

## TIEMPOS DE CAMBIO

*María Auxiliadora González Sánchez*

*José Luis Sánchez Rodríguez*

Fundación Germán Sánchez Ruipérez

### **Resumen**

Hemos abandonado la concepción tradicional en la que los servicios bibliotecarios gravitaban en torno al libro, para pasar a otra en la que el usuario se ha convertido en el eje de los mismos, pero estamos convencidos de que aún persisten algunas actitudes e inercias que resultan difíciles de eliminar. Por otra parte, la incorporación de las TIC ha distorsionado, en cierto modo, algunos aspectos de nuestro trabajo facilitando o dificultando, según se mire, alguna de nuestras tareas cotidianas.

Estas premisas nos están obligando a realizar un cambio de actitud en el ámbito profesional sobre el que queremos aportar algunas reflexiones. La presente comunicación pretende por tanto pasar revista a alguna de éstas situaciones para tratar de *estimular el debate* en torno a dos puntos: nuestra adaptación como profesionales a la nueva situación creada por los cambios mencionados en el párrafo anterior y la adecuación o no de los servicios bibliotecarios a los usuarios. Y lo haremos refiriéndonos a los tres pilares que consideramos deben sostener los servicios bibliotecarios: Información - Formación - Ocio, y no exentos de cierta ironía, utilizada como recurso expositivo, que consideramos oportuna para propiciar un debate vivo.

Dos hechos han venido a marcar en los últimos años un nuevo concepto de las funciones y una nueva filosofía en el trabajo de la biblioteca pública:

El primero supuso un giro copernicano y ha condicionado, mejor, está condicionando nuestro trabajo cotidiano. Me refiero al abandono de la concepción tradicional en la que se privilegia al libro sobre el lector, por otra en la que el usuario se convierte en el centro de cualquier servicio que presta la biblioteca. Este concepto debería permitirnos observar las cosas desde una perspectiva inédita: la del usuario.

El segundo ha sido la incorporación a partir de los últimos años de la década de los noventa de las TIC y la consiguiente adaptación de nuestros centros a una nueva realidad en la que el libro trata de conservar su espacio ante un competidor en ocasiones más eficiente a la hora de proporcionar información. En el momento actual, las bibliotecas tratamos de convertirnos en modernos centros de información y servicio, en los que el libro es sólo una opción más, y en muchas ocasiones no es ni la mejor, ni la más adecuada.

Estas premisas nos están obligando a realizar un cambio de actitud en el ámbito profesional sobre el que queremos aportar algunas reflexiones. Y lo haremos pasando revista a los tres pilares que consideramos deben sostener los servicios bibliotecarios: Información - Formación - Ocio, no exentos de cierto sarcasmo.

### **La biblioteca cómo centro de información**

Cada día trabajamos por y para el usuario. Debemos considerar a cada uno de ellos como un trofeo profesional que hemos conseguido y del mismo modo que a los deportistas no les gusta perder sus mejores marcas y luchan cada día por mantenerlas o superarlas, nosotros debemos tratar de incrementar el número de los que acuden a nuestras bibliotecas.

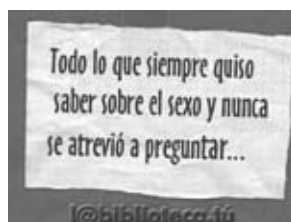
Por supuesto que el hecho de que asistan a nuestras instalaciones no es un mérito exclusivo del bibliotecario, pero no cabe duda de que tenemos una responsabilidad directa si no somos capaces de conseguir que vuelvan. En este punto intervienen diversos factores entre los cuales es indudable que ofrecer servicios útiles y de alta calidad y respuestas adecuadas a las necesidades que desde la sociedad se nos demanda, desempeñan un papel esencial que nadie pondrá en cuestión. Lo que muchas veces se nos escapa a la hora de teorizar es un elemento mucho más trivial pero no por eso menos importante, que es el de lograr que los usuarios se sientan a gusto en nuestras bibliotecas, sean tratados con deferencia y amabilidad y realmente perciban que ellos son nuestro centro de atención prioritario. En otras palabras, un entorno agradable y un trato personalizado y amigable pueden hacer milagros en las cifras de asistencia y préstamo. Consiguientemente hemos de ser capaces de transmitir un mensaje de compromiso hacia ellos. Ya está bien de trabas, restricciones y prohibiciones: *¡no fumes!*, *¡No hables!*, *¡Aquí no se bebe!*, *¡No se permite el paso con el niño a la zona de adultos!*, *¡No se pueden sacar más de dos cosas!...* Lo positivo ha de imponerse a lo negativo. Incidir en la imagen que nuestros usuarios perciban de nosotros nunca va a ser un trabajo perdido. Hagamos llegar a la gente nuestro grado de compromiso personal y laboral hacia ellos. En nuestra biblioteca este compromiso se muestra en unos vistosos carteles que adornan las paredes del edificio. En ellos se pueden leer textos como estos.



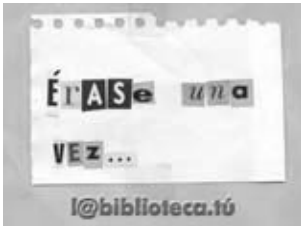
...es un contrato sin firmas, sin letra pequeña, a largo plazo. Hoy tenemos en cuenta tus necesidades. Mañana seguiremos valorando tus opiniones.



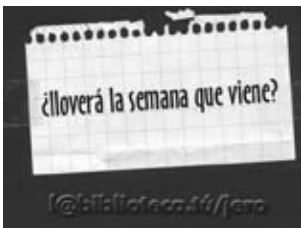
¿Pasabas por aquí? Tenemos lo que necesitas para tus estudios, para tus actividades o para pasar un buen rato, ¿qué deseas?



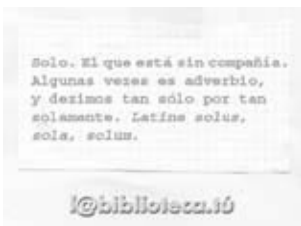
responder, lo encontrará en su biblioteca, sin tapujos, sin cigüeñas. Siempre que su biblioteca ni la nuestra.



...y otra, y otra... ¡Cuántas historias por contar!, ¡Cuántos poemas guardados en un cajón! Si tú quieres, nosotros pondremos todo lo necesario para llegar al colorín, colorado...



¿La historia de la espiral? ¿El sexo de los ángeles? A petición tuya, encontraremos, si fuera preciso, el material del que están hechos los sueños, poniendo en ello todo nuestro corazón.



Devuélvenos el libro, el disco y el bolígrafo que te prestamos y quédate con todo lo demás: las palabras, las sonrisas, la soledad en compañía...

De este modo el usuario puede llegar a saber que nuestra oferta no es sólo formativa o informativa o lúdica, sino que nuestro tiempo, nuestra voluntad y nuestros conocimientos están puestos a su servicio.

Por este motivo el tiempo dedicado a satisfacer una demanda informativa no debe ser nunca racaneado, puesto que es el eje principal de nuestro trabajo.

No debe importarnos el tipo de información que tengamos que dar. En el argot bibliotecario no deben haber respuestas del tipo *¡eso no es aquí!*, o *¡no tenemos!*, que tantas veces escuchamos en muchos organismos públicos. Tenemos que tener en cuenta que la biblioteca es un centro de recursos informativos y nosotros estamos en ella para saber hacer uso de los mismos y ofrecer una respuesta, tanto si se nos pregunta por los horarios de RENFE en los días azules como cuando sus intenciones son conocer el sexo de los ángeles.

Es cierto que esto supone un importante cambio de comportamiento. Si un usuario solicita información sobre la vida de Quevedo, por ejemplo, inmediatamente nos acercamos a la estantería y revisamos los títulos que le pueden servir. Sólo cuando el usuario se ha marchado nos acordamos de otros soportes que están a nuestra disposición y que le hubieran podido ser de gran ayuda. No sé si será un caso particular, pero creo que tendríamos que hacer algo para que las nuevas tecnologías y especialmente Internet quedara clasificado en nuestros cerebros del mismo modo que el 92, el 37 o el 51 de la CDU. ya que es una herramienta pensada para el bibliotecario.

Somos capaces de buscar todo tipo de información en formato papel. Un usuario nos pregunta por la historia de la espiral a través de los tiempos (como ha ocurrido en nuestra biblioteca) y podemos encontrar

material suficiente para hacer una tesis doctoral sobre el tema.

Durante muchos años hemos entrenado nuestro cerebro para que sea capaz de seleccionar las palabras claves que nos permiten ponernos manos a la obra para rastrear la información solicitada. Con la introducción de Internet, nuestra adaptación no debería haber sido excesivamente costosa porque los buscadores utilizan el mismo sistema (palabra clave), con la ventaja añadida de que un buen rastreador nos dará resuelto gran parte del trabajo que antes teníamos que realizar nosotros.

### ***La Biblioteca cómo centro de formación***

No importa la disparidad de tamaño ni de recursos que tenga una biblioteca. No importa el lugar donde esté enclavada. Todas tenemos un denominador común: el bibliotecario.

Afortunadamente y sin ánimo de mirarnos al ombligo, el profesional de bibliotecas participa de forma generalizada y masiva en los diversos cursos de reciclaje en una proporción mayor que cualquier otro profesional. El dinamismo y el grado de compromiso es tal, que en gran cantidad de ocasiones la asistencia a estos cursos corre a cargo de su tiempo de ocio y de su propio bolsillo. Indudablemente es el principal activo con el que puede contar una biblioteca.

Tenemos muy claro que lo que buscamos con esta formación es poder ofrecer un mejor servicio a nuestros usuarios. Por lo tanto, una vez aprobado el primer curso de FP (formación profesional), el bibliotecario ya está en condiciones de hacer con los usuarios ese otro tipo de formación de la que tanto se habla que es la formación de usuarios.

Debemos tener muy claro que lo que buscamos con esta formación de usuarios no es más tiempo para nosotros (porque una de las cosas que vamos a invertir en estos programas es eso, tiempo), sino una mayor autonomía para el usuario, de modo que acuda a nuestras bibliotecas con la misma naturalidad que entra en su casa. Siempre que hacemos formación de usuarios con los niños les comentamos las intenciones de las sesiones: les explicamos que nos gustaría que vinieran a la biblioteca como van a sus propias casas, y del mismo modo que cuando en casa tienen sed saben dónde encontrar el vaso y el agua, cuando vengan a la biblioteca y tengan una necesidad informativa sepan cómo satisfacerla. Esta premisa debería considerarse como esencial también para los programas de formación de adultos. Debemos ser capaces de diseñar programas de formación de usuarios que recojan las necesidades específicas de los individuos que acuden a ellos. Nuestro principal objetivo debería ser mostrarles que la biblioteca tiene una respuesta para la resolución de sus necesidades puntuales, sean estas del tipo que sean. Más que mostrar a un grupo de agricultores cómo utilizar el catálogo y los secretos de la CDU, enseñarles a encontrar recursos que puedan serles útiles en el desempeño de su labor cotidiana. Por lo tanto, la homogeneización de grupos o, en su caso, el tratamiento individualizado son argumentos esenciales para el éxito de los programas formativos.

Pero, la biblioteca no debe limitar su territorio a la formación de usuarios. El usuario debe encontrar también la posibilidad de completar su formación personal o profesional con una oferta variada de cursos y programas, tanto presenciales como a distancia. Se trata de aportar los recursos humanos y tecnológicos suficientes para que la biblioteca sea realmente una puerta de acceso a la sociedad del conocimiento. Proporcionar acceso a Internet de forma libre y gratuita, ofertar cursos relacionados con la utilización de las TIC, apoyar con personal programas de formación a distancia e incluso plantearnos la posibilidad de prestar equipos informáticos durante el fin de semana para que el usuario pueda practicar en sus hogares. Esto sería importante porque, aunque se pueda tener acceso a las nuevas tecnologías dentro de la biblioteca, el tiempo y el número de ordenadores resulta siempre muy limitado teniendo en cuenta la gran demanda de este servicio. El apoyo teórico de esta propuesta está claramente recogido en la siguiente frase, que marca también el comienzo del siguiente punto.

### ***La Biblioteca como centro de entretenimiento***

*Las bibliotecas facilitarán materiales y servicios accesibles por igual a todos los usuarios. En ellas no habrá discriminación alguna debido a la raza, religión, sexo, edad o por ninguna otra razón.*

*Declaración de la IFLA sobre las bibliotecas y la libertad intelectual*

Facilitar tiene dos acepciones: Por una parte, significa proporcionar o entregar, que es lo que normalmente se hace en todas las bibliotecas, proporcionar unos servicios al ciudadano para que disfruten de los mismos. El otro significado es el de hacer fácil o posible la ejecución de una cosa o la consecución de un fin, que es lo que en realidad debería hacer una biblioteca; el problema está en que en la declaración no queda especificado el significado del verbo facilitar y se da por hecho que es el primero de los dos. Por eso, cuando entramos en una biblioteca sabemos que hay libros, pero los demás servicios debemos descifrarlos a modo de juego.

El primer juego sería el de salvar obstáculos. Debemos entrar en las instalaciones y en algunos casos no resulta fácil. Es paradójico que siendo pública la biblioteca no se facilite el paso sin carné. Es evidente que para hacer uso de ciertos servicios, como puede ser el de préstamo, es necesario que tengamos datos del usuario, pero sería lógico que la tarjeta de lector expedida por la biblioteca de su municipio fuese válida para cualquier biblioteca pública, como lo es la tarjeta de la seguridad social.

Resuelto este trámite y una vez dentro de la sala de lectura, comienzan los pasatiempos, ya que una de las funciones fundamentales de la biblioteca es la de hacer pasar el rato lo mejor posible a nuestros usuarios. Así, lo primero que tienen que resolver es un autodefinido. Viendo semejante cantidad libros y con una ordenación tan clara y sencilla el usuario debe autodefinirse, decidir si realmente lo que quiere es buscar algo en la biblioteca o simplemente curiosarse. En el caso que nos ocupa el usuario en cuestión quiere leer *La Increíble y triste historia de la cándida Eréndira y de su abuela desalmada* de Gabriel García Márquez, y le gustaría saber si en la biblioteca está esa novela. Tras varios fracasos por las estanterías, este usuario decide preguntar al bibliotecario, que muy amablemente le contesta que para averiguarlo lo mejor es consultar el OPAC. Llegó el momento de resolver un revoltigrama. Si se mira atentamente el cartel comprenderemos que el nombrecito elegido para denominar el catálogo resulta tremendamente difícil de interpretar para un profano, es decir, opaco, pero con un poco de esfuerzo mental el resultado de OPAC puede ser PACO (quizá sea un bibliotecario al que haya que preguntar), POCA (tal vez la información que me puede dar de este libro), COPA (la que hay que haber tomado para entender todo esto).

Si el usuario es intrépido y se acerca al cartel de OPAC, puede observar cómo al lado del mismo hay un ordenador con un teclado. No hace falta tener muchas luces para comprender que ahí es donde hay que buscar el libro. Entonces comienza a resolver una sopa de letras. En efecto, todas las letras del abecedario se presentan de una manera completamente desordenada sobre un teclado (ordenación *qwerty*), acompañadas de todos los signos de puntuación colocados unos sobre otros junto con números que se deben usar mucho en eso del OPAC porque vienen representados dos veces: ellos solos o precedidos de una *F*. Además, nos encontramos diferentes tipos de siglas como *Alt, Av Pag, Supr, Impr Pant, PetSis, Alt Gr...* que no tienen mucho sentido en la sopa de letras, pero que probablemente sean muy importantes para saber dónde puede este usuario encontrar en la biblioteca a la cándida Eréndira.

Algunas veces ese ordenador viene acompañado de una silla para que se pueda emplear más tiempo en resolver esa sopa de letras, algo que probablemente se agradezca. Cansado de tanto trajín, el usuario se sienta y aparecen las primeras pistas. En la pantalla le piden algún dato del libro que quiere buscar. Casualmente pasa por allí el bibliotecario y le dice que picando el título y dando un intro, aparecerán los datos del libro y su localización en las estanterías. Sin haber terminado aún la sopa de letras vamos a

empezar a jugar a las palabras cruzadas.

Picando el título. ¿Cómo se picará un título?

Dando un intro. ¿Qué es lo que hay que dar? A él no le habían dicho que tuviera que dar nada.

Si el usuario sigue dispuesto a resolver los pasatiempos, debe solucionar estos dos nuevos jeroglíficos para continuar con la sopa de letras del teclado.

Considerando que ya sabe cómo picar, comienza a golpear una por una, habitualmente utilizando para mayor presteza un dedo de cada mano, todas y cada una de las letras que componen el título *La Increíble y triste historia de la cándida Eréndira y de su abuela desalmada*. Cómo el factor tiempo no tiene importancia en este asunto de los pasatiempos, tras emplear una cantidad indefinida de éste en escribir tan escueto título, aparece una solución: la *localización* del libro. ¡Ya era hora!

Aquí surge otro juego. Está muy claro dónde se señala localización. Pero como no suele haber ni un papel ni un bolígrafo en ese OPAC, comenzamos a recitar trabalenguas. 860(861)-31"19" GAR can R. 12328, 860(861)-31"19" GAR can R. 12328, 860(861)-31"19"GAR can R. 12328...

Llegado a este punto el usuario ya no sabe si la desalmada es la abuela de la cándida Eréndira o es el/la bibliotecario/a, tan cruel que no va a darle ni una sola pista para resolver el enigma. Está claro que ni las Vegas le ofrecerá más para ser un verdadero ludópata. Por fin, una vez encontrado el lugar donde supuestamente debería estar el libro, da unas vueltas por la estantería y con esa referencia no aparece nada. Vuelve a interpelar al bibliotecario que, tras una consulta al ordenador sorprendentemente rápida, nos asegura que lo tiene prestado otra persona, que si quiere se lo puede reservar para cuando lo traigan. Lo que el usuario se reserva deben ser las ganas de decir lo que piensa de la ordenación del fondo, de la biblioteca y de la mamá de la abuela de la cándida Eréndira, porque sin mirar a nadie sale disparado de la sala. Ya en la intimidad del hogar cae en la cuenta: OPAC, no es ni más ni menos que la tercera persona de indicativo del verbo capar.

¿De verdad creemos que las bibliotecas están pensadas para el usuario?

La conclusión es clara y contundente, ¡NO! ¡Rotundamente no! Y en este punto no podemos echar balones fuera, puesto que uno de los elementos que más resistencia opone al cambio de la situación es la mentalidad del bibliotecario. Continuamos aferrados a los componentes más estáticos de nuestra profesión, aunque sea de forma inconsciente. Ya advertía Umberto Eco que la *primera obligación del bibliotecario es conservar los libros*. Procuramos por tanto mantenerlos en buen estado aunque para ello haya que retirarlos del préstamo (Enciclopedias, Obras de referencia...) e incluso del acceso directo. Del mismo modo, intentamos mantener en nuestras estanterías la historia viva de la edición de los últimos cincuenta años, que da prestigio a nuestras instalaciones y se nos llena la boca al hablar del número de volúmenes que hemos logrado atesorar. Uno de nuestros mayores orgullos es mostrar a colegas y visitantes cómo lucen íntegros e inmaculados determinados volúmenes, y *eso que ya tienen 30 años*.

También tenemos absolutamente claro qué tipo de usuario no debe hacer uso cotidiano de nuestros servicios. No hacen falta más explicaciones; cualquier bibliotecario es capaz de distinguirlos a primera vista. En compensación y para que nadie nos tache de clasistas, llegamos incluso a plantearnos si sería o no conveniente incorporar a nuestros fondos determinadas publicaciones periódicas, o algunas novelas distribuidas en kioscos, que como todos los profesionales sabemos, no pueden considerarse literatura *cara*. Al final nos acabamos decantando por adquirir *La fenomenología del espíritu* de Hegel, que al fin y al cabo es más clásico que Marcial Lafuente.

En el ámbito de las TIC, mantenemos nuestra coherencia. Nos adherimos a la introducción de estos nuevos medios en nuestras salas, después de todo nos permiten cambiar los viejos catálogos por los ultramodernos OPAC y el cruce de las fichas de préstamo por ergonómicas pistolas láser. Incluso, en nuestra

magnanimidad, pondremos a disposición de los usuarios uno de estos ordenadores, evidentemente para que puedan acceder al más moderno software de escritura, maquetación de trabajos y complejas hojas de cálculo. Por todos los medios hay que procurar mantener nuestra imagen de lugar serio y silencioso. Nada mejor que impedir que se utilicen mal estos costosísimos aparatos para comunicaciones domésticas tipo mensajes a móviles, chats o correos electrónicos. Y desde luego nada de acceder a cualquier lugar de Internet, y ni hablar del peluquín de poder utilizar disquetes o descargarse archivos. Aunque eso sí, la consulta en el OPAC es totalmente libre y gratuita. Para que luego digan que no cumplimos una auténtica labor social y democratizadora.

***Apostilla final:***

Evidentemente, estos comentarios no pretenden molestar a nadie. Tan sólo provocar una reflexión sobre algunos de los aspectos, modelos, modales y actitudes cotidianas en el desempeño de nuestras tareas profesional. Para ello hemos exagerado y distorsionado, con la voluntad de propiciar, si cabe, un debate vivo y encendido. Aunque cualquier parecido con la realidad sea mera coincidencia.