuencia informaron de que en general hacían menos de lo que planeaban, pero que realizaban muchas “otras” actividades, a menudo como consecuencia de encuentros no planificados con amigos.

Lo más sorprendente fue el grado en que la biblioteca era una característica destacada en la vida de los estudiantes: casi el 60 por ciento visita la biblioteca cada día, de los que aproximadamente la mitad emplea entre 30 minutos y dos horas en su visita, y casi un cuarto empleaba más de dos horas en la biblioteca. La mayoría de ellos utilizan los ordenadores y trabajará bien en áreas para el estudio individual o bien en salas para el estudio en grupo.

Yendo más allá, un arquitecto y quien suscribe esta presentación, dirigimos conjuntamente un taller de diseño que permitiese a los grupos de estudiantes analizar las características necesarias para los espacios destinados al aprendizaje en las bibliotecas, de forma que apoyasen tres actividades generales: la preparación para un trabajo de grupo, la realización de un trabajo de clase individual y el estudio de los exámenes de final de curso.

Para llegar más allá, un arquitecto y el que suscribe esta ponencia, llevamos a cabo un taller de diseño, con la intención de permitir a grupos de estudiantes plantear las características necesarias de los espacios de aprendizaje localizados en las bibliotecas, de manera que sirvieran de apoyo a tres actividades principales: la preparación de un trabajo de grupo, el desarrollo de un trabajo de clase individual y el estudio para los exámenes de final de curso.

Para el trabajo de grupo, los estudiantes pretendían acceder a salas de grupo que pudieran reservarse dotadas de pantallas de plasma y proyectores de información, entre otras tecnologías que fomenten la colaboración. Deberían ser fácilmente accesibles las redes inalámbricas y haber numerosos enchufes de corriente. A medida que aumenta la importancia de la evaluación de presentaciones en el currículum, aumenta la demanda de infraestructuras para el ensayo de presentaciones, en relación a lo cual se solicitan servicios de grabación.

Para el trabajo individual, aumenta la demanda de salas cerradas e insonorizadas, con instalaciones con cerradura para guardar ordenadores, apuntes y otros materiales. Esta demanda se debe a la observación de la forma de estudio en la biblioteca, puesto que los estudiantes pasan largos períodos de tiempo en las bibliotecas y necesitan poder dejar sus pertenencias a salvo mientras que se toman un breve descanso. Estas necesidades se repiten en el contexto de la preparación de los exámenes, pero mejoradas con espacios de descanso decorados, con sofás, café y aire fresco.

En resumen, el mensaje que se repite en nuestros diferentes estudios de espacio y en nuestra respuesta LibQUAL es que el lugar físico es importante. Los estudiantes son grandes consumidores de recursos de información en línea (revistas electrónicas, bases de datos y libros electrónicos), pero valoran la biblioteca como un lugar en el que se les ofrece un ambiente académico para su trabajo, un lugar para la cooperación con otros estudiantes y un espacio flexible que satisface sus necesidades a medida que cambian durante el ciclo del semestre.

Aunque nuestros estudios muestren una demanda irrefutable de un espacio bibliotecario para el aprendizaje, no está clara la mejor forma de hacerlo posible. En muchas universidades, el espacio del campus es muy escaso y se necesitan bibliotecas para hacer frente a las necesidades de los usuarios de un lugar donde trabajar. Los puestos reservados

para el personal bibliotecario son un espacio que suele asignarse a dependencias de estudio y salas para enseñanza, así como para el almacenamiento de colecciones impresas. ¿Está justificado que los bibliotecarios ajusten la proporción eliminando colecciones patrimoniales en favor de espacios para el aprendizaje, tal como recomienda Lewis? ¿Qué papel juega la biblioteca en la satisfacción de necesidades de sus otras comunidades básicas de usuarios como son la comunidad de profesores e investigadores?

Las necesidades y opiniones de los investigadores se abordaron, en parte, en un estudio en colaboración dirigido por Outsell Consultants (*Outsell Consultores*) en representación de las bibliotecas universitarias del Grupo de 8 (las 8 mejores universidades científicas de Australia), con apoyo del Council of Australian University Librarians⁴ (*Consejo de Bibliotecarios de Universidades de Australia*).

El objetivo de este estudio era comprender los beneficios de la disposición en libre acceso de recursos de información para la investigación académica. Al tratar de responder a esta cuestión general, el estudio (dirigido por tres de los miembros de las universidades del Go8, entre los que estaba la Universidad de Queensland) intentaba entender la manera en que los investigadores iban a utilizar las bibliotecas y sus colecciones.

La encuesta fue llevada a cabo utilizando instrumentos de sondeo a través de Internet y recibió respuestas desde todas las disciplinas académicas. En total, el 30 por ciento de los encuestados se situaban más fuera que dentro del campus y el acceso a recursos electrónicos satisfacía sus necesidades. Los artículos de revistas eran los contenidos más consultados, con un 95 por ciento de encuestados que los utilizaban en formato electrónico. Los encuestados empleaban un promedio de 4,5 horas a la semana en consultar recursos impresos y 11,2 horas en consultar recursos electrónicos. Hubo un acuerdo abrumador en que la disponibilidad de recursos electrónicos permitía a los investigadores acceder a materiales imprescindibles para su investigación y mantener una visión global de la evolución de sus campos.

En general, había una clara muestra de dependencia de los recursos electrónicos y aunque los estudiosos de arte y humanidades utilizaban más los materiales impresos que sus colegas en otros campos, su utilización de los recursos electrónicos estaba a un nivel similar al de los estudiosos de ciencias físicas y naturales. Esto indicaba, en general, una situación que apoyaba los datos obtenidos en las estadísticas de uso de las bibliotecas, las encuestas a usuarios y otros estudios. Todo esto describía un patrón de uso de los recursos de información por parte de los profesores e investigadores que era mayoritariamente de naturaleza electrónica, frecuentemente desde fuera del campus y de gran valor.

Hemos visto una imagen de una biblioteca universitaria transformada. La gran mayoría de estudiantes y profesores tienen acceso a información en línea por igual, independientemente de los límites físicos del edificio de la biblioteca. Muchos edificios bibliotecarios se han convertido en dominio casi exclusivo de los estudiantes, quienes utilizan instalaciones cada vez más sofisticadas para interactuar con la gente, el lugar y la tecnología de maneras que no eran posibles o no estaban permitidas hace tan sólo una generación.

Hemos asistido a numerosos intentos para transformar los servicios de referencia, y la literatura profesional de los últimos 20 años cuenta con abundantes artículos sobre

⁴ Outsell Consultants, Australian Go8 libraries cost-benefit study. Más información y resumen de la presentación accesible en < <http://www.caul.edu.au/caul-programs/best-practice>>

reorganización de los servicios de referencia, modelos de prioridad y similares. Muchas bibliotecas han llevado a cabo cambios importantes: se han cerrado los mostradores de referencia o se han rebautizado como mostradores de bienvenida, ayuda o punto de información, dotados de personal de apoyo. Aquellas bibliotecas que han mantenido su tradicional servicio de mostrador de atención al público manifiestan el rápido descenso de la actividad. Quizás esto es inevitable por al menos tres razones:

- a) Los usuarios tienen acceso directo a información que consideran lo bastante buena, dentro de una dinámica de trabajo predominantemente en línea.
- b) En casi todas las actividades de nuestra vida, como la facturación en las líneas aéreas, el autopago en supermercados o las transacciones bancarias, el servicio el servicio se presta con total independencia por parte del cliente.
- c) La gran inversión en alfabetización informacional ¡ha valido la pena!

Por otra parte, aquellas bibliotecas que han invertido en servicios integrados en un entorno de trabajo en línea, tales como servicios chat de referencia en línea, han constatado un gran auge en las encuestas de calidad sobre los servicios de referencia. Al mismo tiempo, muchas bibliotecas han introducido servicios itinerantes, en los que los bibliotecarios se encuentran con los usuarios fuera del mostrador de referencia o deliberadamente pretenden integrarse en el entorno de trabajo de sus usuarios, en los laboratorios, aulas y clínicas. Tal vez sea ese el futuro de la referencia.

A pesar de contar con un único componente de evidencia para apoyar la toma de decisiones, los distintos estudios muestran que la visión de futuro claramente descrita por David Lewis es posible. Por supuesto, el cambio fundamental resultará polémico, sobre todo cuando se trata de la eliminación de las colecciones impresas en forma de estanterías de libre acceso. Pero sabemos que los recursos electrónicos son en gran medida el formato preferido de nuestros principales grupos de usuarios y sabemos que podemos cuidar de las colecciones impresas con más detalle en otro lugar, en depósitos de ambiente controlado en lugar de en las bibliotecas de ambiente caliente y húmedo. Podemos aprovechar este cambio para liberar espacio y personal, y para lograr mayor eficacia en los espacios y servicios necesarios en nuestras universidades en el futuro.