

Experiencia de un análisis clínico de la actividad en la Biblioteca Nacional de Francia: prácticas de transmisión, prácticas de orientación al lector¹

Isabelle Bayeux* / Catherine Bonhomme** / Philippe Garel***

RESUMEN

Descripción de una evaluación del desempeño del personal de servicios al público en la Biblioteca Nacional de Francia, basada en la metodología de investigación conocida como *análisis clínico de la actividad*, rama de la Psicología del Trabajo, de amplio uso en Francia, y que tiene como objetivo el desarrollo de los profesionales como sujetos y el desarrollo de los colectivos que conformen, a partir de la revisión del ejercicio profesional. El trabajo se sustenta en los registros de imagen de las prácticas profesionales elaborados por un investigador externo, que darán lugar a debates, reflexiones y controversias entre los participantes con el fin de enriquecer, racionalizar y hacer objetivas tales actividades para beneficio personal e institucional.

Palabras clave: análisis clínico de la actividad, análisis de la práctica, psicología del trabajo, ejercicio profesional, Biblioteca Nacional de Francia.

EXPERIENCE OF A CLINICAL ANALYSIS OF THE ACTIVITY AT THE NATIONAL LIBRARY OF FRANCE: PRACTICES OF TRANSMISSION, PRACTICAL GUIDANCE TO THE READER

ABSTRACT

Description of an evaluation of performance of the Public Services Section personnel at the National Library of France, based on the research methodology known as *clinical analysis of the activity*, branch of Work Psychology, widely used in France. It takes as its aim, the development of professionals as subjects and the development of the groups formed based on the review of their professional exercise. The work is sustained in image records of the professional practices, recorded by an external researcher, which will give place to debates, reflections and controversies between the participants in order to enrich, rationalize and make such activities objective for personal and institutional benefit.

Keywords: clinical analysis of the activity, practice analysis methodology, work psychology, professional practice, National Library of France.

1 Trabajo presentado como requisito para la obtención del Diplôme de Psychologue du Travail, 2007. Traducción de Clemencia Montalvo Villegas. Bibliotecóloga, realizadora de programas en video y textos educativos. Actualmente, docente del Programa de Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística de la Universidad de La Salle. Correo electrónico: cmontalvo@unisalle.edu.co, clemont29@yahoo.es; y de Margarita Muñoz Cardona. Bibliotecóloga y traductora. Especialista en bibliotecas públicas y en libros para niños. Correo electrónico: margaramunoz@gmail.com

* Correo electrónico: i.balleux@wanadoo.fr

** Correo electrónico: catherine.bonhomme@bnf.fr

*** Correo electrónico: p.garel@grieps.fr

Fecha de Recepción: 16 de agosto de 2009

Fecha de Aprobación: 22 de enero de 2009

ANÁLISIS CLÍNICO DE LA ACTIVIDAD

El *análisis clínico de la actividad* es una rama de la psicología del trabajo desarrollada por de Yves Clot (1998) en el Conservatorio Nacional de Artes y Oficios (CNAM) hace unos veinte años. Se interesa, por una parte, en el desarrollo de los profesionales como sujetos y, por otra, del desarrollo de los colectivos profesionales.

Según el *análisis clínico de la actividad*, la experiencia profesional no se transmite, sino que se construye dentro de un colectivo de profesionales que comparan y debaten las pruebas y los recursos del trabajo. El colectivo no se considera como una acumulación de individuos, sino como la historia de un medio, las reglas del ejercicio de la profesión, del saber hacer, que conducen a la acción individual. Esta historia es a la vez una memoria y un patrimonio colectivos que el *análisis clínico de la actividad* designa con el concepto de “género profesional”.

El *análisis clínico de la actividad* diferencia la “actividad realizada” de “lo real de la actividad”. Considera que las actividades suspendidas, malentendidas, estancadas, ocultas, es decir, las contra-actividades que cargan todo su peso al trabajo y deben ser objeto de análisis, y estudio por parte del experto en información y documentación.

La metodología que utiliza el *análisis clínico de la actividad* hace parte de las metodologías de las prácticas profesionales. Como todo análisis de este tipo, a través de la ayuda de un investigador externo, se propicia que un grupo de profesionales del mismo estatus, en situación, entablen discusiones reflexivas sobre las situaciones profesionales vividas. Por el efecto de confrontación y de control mutuo, esta discusión conlleva objetivación, comprensión de situaciones pasadas y desarrollo de la profesión.

Recurre a las “autoconfrontaciones cruzadas” (2001), en las cuales la capacidad de actuar y de pensar de los profesionales se pone en marcha a partir del registro de una actividad (en la que se enfrentan a las realidades cotidianas del trabajo). Se trata de que, a partir de las secuencias grabadas, se entre en debate sobre los aspectos escondidos de la realidad del trabajo: lo increíble, lo impensado, las habilidades relacionales y las posibles formas diferentes de hacer frente a una situación singular y compleja. Este método se articula alrededor de tres fases:

- La primera fase consiste en identificar lo que los profesionales hacen. Esto se lleva a cabo por medio de la observación y consignación de registros de lo que se hace.
- La segunda fase consiste en que, a partir de esos registros, se hagan debates entre los profesionales y se confronten sus formas de hacerlo.

Estas confrontaciones ocurren, en un primer momento, entre el profesional que fue grabado y los investigadores; luego, entre dos de los profesionales grabados, y, posteriormente, entre el grupo completo.

- La tercera fase identifica lo que las personas hacen con aquello que dicen en las confrontaciones, sobre lo que ellos hacen. Estas transmisiones o los desarrollos de la profesión pueden hacerse fuera de tiempo.

Así, esta metodología permite “migraciones”, al pasar de la actividad de uno a la actividad del otro, oponiendo y acercando las actividades entre sí. Una intervención en *clínica de la actividad* contribuye a mutualizar las experiencias y los saberes de una comunidad de profesionales y a desarrollar el hábito de la reflexión común que relativiza, racionaliza y hace objetivas las situaciones; enriquece y perpetúa las prácticas.

INTRODUCCIÓN

Entre febrero y junio de 2006, se desarrolló en la sede François Mitterrand de la Biblioteca Nacional de Francia (BNF)², una experiencia de *análisis clínico de la actividad* con ocho bibliotecarios de la Sección de Servicios al Público. Su objetivo era “desarrollar el conocimiento que poseían sobre el quehacer y de su transmisión en la actividad de orientación a los lectores”.

Esta experiencia nació de la propuesta de dos psicólogos del trabajo que buscaban un terreno que les permitiera poner en marcha un *análisis clínico de la actividad* para obtener su diploma de grado en el Conservatorio Nacional de Artes y Oficios.

Esta proposición coincidía con las preocupaciones de la BNF. En efecto, después de diez años de grandes cambios (fusión de dos entidades diferentes; multiplicación del personal asignado regularmente a la orientación a los lectores; apertura a un público más diversificado; cambio de prácticas en la búsqueda de información generada a partir de la diversificación y multiplicación de los recursos electrónicos...), a la BNF le inquietaba la capitalización y transmisión de saberes relativos a los servicios al público. Al mismo tiempo, le preocupaba aún más lo que debía hacer frente al retiro de personal experimentado que se pensionaba y que, a lo largo de los años, había adquirido un conocimiento profundo de las colecciones y de las herramientas bibliográficas.

¿QUÉ ES EL ANÁLISIS CLÍNICO DE LA ACTIVIDAD?

Es un método de análisis de las prácticas, que ayuda a los profesionales a analizar y debatir su trabajo por medio del registro grabado de las “secuencias” de su actividad. Estos debates o “controversias acer-

² Siempre que se mencione en el artículo a la Biblioteca Nacional de Francia se utilizará la sigla BNF.

ca del oficio” permiten –a partir del asombro explícito, de las dificultades y restricciones encontradas, de las soluciones compartidas– ver cosas que no se habían visto, pensar lo impensado, comprender los enigmas, dejar a un lado las creencias obsoletas, en fin, esclarecer los gestos valiosos y los oscuros de la actividad.

El hecho de presentar las secuencias de los individuos y de su trabajo permite una toma de distancia, un desprendimiento: no es poner en cuestión a una persona; es poner a distancia un objeto de estudio enmarcado dentro de un ambiente. Esas secuencias, mostradas con ayuda de la imagen grabada, permiten que los participantes hagan emerger a nivel de la conciencia el saber interiorizado, las prácticas implícitas y los problemas jamás formulados. La situación grabada se convierte en un instrumento de pensamiento y de desarrollo.

RELATO DE LA EXPERIENCIA³

El 24 de febrero, los dos psicólogos que intervienen presentan el proyecto a los bibliotecarios pertenecientes a dos secciones de la Dirección de Colecciones (Sección de Investigación Bibliográfica y Sección de Filosofía, Historia, Ciencias Humanas). Ocho bibliotecarios se ofrecen como voluntarios. La oficina de calificación y formación hace seguimiento con interés a esta experiencia y ofrece un apoyo real.

Una reunión inicial, el 10 de marzo, permite exponer las motivaciones de cada uno, y la metodología. El grupo acuerda el objeto de estudio: la orientación al lector en una zona de servicio al público. Se considera que es allí en donde se podrá observar la transmisión y la movilización del saber adquirido para responder a las preguntas de los lectores.

³ Los textos citados entre comillas reflejan la vivencia de los participantes durante la experiencia, pero no son necesariamente la descripción de la realidad de los hechos.

Del 22 de marzo al 6 de abril, los investigadores observan a cada uno de los bibliotecarios del grupo en una zona de servicio al público y en una jornada que dura de dos a tres horas, simultáneamente en la Biblioteca de Estudios, en la Biblioteca de Investigación y en la Sección de Servicios al Público.

Cada sesión es objeto de una grabación sonora, seguida de un “informe” sobre la forma en que los bibliotecarios han adquirido sus conocimientos. El objetivo es poner en situación a los bibliotecarios para que se conviertan en autoobservadores de su práctica.

Durante una primera sesión de controversias a partir de la reconstrucción oral de las observaciones hechas por los investigadores, durante el 7 de abril, se propicia un primer debate entre los bibliotecarios sobre sus diferencias en las prácticas, lo que parece sorprenderlos: “¡Yo creía que todos hacíamos lo mismo y tal parece que no!” Los bibliotecarios constatan que sus herramientas bibliográficas y sus bases de datos en línea están en cambio permanente y debaten sobre la manera de aglutinar y transmitir el saber profesional. La actividad elegida como objeto de análisis del trabajo es “la integración del lector en el proceso de búsqueda de la respuesta a la pregunta formulada”.

Del 27 de abril al 17 de mayo, se inicia la aplicación de la metodología del *análisis clínico de la actividad*. Dos bibliotecarios aceptan ser grabados en una zona de servicio al público. Cada bibliotecario escoge y comenta a los investigadores algunos momentos de su propio registro de imagen. Luego, los dos bibliotecarios visualizan en conjunto su registro respectivo y se detienen en ciertos momentos para comentarlos. Los debates que se dan de esta forma también son grabados. A partir de estas grabaciones, los investigadores hacen una edición de treinta minutos aproximadamente, sobre las secuencias de las controversias.

Para el 4 de mayo, se programa una sesión destinada al grupo que espera pacientemente durante la larga etapa de autoconfrontación cruzada con sólo dos de los bibliotecarios; esto es de suma importancia, ya que para algunos la metodología no es muy clara. Los investigadores seleccionan extractos de un documental (Boccaro, 2004) grabado en 1997 en la sala de Catálogos de la Biblioteca Nacional, sede Richelieu, justo antes del traslado a la sede de Tolbiac, que muestra como el grupo trabaja con sus antiguas costumbres. Luego de esta sesión, la discusión es muy animada. Hay implicación, confrontaciones, risas, alegría, seriedad, cuestionamientos que testimonian los debates sobre lo real de la actividad de orientación al lector. Se cuestiona cómo se manejan las filas de espera, las prácticas metodológicas, el saber bibliográfico, el lugar de las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTIC), el largo aprendizaje por parejas en la antigua Biblioteca Nacional, en comparación con lo que se hace actualmente en la sede de Tolbiac.

El 19 de mayo, una vez terminada la edición de las secuencias, éstas se presentan al grupo completo, lo cual permite ampliar las controversias. Los debates se dan, “como es natural”, a partir de las imágenes. Al analizar sus rasgos profesionales, los bibliotecarios empiezan a cuestionar las dimensiones relacionales y deontológicas de su profesión.

El 2 de junio, a partir de la edición de la grabación de los debates que los investigadores transcribieron, se da una última fase de trabajo que permite elaborar el informe final.

El 29 de junio, el grupo presenta este informe, junto con las grabaciones, al comité de seguimiento designado por la BNF para esta experiencia. Los miembros del comité se muestran interesados y preguntan sobre la aplicación de esta experiencia en otros grupos de bibliotecarios de la BNF: “Una experiencia pequeña en cuanto al número de personas, pero rica

en reflexión”, “impresiona este bello objeto teórico y práctico” y “¿hasta que punto produce mejoras o cambios con sentido este método?”

TEMAS DE DISCUSIÓN Y DE CONTROVERSIA SOBRE EL EJERCICIO PROFESIONAL

El encadenamiento de las controversias se dirige naturalmente hacia las preguntas que los profesionales se hacen teniendo en cuenta estrategias colectivas de defensa. Así, el grupo comienza por abordar las preguntas que no representan riesgo ni peligro para sí mismos, antes de tratar las preguntas más sensibles. Durante el desarrollo de las sesiones se efectúa una inflexión entre el objeto inicial de estudio (saber bibliográfico y sus procesos de transmisión) y el objeto recurrente en las controversias (saber relacional desplegado en la entrevista bibliotecario/lector). Los debates se instauran allí donde los bibliotecarios se cuestionan y a medida que la confianza se establece en el grupo.

Las controversias ponen en evidencia la diversidad de las formas de hacer algo, lo “impensado” y los saberes implícitos, las angustias de algunos, la carencia de lo compartido formal o informalmente, la falta de “informes” para pasarse de uno a otros los hilos en una búsqueda bibliográfica, la deontología, el aprendizaje. La BNF ofrece, no obstante, muchos medios de formación y difunde en la Intranet un rico *Memento* de Servicios al Público. Sin embargo, una parte del porcentaje de las personas que ejercen la profesión, lo hacen de manera empírica pues no poseen formación específica en la materia y la solicitud de compartir y debatir entre colegas cobra mucha fuerza, ante este particular.

Desde sus primeras observaciones, los dos psicólogos notan que los bibliotecarios se toman muy a pecho la buena acogida a los lectores: “Mucha obsequiosidad para acompañar al lector hasta el momen-

to de entrega del documento... allí hay un placer, un juego. Es verdaderamente muy importante para ustedes y es casi una adicción”. Lo que no impide que a veces se dé una cierta lasitud: “Uno adora la atención al público, pero existe, como en todas las profesiones, una especie de ganancia previa... Pero una vez que se está frente al lector, se está frente a una persona que busca algo; la relación personal y la relación de trabajo quedan establecidas y luego viene lo demás”.

PRIMER CONTACTO CON EL LECTOR

Con frecuencia, “se presenta un momento de pánico frente a una solicitud muy amplia, o ante la urgencia con la que el lector tiene de obtener su respuesta, aunque todos sabemos que no podemos trabajar sobre la base de lo urgente.” “No hay respuesta inmediata: hay que ir a las fuentes que nos van a llevar a otras fuentes y éstas nos van a reenviar a otras...”. El debate se centra sobre el punto de partida de la entrevista con el lector, el rol que él desempeña para presentar su solicitud, el cuestionamiento y la reformulación por parte del bibliotecario:

“Hay que saber de cuánto tiempo dispone el lector; intento siempre saber en qué punto se encuentra respecto a su consulta, no lo que él conozca del tema, sino las referencias que ya tiene”.

“Yo no pienso en preguntarle sobre el tiempo. Luego de estas discusiones, tendré una tendencia mayor a hacerlo, pero no está dentro de mi práctica y yo actúo de otra manera”.

La relación con el lector, dada la sorprendente diversidad de posibles consultas, puede algunas veces revelarse como algo estresante. Se evocan palabras como “caparazón”, “pánico”, “complejo”, “fantasma”. Este trabajo de *análisis de la actividad* aporta sin duda más holgura en la relación bibliotecario/lector al hacer caer estas barreras.

RIESGO DE INDISCRECIÓN AL CUESTIONAR AL LECTOR PARA HACER MÁS ESPECÍFICA LA CONSULTA

A partir de una secuencia grabada en la que el lector parece poco deseoso de dar información sobre su búsqueda bibliográfica, se genera un debate sobre las prácticas de cada uno para responder una consulta, respetando en todo caso la sensibilidad del lector:

“No me atreví a insistir en que me dijera lo que hacía este personaje. Es allí donde yo me siento un poco indiscreta si insisto un poco más... No quise ir más lejos en el cuestionamiento porque yo vi que él estaba reticente y que no iba a decir mucho más, no iba a hacerle un interrogatorio”.

“Yo siempre tengo en la cabeza que hay una especie de deontología. Hago preguntas para que los lectores precisen su consulta. A veces me sucede que tengo que preguntar en qué marco se realiza la consulta; y allí me siento un poco mal: puede uno ir hacia cosas que pueden ser del orden de lo íntimo. Hay una deontología difícil de manejar. La situación se presentaría con mayor frecuencia si uno trabaja en el área de medicina, por ejemplo, cuando la consulta es sobre una enfermedad”.

“No veo claro lo que la deontología viene a hacer acá. Pienso que se puede llegar justo hasta cuando el lector quiera dejar de responder”.

“Para mí, no existe razón para sentirse indiscreto... En ese caso, no tengo problemas de conciencia... Si él quiere que uno le indique un camino, es necesario que nos aporte algunas informaciones”.

IMPLICACIÓN O NO EN LA BÚSQUEDA DEL LECTOR

A partir de un extracto en el que un bibliotecario orienta de forma imperativa a un lector sobre otras

fuentes diferentes de las que él busca, se desata una controversia animada sobre dos actitudes: el bibliotecario más “prescriptor” y el bibliotecario más “metodólogo”.

En Tolbiac, “el servicio es más impersonal”, lo que no sucedía en Richelieu, donde “uno le pasa la consulta a otro”, o, “es más agradable permitirse hacer una búsqueda larga con un lector y establecer una relación con él”. Algunos bibliotecarios buscan resolver de una manera más completa una consulta de un lector, aunque éste ya se haya ido, “pues siempre le queda rondando a uno en la cabeza”.

Yo no espero agradecimientos. No deseo entrar dentro de una relación personalizada [...]

Lo que me importa en la relación bibliotecario/lector es saber si con lo que le ofrecí, él pudo verdaderamente arreglárselas; si pudo, mejor aún, pero yo no espero realmente volver a verlo. Yo pienso que los lugares no se prestan para esto y que no es nuestro rol en una biblioteca de investigación. El objetivo es que los lectores sean autónomos al máximo.

En Tolbiac se han organizado salas especializadas por áreas del conocimiento, pero, en este caso, no se ha resuelto todo. No hay que tener cargos de conciencia si uno no conoce el tema de interés de los lectores. Uno no está acá sólo para eso, uno conoce su trabajo, uno conoce las herramientas de búsqueda, la forma de consultarlas. Claro que uno debe tener una cultura general tan amplia como le sea posible.

Si el lector desea algo sobre el método, OK; sobre las fuentes de otras áreas, OK; sobre la interdisciplinariedad, OK; sobre alguna disciplina, OK; Pero yo no me siento formuladora de respuestas [...] Es extremadamente raro que yo me sienta autorizada para aconsejar un libro, aun si lo

conozco. Porque estoy en una biblioteca de investigación... escucho, pero no dialogo sobre el contenido de su investigación... No busco entrar dentro de una relación privilegiada [...]

Los lectores tienen el derecho de querer tener relaciones privilegiadas en una investigación... El lector tiene necesidad de sentirse en confianza. No puedo rechazar al lector que tenga confianza en mí, por una razón que ignoro y que quiero seguir ignorando [...]

He descubierto el problema de involucrarse personalmente en una búsqueda, nunca antes había reflexionado al respecto [...] No creo que yo vaya a ponerme a involucrarme con las investigaciones de los lectores.

BUENAS MANERAS, CORTESÍA

Uno de los psicólogos anota:

Me sorprendió muchísimo la extrema cortesía de los bibliotecarios cara a cara al lector: no hay juicios, supuestos ni prevención para facilitarles su búsqueda y hay orden, de acuerdo con las reglas. Vi también un concepto de recepción del lector como aquella antigua norma de hospitalidad cuando se recibía un extranjero o un peregrino en la propia casa. Y si bien ustedes son los alimentos intelectuales, ustedes ponen a disposición del lector un lugar, herramientas de búsqueda, disponibilidad de tiempo, gentileza, preocupación por su itinerario de peregrino.

Este debate sobre la cortesía parece importante. El tono es vivo, hay desacuerdos, luego hay ajustes, se busca el vocabulario entre dos dudas como si fuera ilícito: "Las buenas maneras se aplican, no se reglamentan". Un bibliotecario integra las reglas del ejercicio profesional con las normas de cortesía: "A veces

me sucede que reprendo a un colega para decirle: ¡eso no se dice! Es cuestión de educación, pero no se hace sin saber el porqué. Fui formada como tal en Richelieu. Hay un código de buena conducta en las bibliotecas; yo no veo por qué no puedo hablar de buena educación o de centrarse en cómo dirigirse a los lectores". Otro bibliotecario desearía un debate sin rigidez: "Esto jamás lo hemos discutido entre nosotros [...] Hay al menos una ética y una reflexión que deberíamos hacer y que me parece apasionante".

A pesar de ello, el hecho de que los bibliotecarios hayan escogido de forma unánime no conservar para el comité de seguimiento las tomas de este pasaje, es un elemento que deja suponer que a veces hay una dificultad real en la profesión vivida entre colegas y que la controversia debe seguir desarrollándose.

FORMACIÓN DEL LECTOR

Los investigadores observan que los ocho bibliotecarios "forman" al lector a lo largo de una búsqueda con él, así no se dé una prescripción formal de la BNF sobre el tema. Algunos bibliotecarios explican que esto se hace para volver más autónomo al lector, mientras que los investigadores plantean la hipótesis de que les ayuda a manejar mejor la búsqueda de la respuesta.

"Uno le explica tal cantidad de cosas que uno puede hacerlo sentir ahogado... Yo explico no pocas cosas dándole así nociones sobre el método, reviso las herramientas... elaboro como una especie de fórmula, me siento como un médico, les escribo una lista para que puedan memorizarla...". "El objetivo es que el lector se vuelva autónomo y que no se vea obligado siempre a pasar donde el bibliotecario. Yo le enseño tres gramos de metodología que va a poder utilizar en cualquier biblioteca". "Se aprende a ser lector como se aprende a ser bibliotecario".

ENTRENAMIENTO POR PAREJAS CON UN TUTOR

Los bibliotecarios plantean muchas veces la necesidad de aprender por medio del acompañamiento en pareja como complemento a la formación para los recién llegados: “Yo pienso que el método de parejas es bueno, sería necesario que fuera más continuo y más prolongado. Hay un problema de rentabilidad del personal... Es trivial, pero uno tiene necesidad de que las personas sean funcionales: se les hacen dos o tres sesiones en pareja y se les lanza solos...”. “Yo aconsejo a los colegas que hagan trabajo en parejas con diferentes personas porque cada uno tiene su práctica diferente y hay diferentes caminos para llegar al mismo lugar”.

NECESIDAD DE INTERCAMBIOS INFORMALES DESPUÉS DE LAS JORNADAS DE SERVICIO AL PÚBLICO

Al hacer frente a la complejidad de ciertas consultas y a la multiplicidad de recursos disponibles, los bibliotecarios plantean la necesidad de intercambios y de ayuda mutua puntuales:

“Es verdad que la acumulación de consultas en una jornada de servicios al público sin retroalimentación, no sirve para nada. Hay que asimilar luego, revisar tal bibliografía, hablar de tal paso...”. “Lo que es muy interesante es que cuando yo hablo de servicios al público como profesional, con otros profesionales, no hablo ni de procedimientos, ni de fichas, ni de conocimiento bibliográfico... Es por primera vez que se va al meollo de la profesión, independientemente del conocimiento bibliográfico”. “Esto me hace pensar en la experiencia que tuve cuando llegué a la biblioteca: cada vez que finalizábamos los servicios al público, se daban unos debates sin final entre nosotros sobre la manera como se habían

enfrentado las situaciones... Guardo un recuerdo extraordinario de estos intercambios que en este momento no se han vuelto a realizar... Se quiso prolongarlos y formalizarlos bajo la forma de reuniones, pero esto nunca funcionó... Éramos entre veinte y veinticinco y la comunicación no se daba”.

TRANSMISIÓN DE SABERES ÚTILES EN LOS SERVICIOS AL PÚBLICO DE LA BNF

La *clínica de la actividad* diferencia cuatro dimensiones que estructuran la profesión y permiten alimentar la reflexión sobre la transmisión: dimensiones impersonal, personal, interpersonal y transpersonal.

La dimensión impersonal del ejercicio profesional es la adquisición de saberes metodológicos y de conocimientos que dan una calificación y “autorizan” a ejercer la profesión. Las formaciones iniciales y continuas propuestas en la BNF son vistas como algo bien hecho e ineludible. Los bibliotecarios sienten una enorme necesidad de capitalización de sus saberes en lo que respecta a consultas bibliográficas en un mundo informacional en plena evolución.

La dimensión personal del ejercicio profesional es la forma como cada uno lo ejerce, como se lo apropia: “Los servicios al público se hacen y se enriquecen sólo a través de la práctica. Uno recibe formación, es verdad, nos enseñan las herramientas, pero uno recuerda mejor cualquiera de ellas cuando ha pasado una hora consultándola y utilizándola con un lector; es allí donde verdaderamente aprende a conocerla”.

La dimensión interpersonal del ejercicio profesional es la manera en que los bibliotecarios lo transmiten y lo enlazan, de una manera informal y en lo cotidiano: “Cuando tengo un problema, voy y hablo de ello, o cuando ya lo solucioné, también voy y hablo”. Hay un borbotón de transmisiones cuando se hacen los

empalmes de los equipos de trabajo e igualmente en la cafetería, “lugar en donde se encuentra a la buena persona que va a solucionar en tres palabras la pregunta que uno dejó sin respuesta”.

La dimensión transpersonal da cuenta de un componente histórico. La Biblioteca Pública de Francia se fusionó con la Biblioteca Nacional, lo que requirió la integración de culturas y de métodos de trabajo diferentes. “Uno podría decir que existe la cultura de ‘caminar con sus propios pies’ en las colecciones de Richelieu y aquella del ‘camino del hipertexto’ en los catálogos actuales”. Algunos bibliotecarios asumen la misión de transmitir estas dos culturas que se empujan una a otra sin comprenderse a veces.

Es interesante constatar que dentro de estas cuatro dimensiones hay “migraciones” de saberes que se transforman y pasan de una dimensión a otra y vuelven, finalmente, para nutrir el “género profesional”. La multiplicidad de tales “migraciones” testimonia que un colectivo profesional está vivo y se renueva.

DUPLICACIÓN DE LA EXPERIENCIA EN OTROS AMBIENTES

Esta experiencia permite que aparezcan puntos de convergencia y de controversia esencialmente en lo que respecta a la entrevista con el lector y al aprendizaje en parejas. Estas cuestiones son valoradas de manera insuficiente en la formación existente y son insuficientemente discutidas entre colegas, quizás por falta de espacios y de tiempo previstos para tal efecto, por lo cual ameritaría que fuesen abordadas no bajo la forma de normas, sino a través de debates entre iguales con el fin de que cada uno pueda tomar conciencia interior de ellos, a partir tanto de su práctica como de la de los otros. Los ocho bibliotecarios desean hacer que sus discusiones se compartan con los colegas de la BNF y “hacer surgir” ciertas ideas claves. Acá el colectivo innova y da un paso adelante

en el proceso de construcción colectiva de la profesión: se sugiere, entre otras, que utilicen “el análisis de la actividad” para la integración de los recién llegados y para el mejoramiento del aprendizaje sobre los servicios al público en parejas.

LA INTEGRACIÓN DE LOS RECIÉN LLEGADOS

La experiencia fue recibida por una de las participantes que recién había llegado a la BNF como algo muy útil para su integración: “Yo estoy segura de que esto me ha ayudado a integrarme... Yo preparo mi propia miel cada mañana sin tener que pensar en ello concretamente”. Este tipo de experiencia permitiría quizás a las personas nuevas a integrarse a un establecimiento tan cargado de historia, liberarse del miedo que se puede sentir frente al lector de no saber, de no tener los conocimientos suficientes. Esto les evitaría tener que “armarse de una caparazón”.

EL MEJORAMIENTO DEL APRENDIZAJE SOBRE SERVICIOS AL PÚBLICO EN PAREJAS

La práctica en parejas es algo poco formalizado: “¿Quién puede y cuándo convertirse en tutor?, ¿cuándo está un joven profesional listo?, ¿qué se debe hacer en las prácticas de servicios al público por parejas?” En Richelieu eran dos años de aprendizaje. “Que no nos sorprendamos entonces que acá sí tengamos una base del saber”. Actualmente, el tutor hace delante de su colega “lo habitual, luego le ofrece la mano, pero en posición de supervisión”. Para el tutor de un trabajo, su experiencia le permite la reelaboración a través del co-análisis. Este podría ser uno de los ejes de desarrollo de la práctica en parejas desde el punto de vista del tutor, principalmente por la toma de conciencia sobre prácticas diferentes de las suyas. “¿Por qué entonces no formar parejas entre los ‘antiguos’ y los ‘nuevos’, que son algunos jóvenes preparados que acaban de aprender las normas y las nuevas ‘buenas’ prácticas? Hay ‘antiguos’ que tienen

prácticas sin vigencia. Nos haría bien trabajar en pareja con los nuevos, quienes, con una mirada nueva, vienen de recibir una formación diferente”.

De otra parte, las secuencias grabadas podrían ser una fuente de profundización entre el tutor y el recién llegado, siempre que se conserve lo vivo de la situación de servicios al público. El joven puede ver que la profesión está viva, que puede ser debatida y así hacer el enlace concreto entre las prácticas y la deontología profesional.

CONCLUSIONES

A partir de la opinión del grupo, esta experiencia de reflexión, basada en secuencias concretas, permite a los bibliotecarios formalizar mejor lo implícito, conceptualizarlo y elaborar prácticas comunes. Permite a los participantes “retomar el camino” en su actividad profesional: de una parte, al aportarles una mayor libertad de elección, de representaciones, de posibilidades de prácticas y de autoridad para ejercer su profesión de otro modo; de la otra, les ayuda a desarrollar mejor el discernimiento a partir de una comprensión mayor de la misión fundamental de la profesión y de su ética.

BIBLIOGRAFÍA

Boccaro, M. (2004). *Je cherche un titre*. Adicom, version longue de 3h38 BNF, Département de l’audiovisuel IKM-11592(4).

Clot, Y. & autres. (2001). Entretien en autoconfrontation croisée: une méthode en clinique de l’activité. *Education permanente* 146, 17-25.

Lo que surgió realmente de las discusiones entre los ocho bibliotecarios es que, más allá de una dimensión impersonal bien asumida por la BNF, existe la necesidad de una transmisión más interpersonal entre compañeros; transmisión prolongada, en situación, anclada en una filiación fuerte con los profesionales experimentados y los saberes relacionales e implícitos que no se transmiten de manera formal. Esta experiencia vislumbra la necesidad de la BNF de compartir las prácticas, los problemas y los métodos en un contexto muy evolutivo.

Puede parecer paradójico en este momento en que las bibliotecas se desmaterializan, o cuando la consulta a distancia se generaliza, que los debates generados a partir de esta “experiencia” se hayan orientado sobre la interacción lector/bibliotecario o sobre la entrevista de referencia: “Compartir cosas que son el meollo de nuestra profesión. Para mí esto no es un lujo”.

La experiencia profesional “se define menos por lo que los profesionales saben hacer que por su forma original de cambiar sus formas de hacerlo, frente a la realidad y midiéndose los unos ante los otros. Dicho de otra manera, se define menos como algo funcional que como un desarrollo” (Clot, 2007).

Clot, Y (1988). *Le travail sans l’homme? Pour une psychologie des milieux de travail et de vie*. Paris: La Découverte.

_____. (2007). De l’analyse des pratiques au développement des métiers. *Education didactique* 1, 82-91.