



---

## **Innovar en tiempos de cambio: dos nuevos enfoques en los servicios a los usuarios**

**Harriet Lightman and Marianne Ryan**

Northwestern University

Evanston, Illinois, Estados Unidos de América

*Traducción al español:*

*Isabel M<sup>a</sup> Domingo*

*Montesinos*

---

### **Meeting:**

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

---

### **Resumen:**

*Mientras las barreras entre las disciplinas académicas tradicionales se debilitan y muchos estudiantes consideran la biblioteca menos completa para su aprendizaje, las bibliotecas deben desarrollar nuevos servicios educativos y técnicas formativas. Los bibliotecarios de la Universidad Northwestern han respondido con dos programas innovadores, uno dirigido a estudiantes de doctorado y el otro a estudiantes de primer ciclo. En ambos casos, la programación está relacionada con el estudio de disciplinas particulares o a la desaparición de los límites entre ellas.*

---

### **Innovar en tiempos de cambio: dos nuevos enfoques en los servicios a los usuarios**

Hace una década, algunos grupos del campus solicitaron a la Biblioteca trabajar en colaboración para diseñar y poner en marcha un método innovador para presentar publicaciones científicas digitales a los nuevos estudiantes de segundo ciclo. En ese tiempo, los recursos electrónicos eran nuevos, a veces no puestos a prueba, y no eran fácilmente aceptados como herramientas académicas adecuadas. Usando una combinación de conferencias y presentaciones en pequeños grupos sobre temas que abarcaban las disciplinas, los bibliotecarios colaboraron con el profesorado para presentar a los estudiantes de segundo ciclo el enorme poder de la tecnología para dar forma al discurso intelectual. A los nuevos estudiantes de doctorado de humanidades se les invitó a asistir al primero de estos programas. Conforme se desarrollaba el proyecto, se incluyeron los estudiantes de ciencias sociales. El programa, llamado Foro de Recursos Electrónicos (Electronic Resources Forum, ERF), continúa adaptándose para satisfacer las necesidades cambiantes de los estudiantes y es un acontecimiento periódico, que se celebra anualmente el día anterior al comienzo de las clases.

En 2010, la Biblioteca se aventuró con otra forma innovadora de extensión bibliotecaria, esta vez dirigida a estudiantes de primer ciclo. El día de Explora Tu Biblioteca (Explore Your Library, EYL), celebrado al principio del trimestre de otoño, fue el nombre que se le dio a una serie de sesiones introductorias a la biblioteca que ofrecía todo menos la visita tradicional a la biblioteca. Todos los que entraban en la biblioteca eran recibidos por el personal, el cual les daba una mochila (con los colores de Northwestern y con un sello del edificio) y les invitaban a seguir un camino que conducía a través de la estructura laberíntica de nuestros edificios. Basándose en líneas generales en las series de libros

“elige tu propia aventura”, desarrollamos aventuras bibliotecarias que llevaban a los participantes de un punto de servicio y una colección especializada a otro, cada uno de los cuales contenía elementos para que recogieran en las oficinas del campus y las organizaciones o empresas y servicios locales. Las aventuras se diseñaron para mostrar recursos y servicios en amplios grupos de materias (tales como música, arte e ingeniería) así como para contextualizar la biblioteca dentro del campus más amplio y las comunidades locales. Una vez finalizada una de las siete posibles rutas de aventura, los participantes entraban en un sorteo de una variedad de premios y se les invitaba a participar en una conversación y un refrigerio con el personal de la biblioteca. El número de participantes fue enorme; tanto los estudiantes de primer ciclo como los de segundo participaron y alabaron el método no tradicional de aprendizaje. El evento tuvo tanto éxito que ahora se convertirá, junto con el ERF, en un servicio regular de nuestras orientaciones bibliotecarias.

En esta ponencia, analizamos los éxitos y desafíos de estas iniciativas, resumimos los elementos del programa de planificación y destacamos la cuidadosa manera en la que presentamos el personal bibliotecario, los espacios y otros recursos a nuestros grupos de usuarios para mostrarles la cara cambiante de la biblioteca del siglo XXI y el contexto más amplio en el que reside. Para nuestros estudiantes de segundo ciclo, destacamos colecciones y expertos en las materias principalmente, y espacios de manera secundaria; para nuestros estudiantes de primer ciclo, el foco principal está sobre los espacios, el personal y la ayuda.

Ambos programas descritos en este artículo fueron diseñados y puestos en marcha para atender a nuestras comunidades específicas. El impulso para el ERF vino, hace una década, desde los colegas de la universidad de Weinberg Colleges of Arts and Sciences (WCAS), que habían hecho estudios sobre los estudiantes y docentes de humanidades de la universidad en lo que respecta a la necesidad de herramientas y formación en informática para humanidades y posteriormente se había acercado a la biblioteca como una compañera en este proyecto. EYL, por otro lado, fue desarrollado basándose en el conocimiento anecdótico de nuestra comunidad deducido de las viejas, profundas relaciones entre el profesorado, los directivos, los estudiantes y los bibliotecarios y una intuición de que tal iniciativa conduciría a los estudiantes es una única dirección.

### **El contexto: La Universidad Northwestern y la biblioteca**

La Universidad Northwestern, una institución privada, tiene aproximadamente 19.000 estudiantes de primer y segundo ciclo, tanto a tiempo completo como a tiempo parcial. Los campus están localizados en Evanston, Illinois; Chicago; y Doha, Qatar. La Biblioteca Universitaria incluye la biblioteca central, la de ciencias e ingeniería y la de matemáticas, todas ellas en el campus de Evanston, y la Biblioteca Schaffner, una pequeña biblioteca sucursal en el campus de Chicago que apoya principalmente la gestión y la formación continua de los estudiantes. Las colecciones especializadas para el estudio de derecho y medicina están ubicadas en bibliotecas separadas que sirven a la Feinberg School of Medicine y a la School of Law, ambas se encuentran también en el campus de Chicago. Los programas de estudiantes de primer y segundo ciclo de Northwestern en la Weinberg College of Arts & Sciences (WCAS), la School of Communication (SoC), la School of Education & Social Policy (SESP), la Bienen School of Music, la McCormick School of Engineering & Applied Science, la Medill School of Journalism y la School of Continuing Studies y los programas de postgrado en la Kellogg School of Management se atienden todos en la Biblioteca Universitaria.

### **Programas de formación de postgrado: el Foro de Recursos Electrónicos (ERF)**

Mucho antes del comienzo del nuevo milenio, los bibliotecarios de la Universidad Northwestern estaban asociados activamente con otras secciones del campus para desarrollar y poner en marcha nuevos programas y servicios. Incluso mientras nuestros bibliotecarios tradicionalmente trabajaban con estudiantes de segundo ciclo y les daban orientaciones, visitas, consultas de investigación individuales y sesiones de formación bibliográfica, nunca antes habíamos traído de manera sistemática grandes grupos de estudiantes a la biblioteca para un acto de orientación. Un cúmulo de

circunstancias nos impulsó a la promoción de un nuevo programa dirigido a esta población: la cúspide de la revolución electrónica; usos innovadores de la tecnología por algunos de nuestros profesores de humanidades; y el interés por parte de WCAS en el trabajo con la biblioteca para promover la tecnología como una herramienta de investigación y para dar a conocer proyectos de investigación nacidos en la era digital.

La naturaleza colaboradora del ERF, su origen y la compleja planificación de los primeros programas están bien descritos en Lightman y Reingold (2005). El programa original, una colaboración experimental con el profesorado de humanidades, Academic Technologies y WCAS, no se concebía como un acto de orientación de la biblioteca. Más bien se diseñó para mostrar a los nuevos estudiantes de doctorado en humanidades que la tecnología podía cambiar el discurso intelectual, permitir a los estudiantes hacer nuevas preguntas, presentar los proyectos innovadores de investigación nacidos en la era digital finalizados en la universidad y simultáneamente destacar la nueva, pero creciente, colección de materiales digitales de la biblioteca, así como la experiencia profesional de nuestros bibliotecarios. Nuestra convicción de que podíamos enseñar a nuestros estudiantes de segundo ciclo que el formato realmente podía dar forma al discurso intelectual era un enfoque nuevo y, mientras lo aprovechábamos para promover la biblioteca y sus recursos, nuestro mensaje subliminal era que el concepto completo de “biblioteca” estaba cambiando y que nosotros seríamos los primeros en aceptar ese cambio. Ya habíamos intentado, de nuevo trabajando en colaboración con otros en el campus, varios métodos diferentes para presentar a nuestra comunidad la “nueva biblioteca” y nuevos modos de investigación, pero fue la asociación casual con Academic Technologies, y especialmente, con WCAS, la que no sólo promovió el programa, sino que lo consolidó en las mentes de nuestra comunidad como un componente clave de la oferta de la biblioteca a los estudiantes de segundo ciclo.

Partiendo de nuestra convicción de que los estudiantes necesitaban entender cómo usar y crear textos electrónicos en humanidades y de los resultados del informe WCAS, ofrecimos una serie de talleres y sesiones similares. Estos esfuerzos nos demostraron que había posibilidades de utilizar el nuevo universo electrónico como una forma de introducir a los estudiantes en la biblioteca por un lado, y a unirnos al profesorado para hacer este trabajo, pero aprendimos además una lección sobre nuestros estudiantes: no vendrían a nuestros talleres y sesiones de formación una vez que el trimestre académico comenzara, porque tendrían demasiadas obligaciones. Necesitábamos atraer a los estudiantes antes de que el trabajo de clase empezara, preferiblemente antes del primer día del año académico.

Trabajamos conjuntamente con el WCAS para crear un programa basado en nuestra experiencia con seminarios, nuestras conversaciones con otros del campus, nuestra percepción de las necesidades de los usuarios y la información obtenida a través de los informes de WCAS del profesorado de humanidades. Desde el punto de vista de la biblioteca, vimos esta asociación como una oportunidad para empezar un programa de orientación sistemática que iría más allá de la visita tradicional a la biblioteca y de las sesiones de formación bibliográficas y nos presentaría como trabajadores innovadores, participantes activos en la revolución digital y expertos traductores entre nuevos formatos y estrategias de investigación tradicional. Se invitó a los miembros del profesorado a hablar a los estudiantes sobre la investigación digital y se pusieron como ejemplos algunos proyectos verdaderamente innovadores que se habían desarrollado en nuestra universidad. Al mismo tiempo, les presentamos al personal de la biblioteca y les mostramos las colecciones. El programa fue copatrocinado por WCAS, AT y la biblioteca, con WCAS asumiendo los gastos y siendo el impulsor de la elección de las sesiones.

Las primeras sesiones fueron sólo con invitación y se abrieron a nuevos estudiantes de doctorado en diversas disciplinas de humanidades a los que se les pidió asistir. Presentamos un foro en el que el profesorado mostró su investigación digital, después sesiones por temas de interés centrados en la naturaleza interdisciplinar de los estudios de humanidades y sobre herramientas y técnicas bibliográficas específicas. Estábamos decididos a no mostrar más herramientas de referencia “tradicionales”, tales como WorldCat, sino a animar a los estudiantes a volver a la biblioteca a por esa formación. Estaban incluidos un desayuno continental, un almuerzo y una reunión de despedida.

Insistimos en que la mayoría de las sesiones por materias fueran co-dirigidas por un bibliotecario y un miembro del profesorado y que fueran interdisciplinarias en el enfoque. De esta manera, intentábamos demostrar la mecánica de un recurso y proporcionar ejemplos de cómo ese recurso podía (o era ya) utilizado para la investigación.

El éxito de los primeros programas fue lo suficientemente profundo para indicarnos que estábamos en el camino adecuado. Recogimos opiniones de la manera más sistemática posible mediante formularios de evaluación para participantes, una reunión posterior entre los planificadores para debatir sobre lo ocurrido e información anecdótica. La opinión, especialmente la del grupo de planificación y de los instructores, nos ayudó a perfilar el formato y el programa, pero no fue el único motor de cambio. La comunicación constante y cercana con estudiantes, profesorado y administradores y con tendencias más amplias en colecciones y servicios bibliotecarios, nos ayudó a presentar exactamente los recursos y servicios apropiados a nuestros nuevos estudiantes y a conocer las necesidades precisas de nuestra comunidad concreta.

Hemos ampliado gradualmente el ERF para incluir las disciplinas de ciencias sociales. Mientras la investigación digital se convertía en una parte aceptada del discurso intelectual y la interdisciplinariedad en algo habitual, modificamos la misión del programa cambiando el objetivo hacia una introducción más amplia de la biblioteca, su personal y recursos, pero siguió dando formación sobre el manejo de las herramientas. WCAS es nuestro colaborador principal y continúa corriendo con los gastos y proporcionando un apoyo administrativo esencial. Lo que hemos mantenido es el espíritu de iniciativa y ese es el intento constante de colaborar con el profesorado en la formación porque, haciendo esto, no sólo estábamos mostrando recursos intangibles, sino más bien enseñando cómo se utilizan en el aula y para fines de investigación.

En los últimos años, el ERF se ha ampliado para incluir a estudiantes, en varias ocasiones, desde el Beinen School of Music, el School of Communication (SoC) y el School of Education & Social Policy (SESP). Ahora colaboramos con el The Graduate School (TGS) de la universidad y ha pasado a formar parte de sus calendarios de orientación. La ampliación beneficiaba a nuestra comunidad entera y daba a la biblioteca una visibilidad sin precedentes, pero con la expansión vinieron algunos retos nuevos, a medida que el número de participantes crecía y se ampliaba el objetivo del programa. En 2010, invitamos a cerca de 200 (asistieron alrededor de 125). El foro académico ya no es una parte del proyecto, principalmente porque los proyectos de investigación nacidos en la era digital son ahora una parte integral de nuestro discurso intelectual y por lo tanto ya no son de especial interés para nuestros estudiantes. En consecuencia, el objetivo del ERF ha cambiado gradualmente en la dirección de un programa de orientación bibliotecaria para estudiantes de doctorado; continuamos enseñando el manejo de herramientas, pero ahora incluimos más sesiones de materias específicas. La idea original sobre la que el ERF se basó- que la interdisciplinariedad era clave para la investigación y que la tecnología podía configurar el discurso intelectual –no son ya ideas nuevas y por tanto nos hemos ajustado a los tiempos cambiantes. Ahora ofrecemos 20 sesiones, que son una combinación de herramientas, técnicas y sesiones de materias específicas, estas últimas organizadas para que coincidan con los campos de estudio de los estudiantes participantes. En 2008, introdujimos visitas como parte de las sesiones y aumentamos el número de espacios para incluir áreas que albergan materiales impresos raros. Mientras esto presenta un alejamiento del objetivo “recursos electrónicos”, tiene la ventaja de mostrar a nuestros estudiantes de segundo ciclo la inmensa complejidad de nuestra biblioteca en particular y el enorme número de herramientas –en todos los formatos- disponibles para ellos.

**Elementos de planificación.** Las claves para tener éxito son: compañeros del campus entusiastas, paciencia, tiempo, un comité de planificación comprometido y presupuestos adecuados, pero también lo son un sentido claro de la misión y un deseo de escuchar todas las opiniones, ya sean recogidas sistemáticamente o de naturaleza anecdótica. Siempre hemos comenzado nuestra planificación analizando las preguntas que se mencionan a continuación. Atribuimos el continuo éxito del ERF a nuestra flexibilidad –nos hacemos a nosotros mismos estas preguntas cada año y ajustamos el programa en consecuencia.

1. ¿Cuáles son los objetivos de vuestro programa? ¿Cuál es el resultado previsto? ¿Se trata sólo de lograr familiaridad con la biblioteca y la gente o es algo más específico?
2. ¿Quiénes son sus destinatarios? ¿Estudiantes de doctorado? ¿Estudiantes de máster? ¿Ambos? ¿Científicos, estudiantes de ciencias sociales y/o humanidades?
3. ¿Quiénes serán vuestros colaboradores del campus?
4. ¿Quiénes son vuestros formadores? ¿Profesorado, bibliotecarios, personal bibliotecario o académico especializado en nuevas tecnologías?
5. ¿Qué apoyo tecnológico necesitáis para que el programa sea perfecto? ¿Ordenadores en las aulas? ¿Qué software necesitaréis? ¿El formato será participativo, una ponencia o ambos? ¿Están vuestros formadores familiarizados con las aulas y han probado su software antes de las sesiones?
6. ¿Queréis incluir comidas? Si es así, ¿cuál es vuestro presupuesto? ¿cuál es el origen de vuestro presupuesto?
7. ¿Queréis una preinscripción para las sesiones? Si es así, necesitaréis configurar un sistema y esto puede ser complejo. ¿Quién lo administrará? ¿Cómo os comunicaréis con los estudiantes?
8. ¿Cómo evaluaréis el programa? Si es mediante un cuestionario, ¿cómo se diseñarán y repartirán?
9. ¿Queréis enseñar espacios, recursos, personal o una combinación?

El ERF original estuvo formado por un comité de planificación que incluyó un directivo de la universidad, dos bibliotecarios de humanidades, profesorado de humanidades, un administrador de página web y un auxiliar administrativo. La planificación comenzó en invierno (ahora, cuando entramos en nuestro décimo año, empezamos a planificar en el trimestre de primavera). Tenemos una fecha fija para el evento, que es el día anterior al inicio de las clases del trimestre de otoño (a finales de septiembre) y por esto, ya en enero, reservamos todas las aulas de la biblioteca disponibles. Después de establecer la fecha y de reservar las aulas, elaboramos un horario detallado y designamos un comité de planificación. Este comité ha cambiado con el paso de los años y ahora incluye personal de apoyo especializado en nuevas tecnologías, un coordinador para apoyo en el aula, representantes de WCAS y dos personas de apoyo administrativo, uno de WCAS y uno de la biblioteca, ambos están en contacto constante con el personal en SoC y SESP. El equipo administrativo solicita listas de los nuevos estudiantes de las escuelas participantes, después crea una hoja de cálculo que incluye información de contacto y áreas de interés. Los organizadores del proyecto revisan la hoja de cálculo, las sugerencias de sesiones anteriores (incluyendo listas de asistencia de las sesiones anteriores y comentarios de los participantes) y programan una serie de turnos. Una vez se establecen los turnos, se localiza a los formadores y se les invita a participar. El proyecto normalmente está en su fase final hacia el final del trimestre de primavera y la mayoría de las invitaciones a los formadores están terminadas hacia esa fecha. El sitio web se diseña y se constituye a lo largo del verano.

En el transcurso del verano, el equipo de apoyo administrativo instala una base de datos de inscripciones. Se contacta a través de correo electrónico con todos los nuevos estudiantes de doctorado de los departamentos participantes y se les invita a inscribirse a tantas sesiones como sus horarios les permitan, además del almuerzo. El equipo de apoyo administrativo recibe las inscripciones, coloca a los estudiantes en las sesiones y crea los listados de las mismas.

Aproximadamente una semana antes de las sesiones, se envían los listados de las mismas a los formadores. En los primeros días del proyecto, teníamos una sesión de información para los formadores. En los últimos años, en cambio, hemos invitado a los formadores a programar un encuentro con los informáticos del proyecto para revisar la tecnología en las aulas de la biblioteca y/o para probar su propio software y sus portátiles antes de las sesiones. Esa misma semana, el auxiliar administrativo prepara carpetas de información para cada estudiante participante y prepara la señalización que se saca el día anterior al evento. El calendario principal del ERF se distribuye en cada uno de los puntos de servicio de la biblioteca y se cuelga un póster en la entrada. Se comprueba el equipamiento en cada aula y se elabora un informe.

**Desafíos.** Mientras nuestros primeros retos eran convencer a nuestra comunidad de la importancia de la investigación en la era digital, nuestro desafío ahora es continuar ajustando el programa para adecuarlo a las necesidades de nuestra comunidad al mismo tiempo que presentamos nuestra gente, espacios y recursos sin perder el espíritu de esta innovadora iniciativa. En un nivel más práctico, a medida que el ERF ha evolucionado, la planificación se ha hecho cada vez más compleja. En sus primeros días, el programa se consideraba como una conferencia por invitación. Se invitó al profesorado, a los directivos de la universidad y a muchos bibliotecarios al desayuno, al almuerzo y a la recepción de cierre y las sesiones se organizaban a lo largo del día. Pero cuando nuestras listas de invitaciones crecieron y la programación se volvió más compleja, estuvimos a punto de perder de vista nuestra misión original y las necesidades específicas de nuestros estudiantes. Nos dimos cuenta de que los estudiantes dejaban el programa inmediatamente después del almuerzo porque sus horarios estaban tan abarrotados el día anterior a las clases que no podían asistir a las sesiones de la tarde, y mucho menos a la recepción. Rápidamente redujimos el contenido del programa y ahora abrimos con un desayuno continental y ofrecemos una simple bolsa de comida solo para los estudiantes y los ponentes. El programa se ha acortado a medio día para adaptarse a los apretados horarios de los estudiantes, pero dentro de ese marco de tiempo compactamos una serie de 20 sesiones. Gradualmente hemos reducido también el número de docentes participantes.

Hablando de un modo práctico, hay varios aspectos del proceso de planificación que requieren un análisis más detallado. El proceso de inscripción puede ser excepcionalmente problemático. Lo hemos depurado a través de los años, no obstante sigue siendo complicado. Inicialmente, pedíamos a los estudiantes que se inscribieran bien mediante impresos o en línea. Ahora, la inscripción es completamente en línea. Recogemos la información de contacto del estudiante al comienzo de nuestra planificación, y esto incluye la dirección de correo electrónico pero, puesto que los estudiantes cambian estas direcciones en el transcurso del verano, la información de inscripción no les llega puntualmente. A menudo enviamos hasta tres recordatorios y siempre hacemos adaptaciones para estudiantes que no se preinscribieron en las sesiones.

Una segunda área con la que hay que tener precaución concierne al presupuesto. Es fácil sobrepasar el presupuesto. Para evitar esto, hay que hacer una planificación cuidadosa y mantener los gastos de comida y de material de oficina tan bajos como se pueda. Llevar un registro de todos los gastos, no importa lo pequeños que sean, y mantener un registro de toda comunicación con los compañeros del campus, especialmente los acuerdos que tienen que ver con los gastos.

Lo más importante, escuchad a vuestra comunidad. Lo que funciona para una universidad puede no ser perfecto para otra. Usad nuestras recomendaciones como directrices en lugar de obligaciones y no tengáis miedo de hacer pequeños ajustes. El programa ERF se modifica cada año de acuerdo con las necesidades cambiantes de los estudiantes, la disponibilidad de formadores y los cambios en el universo de la información. Mientras la estructura básica permanece más o menos fija, los detalles subyacentes no y esto mantiene el programa dinámico y fresco.

### **Programas de formación para estudiantes de segundo ciclo: el Día de Explora Tu Biblioteca (Explore Your Library, EYL)**

El éxito del ERF, particularmente en su reciente manifestación como un programa de orientación en lugar de un acto estilo conferencia, realzó nuestra concienciación sobre la necesidad de un programa similar para estudiantes de primer ciclo, cuyo uso de la biblioteca difiere del de nuestros estudiantes de segundo ciclo. Mientras que los estudiantes de segundo ciclo se centran en los recursos y la experiencia profesional de los bibliotecarios, los estudiantes de primer ciclo están más interesados en los espacios de estudio y los servicios básicos. Tradicionalmente hemos ofrecido visitas durante la Semana del Nuevo Estudiante, hemos participado en jornadas de orientación por todo el campus y hemos sido una parte integral del programa de seminarios para estudiantes de primer año de la universidad (mediante sesiones de formación bibliográfica), pero nuestra participación en estas sesiones confirmó nuestra sospecha de que los estudiantes nunca tienen mucho interés por las visitas y de que los jornadas, aunque son una estupenda introducción a la biblioteca, se celebran en otro lugar y

por lo tanto no trae a los estudiantes a nuestro edificio, según lo observado por otras personas que también han abordado este reto. Mientras que algunos de los nuevos enfoques para las tradicionales visitas han funcionado muy bien, en su mayor parte sigue siendo un evento que sólo despierta un ligero interés en el estudiante en la biblioteca.

Los esfuerzos para enseñar a los usuarios qué ofrece la biblioteca han ido desde la formación bibliográfica tradicional (bibliographic instruction, BI), incluyendo sesiones puntuales y otras relacionadas con el curso, a métodos más integrados para aprender y promover la alfabetización informacional. La naturaleza cambiante del acceso a la información, las nuevas necesidades y las expectativas de los usuarios, y el cambio en los enfoques pedagógicos para la enseñanza y colaboración del profesorado, hace a la biblioteca responsable de atraer a los estudiantes a nuevos caminos. Incluso las actividades de orientación típicas distintas de las visitas parece que no llegan a captar y mantener la atención de los estudiantes. Numerosas instituciones han intentado crear nuevas e imaginativas experiencias de orientación para sus estudiantes incluidas visitas de misterio, gincanas y “Grandes Juegos”. Se han hecho otros esfuerzos para atraer a los estudiantes a la biblioteca a través de jornadas de puertas abiertas, diseñadas para proporcionarles una oportunidad de “aprender más sobre las Bibliotecas y sus amplios recursos, potenciarles una actitud positiva y de concienciación y reducir los aspectos intimidatorios que pueda tener la biblioteca”. Basándonos en nuestra impresión de que algo fresco y divertido era la clave para traer estudiantes a nuestro edificio, imaginamos un día completo de eventos que incorporaran elementos de muchos de estos enfoques a la orientación bibliotecaria y estuviera dirigido a los estudiantes de primer año. Sin embargo, otra finalidad del día EYL era crear un lugar de encuentro colaborativo en el que la biblioteca pudiera unirse con todas las áreas de la organización, con otras secciones del campus y empresas y servicios locales en un esfuerzo por promover la familiaridad entre todos los arriba citados y contextualizar la experiencia bibliotecaria más ampliamente dentro del campus y de las comunidades locales. Se formó un comité de planificación compuesto por representantes de todas las bibliotecas y desde ese comité surgió una idea para un evento de un día de duración centrado en estudiantes de primer ciclo en general, estudiantes de primer año más específicamente. Entendíamos que nuestros estudiantes no sólo desconocían nuestros ricos recursos; estaban además desconcertados por nuestro espacio actual. Nuestras instalaciones son complejas. Los edificios de la biblioteca principal son en realidad dos edificios unidos por un pasillo. Un edificio se completó en 1933, mientras que el segundo se abrió en 1970. Ambos son tesoros arquitectónicos pero con recovecos sumamente intrincados. El edificio de 1933 alberga algunas de nuestras colecciones especiales, mientras que el de 1970 guarda nuestras colecciones de circulación generales, la African Studies library, la Biblioteca del Transporte, así como el departamento de referencia, el espacio público común de información y el área de estudio, esta última está específicamente dirigida a estudiantes de primer ciclo. El nuevo edificio de la biblioteca está construido como una serie de tres torres que abarca los cuatro pisos superiores de la biblioteca. En cada piso un área central conecta las torres pero, debido a que sólo hay mostradores de atención al público en dos de esas plantas, es fácil que los estudiantes estén perdidos y confusos cuando se desplazan por el edificio. Nuestro reto, tal como lo vimos, era mostrar –no decir– que la biblioteca era amigable y acogedora mientras enseñábamos nuestros espacios de estudio y zonas comunes. Para hacer esto necesitábamos un plan persuasivo para enseñar a los estudiantes la estructura laberíntica del edificio, pero de una manera que fuera divertida en lugar de didáctica. Puesto que desplazarse por nuestra biblioteca es una aventura, decidimos tratar el espacio físico desde un punto de vista lúdico incluir y aun Nos decidimos por un enfoque único, que fue adaptar los libros “elige tu propia aventura” a un público académico. Al entrar en la biblioteca se dio a cada estudiante una tarjeta de aventura. Cada una de las siete rutas de aventura, aunque con contenido académico, estaban específicamente dirigidas a guiar a los participantes desde un punto de servicio de la biblioteca al siguiente, de un modo lógico y con determinación (ver apéndice 2 para un ejemplo de aventura).

Las aventuras eran enormemente creativas pero difíciles de imaginar. Un grupo de nueve miembros del personal bibliotecario se reunió a lo largo del verano para desarrollar y probar las aventuras. Cuando la redacción estuvo acabada, se seleccionó a estudiantes y a personal recién incorporado y se les puso a prueba siguiendo las rutas de la aventura y tomando nota de los errores y fallos en un camino dado o en otros aspectos de las aventuras que eran difíciles de entender o seguir. Después de

la comprobación, se hicieron aún más ajustes. Una vez finalizada, se puso cada aventura en una serie de tarjetas marcadas con colores (un color por aventura, de modo que la visita de Francia estaba en tarjetas azules, la película documental en tarjetas amarillas y así sucesivamente). Las tarjetas se imprimieron y distribuyeron a los puntos de servicio participantes el día anterior al programa. Los estudiantes eligieron la ruta de la aventura y cogieron sus primeras tarjetas cuando entraron en la biblioteca. A medida que los estudiantes se movían por la biblioteca siguiendo las rutas de aventura elegidas, recogían nuevas tarjetas y un regalo (bolígrafos, tazas, etc.) en cada punto de servicio que visitaban. Todas las aventuras terminaban en la sala de los estudiantes, donde los participantes entregaban sus tarjetas, entraban en un sorteo y tenían la oportunidad de tomar comida y bebida. Los estudiantes que completaban una ruta de aventura podían entrar en el sorteo.

Hicimos partícipes del proyecto a todos los miembros de la comunidad bibliotecaria en el proyecto centrándonos más específicamente en aquellos departamentos que tienen mostradores de servicio público, pero no están en lugares destacados. Este último incluía nuestra biblioteca de música, la Biblioteca del Transporte, la biblioteca Africana, las colecciones especiales y el departamento de información del gobierno. No se pidió a los estudiantes que fueran a todos los puntos de servicio, sólo a aquellos que estuvieran en sus tarjetas de aventuras particulares. Implicamos también a los miembros de la comunidad Evanston solicitando donaciones de premios y comida de los negocios locales y reunimos así mismo donaciones de otras secciones del campus. Se reunió un sub-comité distinto para solicitar las donaciones de premios y comida.

**Elementos de Planificación.** Ya que el ERF es un programa con una gran tradición, es relativamente sencillo identificar qué funciona y qué no y ajustarlo en consecuencia. EYL es completamente nuevo y no hay precedente en nuestra biblioteca para tal programa. Cuando intentamos adaptar los elementos de planificación de ERF para comenzar el día EYL, aprendimos que no hay dos planificaciones iguales. Aunque EYL estuvo por encima de todas las expectativas, fue difícil de planificar y de alguna manera el éxito fue imprevisto. Como con el ERF, comenzamos con un equipo de planificación y un horario. Seleccionamos nuestros objetivos y nuestros destinatarios y describimos de forma general un plan de publicidad. Un comité directivo definió la idea del proyecto, desarrolló el plan de trabajo y el horario y dividió en subgrupos al equipo de planificación, cada uno de los cuales presidido por un miembro del comité directivo e incluyó representantes de las áreas de todas las divisiones de la biblioteca. Una serie de cuestiones guiaron nuestra planificación:

1. ¿Qué necesitan saber nuestros estudiantes universitarios sobre la biblioteca?
2. ¿Cómo de difícil es desplazarse por el espacio de la biblioteca e impide esa dificultad de desplazamiento a los estudiantes el uso de las colecciones y el edificio?
3. ¿Qué traerá a los estudiantes al edificio? ¿La comida? ¿Los premios? ¿El concurso?
4. ¿Cómo recordarán los estudiantes lo que han visto/aprendido sobre la biblioteca?
5. ¿Habrá colaboradores en el campus y/o en la comunidad y si es así, quiénes serán? ¿Quién financiará el proyecto?

**Desafíos.** Como con cualquier programa de nueva creación, hubo retos para concebir y comenzar el evento. La producción real de las aventuras demostró ser más difícil de lo previsto. Nos vimos obligados a comprobar y re-comprobar la eficacia de algunos de los escenarios y a revisarlos continuamente hasta que estuvieron muy simplificados. Aunque nuestro objetivo inicial era utilizar escenarios que fueran útiles académicamente, nos dimos cuenta de que habíamos forzado una ruta de aventura hacia áreas especializadas del servicio de bibliotecas que no eran de interés inmediato para los estudiantes de primer ciclo. Más aún, debido a la complejidad de los escenarios, tuvimos algunas dificultades para transmitir el concepto de “aventura” al personal de la biblioteca y, como consecuencia, hubo algunas confusiones el día en que realmente tuvo lugar el evento. Un segundo reto resultó ser el público en sí. A diferencia del ERF, no teníamos modo de anticipar el número de estudiantes que participaría y nuestras estimaciones oscilaban alocadamente desde 50 a 500, pero esto no se basaba en nada más que la combinación de nuestro conocimiento de los patrones de uso de la biblioteca y la especulación. El día anterior al evento, ¡nos habíamos convencido de que una asistencia de 25 personas sería todo un éxito! De hecho, tuvimos cerca de 1000 participantes, pero



sólo alcanzamos este nivel de participación porque pusimos una mesa a la entrada de la biblioteca e invitamos a participar a cualquier persona que pasó por la puerta. Aunque estábamos entusiasmados por el número de participantes, que excedió con creces nuestras expectativas, generó en sí mismo un problema imprevisto: agotamos rápidamente algunos de los regalos y tuvimos que correr al mediodía a comprar más.

Un tercer reto, y quizá el más importante para la planificación futura, afecta al público al que va dirigido. Aunque nuestro objetivo era introducir a los estudiantes de primer año en la biblioteca, en realidad resultó imposible separar a los estudiantes de primer año de otros que entraban por la puerta el día del evento. Limitamos el evento a los usuarios de Northwestern, pero más allá de esto era poco práctico imponer restricciones a la participación; de hecho, aprendimos que incluso no era conveniente imponer tales limitaciones, pues estudiantes y personal universitario que entraron por nuestras puertas estaban igualmente deseosos de participar y más que dispuestos a admitir su propia ignorancia acerca de los servicios de la biblioteca y las instalaciones.

Finalmente, no dimos instrucciones claras a nuestro personal. Con el ERF, siempre habíamos dado instrucciones claras y teníamos una organización rigurosa, pero no adaptamos la enorme precisión del ERF al EYL, quizá porque no anticipamos una respuesta tan abrumadora y tal tasa de participación. Incluso aunque el formato de EYL era mucho más impreciso que el de ERF –no había necesidad de preinscripción para las sesiones, por ejemplo- aún necesitábamos órdenes sólidas en el día del evento.

## **Conclusión**

Nuestros dos servicios para usuarios sirven para las mismas funciones básicas: mostrar a los miembros de nuestra comunidad la experiencia profesional del personal, las ricas colecciones, el cómodo espacio físico y la naturaleza acogedora de nuestra comunidad bibliotecaria. Cada evento tiene un objetivo principal y unos destinatarios diferentes, y cada uno fue concebido de manera un poco diferente. Algunos elementos de planificación, sin embargo, son comunes a ambos servicios.

Ambos eventos requieren una enorme inversión de tiempo del personal y un presupuesto para gastos de funcionamiento. Cada evento se gestiona por un comité directivo y cada uno funciona con un horario específico. El comité se reúne a intervalos regulares y cada miembro del grupo tiene una tarea específica. Las reuniones de grupo funcionan con órdenes del día y actas y los miembros dan parte de sus progresos.

Lo más importante, ambos eventos tienen el apoyo incondicional de la administración de la biblioteca y ambos se basan en la idea de que todos somos compañeros en la biblioteca y de que la biblioteca participa activamente en todas las actividades del campus. A lo largo de los años, hemos visto los estupendos beneficios de los éxitos continuos del Foro de Recursos Electrónicos (ERF) anual y tenemos esperanzas similares para el Día de Explora Tu Biblioteca (EYL). Esperamos ampliar ambos programas en el futuro cercano e incluir un ERF para las materias de ciencias y versión virtual para EYL.

## **APÉNDICE 1: Programas para el Foro de Recursos Electrónicos para 2008 y 2009**

*2008: Programa para el Foro de Recursos Electrónicos (ERF)*

8:30 – 9:00: Desayuno continental, recogida del dossier de inscripción, acogida.

9:10 – 10:00 Sesiones:

La religión en el ciberespacio

Hallazgo de recursos primarios en línea: el poco probable pero feliz matrimonio entre tecnología y archivos.

Recursos electrónicos para educación y política social

Recursos para drama, teatro y estudios de interpretación  
Estadística internacional y recursos de información

10:10 – 11:00 Sesiones:

“Modernización virtual”: búsqueda de textos antiguos usando grafías modernas  
Uso de contenido electrónico en la Era de la Protección de Derechos de Autor: lo que todo estudiante licenciado necesita saber sobre Comunicaciones Académicas  
Uso de simulaciones para explorar las redes sociales  
Integración de información espacial en tu investigación: una introducción a GIS  
El cuerpo humano, géneros y más allá: recursos electrónicos para estudios de género.

11:10 – 12:00 Sesiones de mediodía:

Publicaciones periódicas y periódicos en línea como un recurso de investigación transformador  
Estudios de área en la Northwestern University Library  
Imágenes prácticas: una introducción a los recursos de imagen digital  
Lo que necesitas saber sobre servicios de información de ciencias sociales

12:10 – 13:00 Sesiones

El trabajo de investigación en la Era de la Reproducción Electrónica: organización de recursos académicos con EndNote® y Zotero  
Recursos en literatura comparada, filosofía y teoría crítica  
Recursos de cine y televisión  
Visita virtual a las bibliotecas de Chicago

13:10 – 14:30 Almuerzo

14:35 – 15:25 Sesiones:

Proyectos de estudiantes en Humanidades y Ciencias Sociales  
Versión de prueba de EndNote®: comienza a usar EndNote® en un entorno práctico  
Clase de informática en Ciencias Sociales

*2009: Programa para el Foro de Recursos Electrónicos (ERF)*

8:30 – 8:50: Desayuno continental, recogida del dossier de inscripción, acogida

9:00 – 9:45 Sesiones:

Recursos electrónicos para educación y política social  
Información gubernamental: ¡En línea!  
Colección Winterton de fotografías del Este de África: colección digital  
Recursos en arte dramático, teatro y estudios de interpretación

9:55 – 10:40

Hallazgo de recursos primarios en línea: la puerta virtual a los archivos  
Vi.sual.ize: una introducción a los recursos de imágenes digitales  
Web of Science/Web of Knowledge  
¿Necesito permiso para hacer esto? Una introducción al uso de contenido en línea en la Era de las Protecciones de Derechos de autor

10:50 – 11:35

El cuerpo humano, géneros y más allá: recursos electrónicos para estudios de género.  
El trabajo de investigación en la Era de la Reproducción Electrónica: organización de los recursos académicos con EndNote® y Zotero  
Ampliando la idea de un “Lernort” a un entorno de aprendizaje virtual: la Bauhaus en Chicago  
Recursos en psicología y ciencia de la conducta

Localizar personas y lugares: una breve introducción al Sistema de Información Geográfica en las ciencias sociales.

11:45 – 12:30

Poniendo la música en su lugar: hallazgo de relatos de primera mano de eventos musicales, interpretaciones y grabaciones

Qué necesitas saber sobre servicios de información de ciencias sociales

Simulación de redes sociales usando NetLogo

Más allá de Northwestern: bibliotecas de investigación y colecciones en Chicago

Recursos sobre la Edad Moderna: explorando el laberinto electrónico de documentos y colecciones de manuscritos, o ¿cómo deletreas “devil?”

12:35 – 13:20 Almuerzo

13:30 – 14:15 PM Sesiones:

Clase de informática en Ciencias Sociales

Proyectos de estudiantes en Humanidades y Ciencias Sociales

Visitas a la biblioteca