

EL **arte** de atender al **usuario**

*Trabajo creativo frente a especialización
y alienación en la biblioteca*



En un principio, en los orígenes de la humanidad, antes de que surgiera la escritura, los hombres hacían todas las actividades que conocían para poder sobrevivir. No eran muchas, básicamente las encaminadas a alimentarse, como el resto de las especies. En estadios posteriores empiezan a surgir diferentes tareas, a las que se dedicaban distintos grupos para conseguir los productos que necesitaban. Ya en el Renacimiento los humanistas empiezan a preocuparse de lo que llamaban una excesiva especialización. Pretendían que el hombre abarcara todas las ramas del saber, con un conocimiento general del mundo en el que vivían. Alertaban de que la especialización era un signo de alienación.

En el siglo pasado, los estudios sociológicos cifraban en más de trescientas mil las espe-

cialidades laborales. Si alguien de la Edad Media viviera en nuestra época entendería de lo que empezaron a percatarse los humanistas de entonces: especialización y alienación son inseparables. La fabricación de un producto hace cinco siglos se realizaba de principio a fin por los artesanos, que veían y entendían qué estaban haciendo. Podríamos poner muchos ejemplos, desde la elaboración de unos zapatos a la publicación de un libro. Hoy, la fragmentación tan pronunciada del trabajo nos impide ver la evolución del producto desde el origen hasta el último remate. Imaginemos los especialistas que intervienen en la edición y publicación de una revista hasta que llega al destinatario: los escritores o articulistas, el editor, el ilustrador, el maquetador, el corrector, el impresor, el encuadernador, el distribuidor y el librero. Hemos puesto los más directos, pero nos hemos dejado a muchos sin citar. El que hace la maqueta de la revista necesita de un ordenador, en el que intervienen otros muchos especialistas para poder disponer de la pantalla, el teclado y la unidad de proceso; podemos decir lo mismo de los programas informáticos, o de la fabricación del papel hasta que llega al impresor. ¿Cuántos intervienen, desde que se cortan los árboles hasta que salen los pliegos de papel que llegarán a la rotativa, para disponer de la publicación periódica?

Sin la especialización parece imposible conseguir miles de artefactos de los que hoy hacemos uso corriente y cotidiano, como puede ser el tren, el avión o el teléfono móvil. Ni el más excepcional y genial de los superdotados puede abarcar una ínfima parte de cualquier rama del saber en la que estemos pensando. No por ello debemos dejar de intentar tener una visión global del mundo en el que vivimos, ni ha de impedir que tengamos imaginación para que los trabajos que realizamos sean más creativos, sea en una biblioteca o en cualquier otro centro dedicado a una actividad cultural o de otra índole.

Lo que debemos cuestionarnos es si cuando acudimos al centro de trabajo sabemos a qué vamos. Evidentemente seremos conscientes de que es a realizar una tarea que nos reporta un salario que nos permite vivir. ¿Nada más? ¿Sabemos que nuestra tarea es parte de un producto final? ¿Nos sentimos realizados con lo que hacemos? En el caso de las bibliotecas, parece preocupante, incoherente, contradictorio..., no sé qué adjetivo utilizar más acertadamente, que estemos rodeados de muchos libros de fantasía y que tanta literatura no trascienda de sus páginas.

El trabajo en una biblioteca de gran tamaño, donde cada bibliotecario está especializado en una tarea concreta, puede resultar monótono y aburrido, lo cual influye en la atención al público. Caso muy distinto es la tarea en solitario en una pequeña biblioteca donde, a pesar de sus desventajas, hay más espacio para la creatividad y el dinamismo. He aquí la versión de un usuario que reflexiona en torno a estas dos situaciones que, si bien pueden parecer extremas, resultan muy ilustrativas.



Suelo observar el ambiente en el que vivimos y reflexionar continuamente sobre el comportamiento humano que, como decía Ortega y Gasset, está muy condicionado por las circunstancias en las que vive. Con cierta frecuencia, especialmente cuando ando sin trabajo y tengo que dedicarle tiempo a estudiar para las oposiciones, voy a las bibliotecas públicas de la Comunidad de Madrid. Conste que pongo este ejemplo como podría haber puesto el de otra comunidad si lo hubiera vivido, que imagino no será muy diferente. Voy a tratar de sintetizar para que capturemos la esencia de la cuestión. Abren a las ocho y media de la mañana. El personal ya te mira con malos ojos si estás en la puerta esperando a que quiten el candado. Parece que piensan: «Bueno, ¿es que este no tiene otra cosa mejor que hacer tan temprano que venir a la biblioteca?». Accedes con toda tu ilusión y solicitas conexión a Internet (hay que mirar las convocatorias que van saliendo en los boletines oficiales). Das los buenos días y difícilmente oyes una respuesta. Quizás los días no sean buenos. Cuando terminas el trámite agradeces la amabilidad. Permanece el silencio al otro lado del mostrador. Día tras día, siempre así. No hay diálogo. Lo primero que se te ocurre –posiblemente por los prejuicios que tenemos– es que los funcionarios quieren ir a descansar al trabajo. Es una idea muy extendida entre la población. Esto no tiene por qué ser cierto. Hay gente en la Administración Pública que es muy trabajadora y muy responsable. A lo largo de meses le he

dado vueltas al asunto y he llegado a pensar que, además de que el amargado de turno pueda estar en la biblioteca haciendo un trabajo que no le gusta, las circunstancias de la vida le pueden haber conducido a ello, lo más probable es que sean las tareas alienantes, monótonas y repetitivas que realizan. Una gran biblioteca, con varios trabajadores, tienen jerarquizadas y divididas las funciones. Un técnico auxiliar de biblioteca está casi constantemente colocando libros en los estantes, viendo signaturas, por CDU (Clasificación Decimal Universal), alfabéticas, etc., para ubicarlos adecuadamente. No entra a disfrutar de la obra que pone en los anaqueles, solo mira la superficie, la cubierta. ¿Hay alguna diferencia con el trabajo en cadena que se realiza en una fábrica de coches, por poner un ejemplo que todos conocemos y que ha sido reiteradísimo criticado como el paradigma más alejado del trabajo creativo, propio, dicen, de la especie a la que pertenecemos y que nos diferencia sustancialmente del resto de los seres vivos?

Nos vamos a otra anécdota vivida (y que no tiene por qué generalizarse, evidentemente, también influyen las personas) para ver las diferencias con una biblioteca pequeña de pueblo donde solo hay una trabajadora haciendo de todo. Aludo en concreto al pueblo donde actualmente vivo, Ugena (Toledo). La biblioteca se encarga de todo y tiene que disponer de las habilidades necesarias para resolver múltiples problemas: selección y adquisición

Abren a las ocho y media de la mañana, y el personal ya te mira con malos ojos si estás en la puerta esperando a que quiten el candado.

de material (libros, vídeos, cedés, publicaciones periódicas), proceso técnico para poder localizar los documentos (catalogar, poner el tejuelo, ubicarlo en la estantería adecuada, etc.), hacer los carnés a los usuarios, sugerencias de lectura, dar acceso a Internet, préstamo a domicilio de lo que se solicite, escaneado de documentos, hacer fotocopias y programar cursos de animación a la lectura o de cualquier otra actividad cultural que se organice. Voy a parar, aunque evidentemente hay más tareas, y con otros inconvenientes, como es el turno partido: cuatro horas de mañana y cuatro de tarde. La primera sensación que se tiene es de tensión por el cúmulo de trabajo tan diverso que parece que te pone de los nervios. Para la bibliotecaria local no es así. Es, además de encantadora, con mucho sentido del humor, una compañera con la que puedes contar para todo, para confesarte, para charlar o para recibir información de las oposiciones que han salido convocadas. Aunque las tareas que realiza son muchas y de una gran responsabilidad (no hay otra persona en el local que las pueda hacer), no solo no está amargada, sino que tiene gran sentido del humor y una agradable sonrisa. Lo que realiza es un trabajo *creativo*.

Como en cualquier otro centro de trabajo o especialidad laboral, la biblioteca no está excluida del mundo que nos rodea. En una biblioteca grande, con numerosos empleados, las tareas están muy divididas y jerarquizadas. Van desde las que podemos considerar más creativas, como puede ser la selección de obras, pasando por la catalogación o el resumen documental, hasta aquellas que son más mecánicas, monótonas o de simple rutina, como el sellado, tejuelado y colocación en las estanterías, ya citadas.

Un elemento que hace más pronunciadas la especialización y la alienación es la jerarquización. En las grandes instituciones se agrava si todos y cada uno de los componentes del equipo no participan en lo que podemos denominar el proceso global que se está llevando a cabo.

Quizás alguno piense, aparte de los manidos y clásicos prejuicios que se han tenido sobre las bibliotecarias (tradicionalmente ha sido mayor el número de mujeres que de hombres el que se ha dedicado a esta profesión, como es también el caso de la enfermería), que una labor entre libros inevitablemente comporta



Un técnico auxiliar de una biblioteca grande está casi constantemente colocando libros en los estantes, viendo signaturas, por CDU, alfabéticas, etc., para ubicarlos adecuadamente.

una actividad intelectual y un trabajo creativo. Ciertamente, no hay mucha diferencia si lo comparamos con cualquier otro trabajo en cadena de una empresa de electrodomésticos o de confección de prendas de vestir.

Debemos formar un todo, siendo conscientes de cuál es nuestra función, no como meras piezas de engranajes de algo que nos resulta ajeno. El proceso de alienación lo es también de desintegración social. No es extraño ver comportamientos impropios de atención al usuario, como los casos descritos más arriba. Al margen de que cada persona es un mundo y de que las relaciones humanas son muy complejas, es evidente que un bibliotecario, como cualquier profesional de otros ámbitos, que no cree en el trabajo que hace, está malhumorado, irritable, frustrado. Y lo demuestra con su actitud frente al usuario ante cualquier demanda de este.

Un caso que nos permite ver otro de los problemas de la especialización es el diseño del local, que es igualmente muy importante para los bibliotecarios y usuarios. La labor del arquitecto debe estar inevitablemente en conexión con la del profesional de la información. Construir un edificio sólido no es suficiente para que sea un lugar que acoja e integre a sus componentes. Las tensiones que se pueden generar, en las que influyen las con-

diciones de las que estamos hablando (tareas alienantes, poco atractivas, repetitivas) pueden saltar en cualquier momento. Un diseño y ambiente adecuados son fundamentales para crear un entorno agradable y cómodo. Para verlo más claramente, pongamos otro ejemplo. En las bibliotecas está prohibido hacer uso de los teléfonos móviles porque distorsiona la atención de los lectores. Sin embargo, el que ocasiona el teléfono fijo, el lector del código de barras o la máquina desmagnetizadora del mostrador de préstamo, al no estar aislado de la sala de lectura, es aún más molesto. Un usuario puede estar pendiente de una llamada de teléfono que, objetivamente, cualquiera en su situación no eludiría, para una oferta de trabajo o, en algún otro más extremo, como he leído en un artículo, la de un paciente en espera de un trasplante de órgano. Si el bibliotecario advierte que no se puede utilizar el móvil, aunque la llamada no suene porque la tiene en modo silencioso, en vibración, el usuario

puede saltar ante la incoherencia de exigirle un silencio absoluto cuando los propios bibliotecarios hacen más ruido que nadie.

En definitiva, estoy convencido de la necesidad de que todos reflexionemos sobre las formas de realizar un trabajo creativo, no alienante, para dar un buen servicio a los usuarios. ■



AUTOR: Tántalo.

ILUSTRACIONES: López Marín, Enrique (pág. 48); Ubé, José Manuel (pág. 44) y Revista *Mi Biblioteca*.

TÍTULO: *El arte de atender al usuario. Trabajo creativo versus especialización y alienación en la biblioteca.*

RESUMEN: El autor reflexiona sobre el efecto de una excesiva especialización en la sociedad actual. Centrado en el ámbito bibliotecario, apuesta por realizar trabajos creativos frente a las tareas monótonas y repetitivas que conducen a la alienación. Se describen ejemplos que ilustran diversas situaciones.

MATERIAS: Bibliotecas Públicas / Atención a Usuarios de Bibliotecas.