

Los usuarios de las bibliotecas públicas. Las bibliotecas, que (no) cambian

ILDEFONSO TROYA SALAS

Colaborador de la Biblioteca Pública Municipal de Olvera (Cádiz)

Si tuviésemos que hablar de las antiguas bibliotecas nuestra imagen sería la que pudiera ofrecer la mente del pequeño que las merodeaba allá por los años ochenta. Y estos años no están tan alejados todavía de esa visión de antigua. Pero como el tiempo es relativo y los cambios también los son, uno puede acercarse a este examen basándose en las experiencias propias y, con todo, acertar de lleno. Acertar de lleno porque uno puede afirmar concluyendo, sin aún haber comenzado el análisis, que las bibliotecas han cambiado mucho, pero que no han cambiado nada. Ustedes lo entenderán, no se preocupen.

No sé si valdrá, ante todo, esta opinión de usuario, porque realmente como usuario tengo la imagen de las antiguas bibliotecas y atendiendo a las labores que ejerzo hoy en día pudiera ser que mi opinión se encontrase intoxicada. No obstante espero que les sirva.

De aquellos años ha quedado en nuestras cabezas esa imagen de libros antiguos; de estanterías malavenidas; de bibliotecaria de rodete y gafas en la punta de la nariz; de olor intenso a papel húmedo, incluso de oratorio, donde era delito la profanación del silencio. Y, sí, todo eso fue así. Y hoy, en cambio, la tenemos de libros que se deshojan fácilmente; de metálicas y funcionales estanterías, algunas iluminadas otras no, depende de la economía; de funcionarios obsesionados por las estadísticas o por aprender a encontrar los iconos de una aplicación que muta con demasiada asiduidad; de intenso olor a tinta de impresora; y de guardería, donde las madres dejan a sus niños mientras hacen la compra; de dónde aún no debemos pagar por llevarnos un libro a casa... ¿ven como todo es lo mismo?

Pero tampoco tiene que ser así, la de hoy puede ser también la imagen de una biblioteca donde se encuentra aparentemente lo que se busca a partir de fantásticos mecanismos que hacen las veces de los antiguos OPACs, donde los catálogos están a la vista de quien los examina, o de quien sabe examinarlos, donde la fecha de de-

volución de las obras nos sale marcada por máquinas virtuales, donde también puede haber excelentes ocurrencias para animar la biblioteca o sesiones de cuentacuentos, ¿ven como todo ha cambiado?, pero... ¿ven como todo es lo mismo?

Dejándonos de diatribas podría asegurarse que sí, ya en serio, que la biblioteca de hoy no es la de ayer, que su gestión avanza como ha avanzado la técnica, que su catálogo aumenta como aumentan los fondos, que se adapta a las necesidades tal como sus usuarios las precisan, etc. Pero uno ha observado a lo largo de estos años una serie de cambios que pasan por la constante reconsideración propia de la definición de la biblioteca —es una realidad patente que las funciones han variado a ojos incluso de cualquier ciudadano—; la ‘peligrosa’ alienación de las mismas con la técnica, aspecto este último que no es intrínseco a las bibliotecas, sino que abunda en todos los sectores de la administración actual; y, si me apuran, una tercera derivada de ésta: la excesiva codificación de la comunicación entre la biblioteca y el usuario, y no hablo de CDU, sino de ese producto que la burocracia conlleva. Pero ¡jojo!, apunto sólo lo negativo como aviso de caminantes. Lo positivo es tan evidente...

DEFINICIÓN DE BIBLIOTECA

Como decía al principio, en plan satírico, la biblioteca que uno recuerda de aquellos tiempos podría considerarse como ‘almacén de libros’, también podremos decir ‘archivo de documentos’ como El Cementerio de los Libros Olvidados que Zafón retrata en *La sombra del viento*. Un lugar para el recogimiento donde pueden hallarse vetustas obras de Clarín, o amarillentas páginas de Lorca recién desenterradas, e incluso, si el gruñón del bibliotecario tenía ganas, prestarte uno de esos libros y llevártelo a tu casa. Se trataba de una prolongación de los servicios educativos que el colegio no podía darte por falta de fondos bibliográficos o que tus padres no podían prestarte porque su economía no estaba para eso. Hablo de un pueblo, entendámonos. La ilusión, para el que se hubiera leído los pocos cómics que por allí había era que vinieran nuevos ejemplares para devorarlos, o para leerlos pausadamente porque no vendrían otros hasta Dios sabe cuándo. De ahí que la obsesión de aquellos directivos pasara por el orden, la uniformidad y la adquisición de fondos.

Hoy en día, para bien, las bibliotecas son algo más que eso, e incluso en eso han cambiado. Esa misma obsesión por el aumento de los fondos hoy puede aplicarse a la obsesión por el aumento de los usuarios. Es más biblioteca aquella que más lectores tiene, aunque con menos libros, aquella que más servicios presta, aunque con menos eficacia. Nos lo piden muchas estadísticas.

La biblioteca de hoy, y digo la de hoy, porque la de mañana al ritmo que va la tecnología será otra, la de hoy se configura más como un centro de acceso a la información. Así debe ser. Son otros tiempos. Si la biblioteca no evoluciona está abocada al fracaso. Este es un servicio más de los que presta un ayuntamiento a sus ciudadanos.

Un servicio global de difusión del conocimiento. Es eso una conjunción de servicios prestados en un mismo lugar. En la biblioteca se navega por Internet, se lee, se estudia, se redactan tareas colegiales y también se juega. Es también, desgraciadamente, un lugar donde los libros son algo más, donde lo que prima es lo inminente y, aquí está la clave, un lugar donde Internet se consagra como 'el lugar donde está todo'. Los libros, de esta forma, están pasando a un segundo, tercer o cuarto plano, a las mismas estanterías obsoletas de las bibliotecas de los 80. ¿A que ahora lo van entendiendo? Es terrible ver como los colegiales se afanan con el ordenador para realizar una simple tarea colegial sobre el descubrimiento de la rueda y se lanzan a escribir en el *google* la palabra rueda. Talleres de recambio, pastelerías, vinos manchegos, de todo encuentran. Por eso digo, cuidado con la técnica. Todos estos ejemplos nos llevan al lugar de definición de biblioteca. Si la biblioteca comienza a serlo todo, ¿qué es la biblioteca? Ni siquiera el nombre ya sería correcto, pues no sólo de libros hablamos. De ahí que sea necesario plantearse el propio objeto de la biblioteca.

Las bibliotecas se vienen convirtiendo de un tiempo acá, en videoclubes, cibercafés y/o salas de lectura.

Cuantas veces no hemos oído la expresión ¿puedo alquilar este DVD?

Pero no seré yo, desde esta humilde opinión personal quien ponga nombre a la cosa. Ni lo pretendo. Queden sólo las palabras como manifiesto de esta pérdida de identidad que vislumbro, porque ¿hasta dónde estaremos dispuestos a ofrecer determinados servicios, cómo se regulan los mismos?, ¿qué horarios tienen? Estas cuestiones, tómenselas en serio, atolondran al usuario. Las apuntaré más tarde.

LIBRO VERSUS PC

Del ejemplo de la rueda que he descrito anteriormente podemos pasar a la segunda de las máximas. Y es que la técnica sirve para lo que se inventa. Nada más. Disponemos de una estupenda Red de Lectura Pública de Andalucía, que sin duda ahorra muchos quebraderos de cabeza. Con ella nos ahorramos consignar la fecha de devolución de los préstamos, catalogar una a una las obras que entran, localizar debidamente la situación de nuestro catálogo, poner orden, que en definitiva lo ponen las máquinas, en la auténtica maraña en la que nos hallamos inmersos... pero cuando falla Internet... estamos como al principio. Cuando se me pregunta sobre este menester, siempre uso un ejemplo. Vamos con otro que clarifique nuestra reflexión. En nuestra biblioteca hemos instalado un estupendo ascensor que permite el acceso a personas con discapacidad que precisen el uso de silla de ruedas. Con ello cumplimos con la normativa existente en materia de eliminación de barreras arquitectónicas y además damos ejemplo de solidaridad con aquellas personas que necesitan de este medio para acceder a nuestros servicios. Pero como no hay espacio suficiente para ello, eliminamos la escalera. Todos nuestros usuarios pueden acceder

fácilmente a la biblioteca. Y digo todos, los que no precisen de esta ayuda técnica, los que la necesiten de una manera indispensable y hasta las mujeres que empujan el carrito de su bebé. Pero si no hay energía eléctrica no tenemos biblioteca.

Nuestro catálogo es un catálogo virtual, está en un servidor. Si no hay servidor, no hay catálogo. Con ello descubrimos que no podemos eliminar las escaleras, que necesitamos un pequeño programita, otra vez la técnica, que se denomina Préstamo de Seguridad.

Quiero hacer hincapié que esta observación no sólo atañe al mundo bibliotecario, sino que pasa por toda la gestión administrativa. Si antes el bibliotecario tenía que rebuscar y rebuscar para encontrar a quién demonios le había prestado *El Nombre de la Rosa*, si el lector lo había devuelto o no, o lo había devuelto y no lo había colocado en la estantería, o lo devolvió su hermana y no anotó la fecha..., en fin que el desgraciado lector se quedaba sin respuesta; hoy la respuesta puede ser más seca, más sencilla, más escueta: Internet no anda, así que vente mañana, pero es que me cumple hoy el plazo –diría el lector–, pues no hay manera –le respondería el bibliotecario–, porque este programita que me han puesto aquí no sé como va. Y el resultado es el mismo: lector sin respuesta. ¿A que van entendiendo el título del artículo?

ENCRIPTANDO AL USUARIO

Toda esta virtualidad, que no virtud, de las nuevas bibliotecas nos emplaza a la última de las advertencias: la excesiva codificación de la comunicación entre la biblioteca y el usuario.

Si por aquellos años el lector perdido llegaba a reclamar un libro y como eran 200 los que había no hacía falta ni CDU, hoy el lector que no está perdido sino que se pierde, entra a la biblioteca a través de un complejo sistema señalético, un más aún enrevesado sistema de préstamos y devoluciones que varía según el tipo de obra, según los horarios y según también los servicios, donde no sólo puede leer o llevarse libros, sino ver o llevarse películas, o leer y no poder llevarse el periódico. Y, a riesgo de estar dotando a este artículo de un marcado carácter apocalíptico, me gustaría insistir en esta última apreciación. Ocupen por un momento el lugar de un neousuario de la biblioteca. Preguntas habituales a modo de FAQ: ¿se pueden usar los ordenadores? Si se acerca a las estanterías: ¿el 4 dónde está, han robado el cartel?, ¿me puedo llevar dos DVD's uno con mi carné y otro con el de mi hermana?, ¿me puedo llevar el tomo 2 de esta enciclopedia?...

Y es que, como somos portadores de tanta información no tenemos más remedio que codificarla para poder transmitirla y la codificación necesita ser codificada, y para que exista se precisa un código. ¿Dónde está el código? Son por ello fundamentales

en las bibliotecas los programas de formación de usuarios. Los usuarios, puede ocurrir, a veces ni siquiera saben lo que buscan –vuelvo al ejemplo de la rueda– o lo que quieren y nosotros, ya lo ven, se lo ponemos ‘fácil’. Por más que nos esforcemos en hacer preciosos carteles con impresiones a color, el lector, perdón, llamémosle usuario, no atenderá sus indicaciones, porque de esos hay miles por todas partes. Por eso no nos queda más remedio que formar al usuario. Fijense por dónde vamos. En aquellos años ochenta hubiera sido impensable hablar de este término: formación de usuarios. Intuyan lo que significa. Significa que, después de todo, no nos queda más remedio que llegar a la conclusión de que los pobres usuarios padecen de poca formación, no puedo decir que estén desformados, suena a insulto casi.

Sin duda, las bibliotecas de hoy han cambiado. De la era de los libros de lomo de cuero a la era de los cables hay todo un mundo de experiencias. ¿A que me han entendido?

