

Servicios bibliotecarios con consonancia emocional: Tutoría bibliotecaria

CLAUDIA MONSERRATH SÁNCHEZ ROCHA

Universidad Pedagógica Nacional (México)

*Doctorante de la Universidad de Zaragoza en el programa
Información y Comunicación*

Las bibliotecas de las instituciones de educación superior han desarrollado servicios que con el tiempo se han especializado, cumpliendo así uno de sus objetivos, el cual es, atender las necesidades institucionales y de las comunidades que a ella acuden. Dentro de los usuarios que atienden, están los estudiantes que realizan el TFG, quienes atraviesan un proceso complejo que implica una dimensión intelectual y una emocional, por ello el acompañamiento es clave para que lo concluyan. En esta ponencia se propone que el bibliotecario se sume a dicho acompañamiento, que aquí se denomina tutoría bibliotecaria. La cual incluye el desarrollo de competencias de acceso, evaluación y uso crítico y ético de la información y a la par considera las emociones de los estudiantes, generando con ello una interacción que motiva acciones complejas.

Palabras clave: Bibliotecas universitarias, Estudiantes de TFG, Servicios especializados, Tutoría bibliotecaria, Emociones.

LIBRARY SERVICES WITH EMOTIONAL HARMONY LIBRARY TUTORIAL

Abstract: The libraries of higher education institutions have developed increasingly specialized services over time, thus meeting the needs of institutions and the communities that use them. Among their users are students working on their degree dissertation (TFG). The latter users are in a complex process that involves both an intellectual and an emotional dimension, so support is crucial for successful completion of their dissertations. This paper suggests that the librarian should take part in this process, here under the name of 'library tutorial'. It involves the development of the competences of access, evaluation and critical and ethical use of

Nº 119, Enero-Junio, pp. 170-179

information. Also, it takes into consideration the students' emotions, which creates an interaction that triggers complex actions.

Keywords: University libraries, Final Degree Dissertation students, Specialised services, Library tutorial, Emotions.

INTRODUCCIÓN

En esta ponencia se abordan los desafíos que supone el acompañamiento a estudiantes que se encuentran realizando el Trabajo Fin de Grado (TFG), es decir, aquellos usuarios que tienen necesidades de información muy específicas relacionadas con su investigación, pero que al mismo tiempo atraviesan por un proceso personal cargado de expectativas y motivaciones, pues con ese trabajo se culmina una parte de su formación académica, a la vez que los prepara para el ámbito profesional.

Dicho acompañamiento suele estar asociado al docente o académico que dirige su investigación, mientras que la biblioteca por medio de los servicios que presta, asume tareas formativas relacionadas con el acceso, la evaluación y el uso ético de la información, lo cual muchas veces ocurre de manera breve en un par de sesiones. Sin embargo, permítanme plantear una cuestión: ¿pueden los bibliotecarios ser parte del acompañamiento tan necesario a los estudiantes que se encuentran en ese entramado académico-personal de un modo cercano y empático? Y con cercano me refiero a conocer precisamente sus expectativas y motivaciones, lo que supone considerar sus emociones, miedos e incertidumbres a lo largo del proceso de elaboración del TFG y hasta su conclusión.

Esto último es una característica fundamental de la tutoría, el acompañamiento sostenido por un periodo de tiempo.

Y por otro lado, permítanme añadir algo más, ¿ese acompañamiento adicional de parte del bibliotecario puede impactar de manera positiva en la conclusión del TFG? Estas y otras interrogantes son tratadas a lo largo de la ponencia.

LA TUTORÍA EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

A continuación, desarrollo la idea de acompañamiento que proviene de la tutoría, propuesta por González Pérez y Solano Chía (2015), Quintanal y Miraflores (2013), González Juárez, (2015) y Álvarez, Asensio, Forner y Sobrado (2006), la cual es propia del ámbito educativo y ha sido fuertemente impulsada en las instituciones de educación superior, ejercida primordialmente por docentes. Sus fines son diversos, entre ellos: mejorar la calidad educativa por medio de una formación integral, brindar un trato personalizado en el que sea posible conocer de cerca a los estudiantes y sus necesidades, identificar de manera puntual aquello que puede ser un

obstáculo, por ejemplo, la falta de orientación en la temática elegida o enfrentarse a exigencias educativas altas, así como a aspectos metodológicos rigurosos. También, la tutoría es una estrategia con la cual se ha buscado disminuir la deserción y el abandono escolar en los primeros años y para el caso de quienes egresan, que lo hagan de manera óptima, esto es titulándose.

Hay diferentes tipos de tutoría: la grupal y la individual, también se diferencian según el propósito que tienen; entre ellas está la tutoría de asignatura, la tutoría de carrera y la que se enfoca en la titulación.

En esta última se pretende que el tutor identifique junto al estudiante las dificultades por las que puede atravesar al realizar su investigación y al mismo tiempo le proporciona una guía. Esta tutoría tiene la cualidad de que se mantiene en el tiempo y se realiza a lo largo del proceso de elaboración de la investigación, teniendo como base un plan a seguir hasta su conclusión, siempre de manera integral.

Con lo anterior se entiende que se lleva a cabo considerando los aspectos académicos, entre los que destacan: el procesamiento temático, organización y síntesis de la información recabada, análisis metodológico, así como los diferentes aspectos de la vida del estudiante entorno al proyecto académico que desarrolla. De este modo al examinar juntos lo que puede obstaculizar el progreso es posible enfocarse en la resolución de los conflictos y concluir la investigación.

Por su parte, para muchos estudiantes de grado el TFG es el trabajo más largo en el que han participado y según Wisker, Exley, Antoniou y Ridley (2012) a menudo el solo hecho de comenzar es desalentador, por ello es fundamental hacerles ver que:

- Están llevando a cabo una investigación que implica diferentes fases.
- Están redactando una tesis que tendrán que revisar numerosas veces.
- Están haciendo muchas otras cosas a la par, unas previsibles y otras no tanto.

Y por ello “es crucial que el estudiante aprenda a dominar el proyecto y a desarrollar las destrezas de investigación y de redacción adecuadas que le permitan llevar a cabo futuros proyectos de investigación. En consecuencia, esta es una actividad tanto personal como interpersonal, centrada en el desarrollo de destrezas y en la realización de un proyecto.” (WISKER *et al.*, 2012, p. 76).

De ahí la importancia de la socialización, esto significa que el estudiante tenga una red de recursos tanto materiales como humanos que le den soporte a lo largo de la elaboración del TFG.

LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA Y SUS SERVICIOS

Con respecto a esto, el bibliotecario no está al margen, por el contrario, la biblioteca universitaria tiene como misión permanecer al tanto de las demandas institucionales y de la comunidad académica y estudiantil. Por ese motivo, la tutoría es

una posibilidad para el bibliotecario, así como todos sus beneficios, con lo cual no se descartan los retos que su práctica supone.

Hablemos un momento de lo que ya hacen las bibliotecas universitarias, en donde existen servicios especializados que suelen estar enfocados en la búsqueda y recuperación de información, lo que conocemos como servicio de orientación y referencia, y también aquéllos que tienen que ver con la formación y alfabetización de usuarios de la información. Sobre esto Sander (citado por PINTO, SALES y OSORIO, 2008) explica que el bibliotecario antes de ser un mediador pasivo, era especialmente activo y consciente de su finalidad formadora de la comunidad.

Al respecto, cabe recordar que no pocas veces los estudios de usuario son una directriz importante en el diseño de nuevos servicios, tanto si se lleva a cabo un estudio, como si se considera la teoría que existe al respecto, en donde suele incluirse el aspecto emocional.

Al realizar una revisión general de los servicios que prestan actualmente bibliotecas universitarias españolas se encuentra una gran variedad y diversidad. A pesar de ello es posible ver que tienen la misma naturaleza, entre los que se encuentran los siguientes.

Servicios generales

- Préstamo, renovación y reserva.
- Información al usuario.
- Novedades bibliográficas.
- Sugerencia de una compra.
- Gestionar bibliografía.
- Repositorio institucional.
- Propiedad intelectual.

Servicios de información y atención al usuario

Estos se enfocan en proporcionar información bibliográfica y dar respuesta a consultas generales y especializadas, destacando:

- Información sobre cómo consultar los recursos electrónicos.
- Información sobre el funcionamiento de los servicios.
- Localización de documentos sobre temas o autores concretos.
- Gestores de referencias bibliográficas que ayudan a usar de manera eficiente la información por medio de una base de datos propia.

Estos servicios se imparten de diferentes maneras, por ejemplo:

- *Chat*: Se atienden consultas sobre los servicios en tiempo real.
- *Correo electrónico*.

- *Cita previa*: se reserva una sesión personalizada en la cual los bibliotecarios ayudan a conocer los servicios y recursos. Se sugiere una fecha y una hora adecuada y la biblioteca donde se quiere acudir.
- *Solicitar ayuda en el mostrador de servicio*.

Guías para el aprendizaje y la investigación

Se realizan guías de recursos y servicios descargables para la consulta remota.

Formación y alfabetización informacional

Es un servicio que tiene por objeto, mediante actividades de formación gratuitas presenciales, virtuales y de autoformación dar a conocer los servicios y recursos que ofrece la biblioteca, para proporcionar a los usuarios autonomía para buscar, gestionar y utilizar la información, mediante habilidades y competencias informacionales e informáticas. Entre las formas en que se imparten están:

- En línea.
- Autoformación.
- Presencial.

Como lo explican Pinto *et al.* (2008) “el objetivo de la alfabetización informacional es crear aprendices toda la vida, personas capaces de resolver necesidades de información, encontrando, evaluando, usando y optimizando información para resolver problemas o tomar decisiones. El éxito de esta meta radica en la cooperación y formación de bibliotecarios y profesorado universitario” (p. 87), y así aprender a aprender, aprender a gestionar eficaz y críticamente.

En algunas ocasiones se realiza una colaboración entre los bibliotecarios y los coordinadores y profesores para estructurar los servicios de formación, especialmente cuando se destina a una comunidad de estudiantes en particular. Al respecto se encuentra que en la mayoría de las bibliotecas los estudiantes que realizan el TFG son una comunidad a la que se le presta especial atención; lo que refleja sus fortalezas, entre ellas un reconocimiento de que requieren servicios especializados.

Con estos servicios se busca que los y las estudiantes hagan un uso adecuado de la información para dar sustento a su investigación. Por otro lado, se considera especialmente relevante que se vuelvan autónomos y que al igual que ocurre con la alfabetización informacional sean capaces de reconocer cuando necesitan información, así como tener la habilidad para localizarla, evaluarla y usarla efectivamente (PINTO *et al.*, 2008). Para brindar estos servicios se requiere de los conocimientos de los bibliotecarios, así como de habilidades para transmitirlos.

Todo lo anterior lleva a cuestionarse si falta algo por hacer y si aún hay aspectos que no se estén considerando. Ante lo cual cabe pensar si es posible establecer una relación entre la tutoría y la biblioteca, dado que ya existen los servicios antes mencionados.

Ahora centrémonos en el enfoque que se le da a las necesidades de información desde los estudios de usuarios, en donde por un lado se da cuenta de los perfiles, necesidades y demandas de las diferentes comunidades, y por otro lado, a partir de dichos estudios suelen diseñarse los servicios que presta la biblioteca universitaria.

Los estudios realizados sobre el fenómeno de las necesidades de información, señalan que existen fases relacionadas con dos vertientes: la material y la emocional. Según Applegate “el lado emocional de la satisfacción se relaciona con la naturaleza y surgimiento de las necesidades de información de los sujetos” (citado por CALVA GONZÁLEZ, 2007, p. 12).

Asimismo, las investigaciones sobre usuarios de la información pueden retomar, entre otros, los siguientes aspectos:

- Concepto.
- Topologías.
- Surgimiento de sus necesidades.
- Comportamiento informativo.
- Satisfacción.
- Formación.

Dentro de los relacionados con los servicios suelen estar:

- Surgimiento de las necesidades de información.
- Comportamiento en la búsqueda de información.
- Satisfacción de las necesidades de información (pp. 15-16).

La vertiente emocional suele ser poco estudiada debido a que resulta compleja, sin embargo, con respecto a quienes realizan el TFG Wisker *et al.* (2012) señalan que al comenzar una investigación, los estudiantes pueden tener diferentes emociones y pensamientos recurrentes, por ejemplo:

- Sentirse entusiasmados ante una oportunidad para desarrollar una investigación y trabajar en un campo que hayan escogido por sí mismos.
- Y al mismo tiempo confusos o sin demasiada seguridad acerca de en qué trabajar y sintiendo la necesidad de cierta orientación para seleccionar un tema manejable que los entusiasme.
- Abrumados, si se trata de un trabajo costoso.
- O también pueden sentirse excesivamente seguros acerca de cómo desarrollar el trabajo, viéndolo quizá como una mera recogida de información y un trabajo de redacción de muchas palabras, y no como el planteamiento de preguntas

y la tarea de abordar ideas y argumentos de otros con el fin de desarrollar sus propias ideas (p. 76).

A partir de lo anterior les propongo una reflexión: ¿es pertinente hablar de emociones cuando se habla de servicios bibliotecarios? O bien, ¿qué emociones experimenta un bibliotecario cuando presta un servicio? Concretamente ¿qué emociones experimenta cuando está con un estudiante que se encuentra realizando el Trabajo Fin de Grado (TFG)?, lo que plantea un cuestionamiento más, ¿el bibliotecario necesita identificar las emociones por las que atraviesa un estudiante que se encuentra realizando el TFG? Lo que nos permite preguntarnos: ¿un servicio bibliotecario puede mejorar si se consideran las emociones de los usuarios?

Y finalmente me permito lanzar una provocación: ¿cómo evitar que las bibliotecas se conviertan en espacios Kafkianos que colocan a quienes entran en un mundo donde no son considerados, más que para seguir las lógicas internas, muchas veces inmersas en lo burocrático?

Fomentar la relación del bibliotecario con los y las estudiantes puede evitar que las bibliotecas universitarias sean vistas como esos espacios kafkianos; especialmente si el vínculo se estrecha con las diferentes comunidades que acuden, por ejemplo quienes se encuentran realizando el TFG.

Desde la perspectiva de Randall Collins (2009), quien propone el término de *consonancia emocional* a partir del foco común que se obtiene de las interacciones entre unos y otros, se puede deducir que las interacciones entre estudiantes y bibliotecarios pueden impactar en las titulaciones universitarias.

En su propuesta teórica Collins (2009), señala lo siguiente:

- Dos o más personas se encuentran físicamente, en un mismo lugar, de modo que su presencia corporal, esté o no en el primer plano de su atención consciente, les afecta recíprocamente.
- Los participantes enfocan su atención sobre un mismo objeto y al comunicárselo entre sí adquieren una conciencia conjunta de su foco común.
- Comparten un mismo estado anímico o viven la misma experiencia emocional.

El foco compartido y la emoción común se refuerzan mutuamente, lo que lleva a una consonancia emocional. En este caso el foco es el TFG y la manera en que se lo comunican es fundamentalmente con el diálogo, en el cual el estudiante encuentra la posibilidad de hablar de las expectativas puestas en su investigación, así como la motivación de donde viene su realización. Por supuesto, ese encuentro en el que se da la interacción puede ser generado por un programa de tutoría bibliotecaria estructurado; en donde sea posible reconocer ambos aspectos. Y en el que tiene cabida el desarrollo de las competencias de acceso, evaluación y uso crítico y ético de la información.

Con la energía emocional según Collins, se da una sensación de confianza, contento, fuerza, entusiasmo e iniciativa para la acción, es decir, se establecen sentimientos de solidaridad, lo que puede dar pie a acciones más complejas. Sobre esto, Rizo García (2015) añade que la comunicación intersubjetiva “aparece vinculada a la emoción compartida y no únicamente a la racionalidad argumentativa de los sujetos que interactúan en una situación dada” (p. 53). En la tutoría se juega algo más que una investigación racional, muchas veces considerada puramente objetiva. Por eso, aunque se trate de tutoría para la conclusión de los trabajos fin de grado, es claro que hay otros elementos interactuando. Por otro lado, es de considerar “el grado de coincidencia de los participantes en su foco de atención compartido y la intensidad del eslabonamiento emocional que surja entre ellos.” (RIZO GARCIA, 2015, p. 53).

Es por lo anterior que puede resultar relevante considerar las emociones en el diseño de servicios de información que respondan a esa parte significativa de donde provienen ciertas necesidades de información de los estudiantes que acuden a las bibliotecas universitarias.

Debido a ello se propone la tutoría bibliotecaria como un servicio que se vale de los conocimientos de los bibliotecarios y de la noción de interacción que conllevan el modelo del foco común para acompañar a los estudiantes en su proceso de elaboración del TFG.

Conforme a lo planteado sobre la tutoría, los servicios de información que ya se prestan en las bibliotecas universitarias y la teoría en torno a los estudios de usuarios, así como al planteamiento teórico de Collins se puede proponer la tutoría bibliotecaria como una estrategia que logre armonizar lo que ya está dirigido a los estudiantes que realizan el TFG y a su vez sumarlo a las emociones, para que se de una consonancia emocional, con la cual el estudiante sea reconocido con múltiples intereses, y el bibliotecario por su parte pueda establecer un vínculo en el cuál también es protagonista.

Esto lleva a que con el foco común, que es la investigación (TFG), se de una consonancia emocional que soporte en el tiempo hasta su conclusión. Y así la tutoría bibliotecaria considere:

- El entorno del estudiante.
- La escucha.
- El reconocimiento de sus talentos.
- El uso ético de la información.

Y en este sentido la biblioteca universitaria no solamente lleve a cabo lo referente a las competencias del uso de la información, sino que propicie un desarrollo integral del estudiante a partir de un plan estratégico, metódico y sistemático que lo ayude a desarrollar exitosamente sus investigaciones.

UNA EXPERIENCIA

Sobre la tutoría bibliotecaria ya existe una experiencia en la biblioteca de la Universidad Pedagógica Nacional en México; actualmente se lleva a cabo y al mismo tiempo se realizan reflexiones que tienen una naturaleza similar a la presentada en esta ponencia.

Su concepción proviene de la necesidad de la biblioteca de asumir los retos de la universidad, entre ellos los bajos índices de titulación. Las primeras iniciativas comenzaron en 2015 y en los resultados se ha podido observar un aumento en la titulación. Mientras que por parte de los bibliotecarios se ha dado un mayor reconocimiento a nivel institucional, pues esta labor implica que interactúe con estudiantes, docentes, directores de TFG, así como directivos. Ya que la tutoría bibliotecaria en la Universidad Pedagógica busca una integración institucionalizada.

LIMITACIONES DE LA TUTORÍA BIBLIOTECARIA Y LO QUE PUEDE IMPOSIBILITAR SU OPERATIVIDAD

La tutoría bibliotecaria es una opción que permite poner a estudiantes y bibliotecarios en una dinámica de interacción que beneficia a unos y otros, sin embargo, puede resultar claramente disfuncional cuando únicamente se le considera una tarea burocrática o una carga adicional a las actividades cotidianas. Por ello, su integración o consideración debe estar sujeta a las posibilidades de la biblioteca universitaria, considerando al personal, los espacios y los horarios laborales, así como las prioridades institucionales. Todo ello con el fin de detectar si es viable en relación con los servicios que ya se ofrecen.

Por otro lado, la formación en tutoría es un asunto imprescindible a tener en consideración, pues los bibliotecarios son expertos en su disciplina, sin embargo, el acompañamiento implica el desarrollo de otras habilidades, como son las comunicativas y las emocionales.

Así mismo, no puede olvidarse que en la labor tutorial “existen diversos factores de tipo social, cultural e institucional, de normatividad, los programas académicos, el plan de estudios, las actividades del docente o investigador, el tiempo, la disponibilidad, disposición y expectativas de los diferentes actores que la permean” (GONZÁLEZ JUÁREZ, 2015, p. 22).

Los retos asumidos con la labor tutorial al interior de la biblioteca supone numerosos desafíos que obligan a abrir un debate sobre la deontología profesional, ya que muchas veces los códigos de ética se enmarcan en los servicios tradicionales.

CONCLUSIÓN

El esfuerzo que implica la interacción entre bibliotecarios y estudiantes es grande, debido a todo lo que implica, pero el beneficio puede ser mayor, ya que tiene la posibilidad de articularse dentro de una red de materiales, recursos y agentes, que resulte en una cooperación de todos los miembros de la comunidad educativa, y así construir “relaciones interactivas individuales que vinculan al estudiante con otras personas y operan en apoyo de la experiencia global del estudiante en términos de una combinación de formación tanto académica como humana, en un contexto educativo” (WISKER *et al.*, 2012, p. 17). Y de este modo construir una red que le dé soporte a lo largo de su formación, así como en el desarrollo y conclusión del TFG.

Finalmente, la tutoría bibliotecaria puede ser una posibilidad para que la identidad del bibliotecario adquiera nuevas y complejas dimensiones, y que a su vez se incorporen servicios innovadores, que retoman los aspectos emocionales e intelectuales en su labor cotidiana para la formación de excelencia que persiguen las instituciones de educación superior.

REFERENCIAS

- ÁLVAREZ, P., ASENSIO, I., FORNER, A., & Sobrado, L. (2006). “Los planes de acción tutorial en la universidad”. En T. ESCUDERO & A. CORREA (eds.), *Investigación en Innovación Educativa* (pp. 147–202). La Muralla.
- COLLINS, R. (2009). *Cadenas de rituales de interacción*. Barcelona: Anthropos.
- GONZÁLEZ JUÁREZ, G. (2015). *Tutoría y competencias en los alumnos del posgrado de la UNAM*. México: Ediciones Díaz Santos. Universidad Nacional Autónoma de México.
- GONZÁLEZ PÉREZ, A., & SOLANO CHÍA, J. (2015). *La función de tutoría*. Madrid: Narcea.
- PINTO, M., SALES, D., & Osorio, P. (2008). *Biblioteca Universitaria, CRAI y alfabetización informacional*. España: Trea.
- QUINTANAL, J., & MIRAFLORES, E. (2013). *Un modelo de tutoría en la universidad del siglo XXI*. Madrid: Editorial CCS.
- RIZO GARCÍA, M. (2015). “Interacción y emociones. La microsociología de Randall Collins y la dimensión emocional de la interacción social”. *Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad*, 14 (2), 51–61. <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol14-issue2-fulltext-439>
- WISKER, G., EXLEY, K., ANTONIOU, M., & RIDLEY, P. (2012). *Trabajando individualmente con cada estudiante. Tutoría personalizada, coaching, mentoría y supervisión en Educación Superior*. España: Narcea.