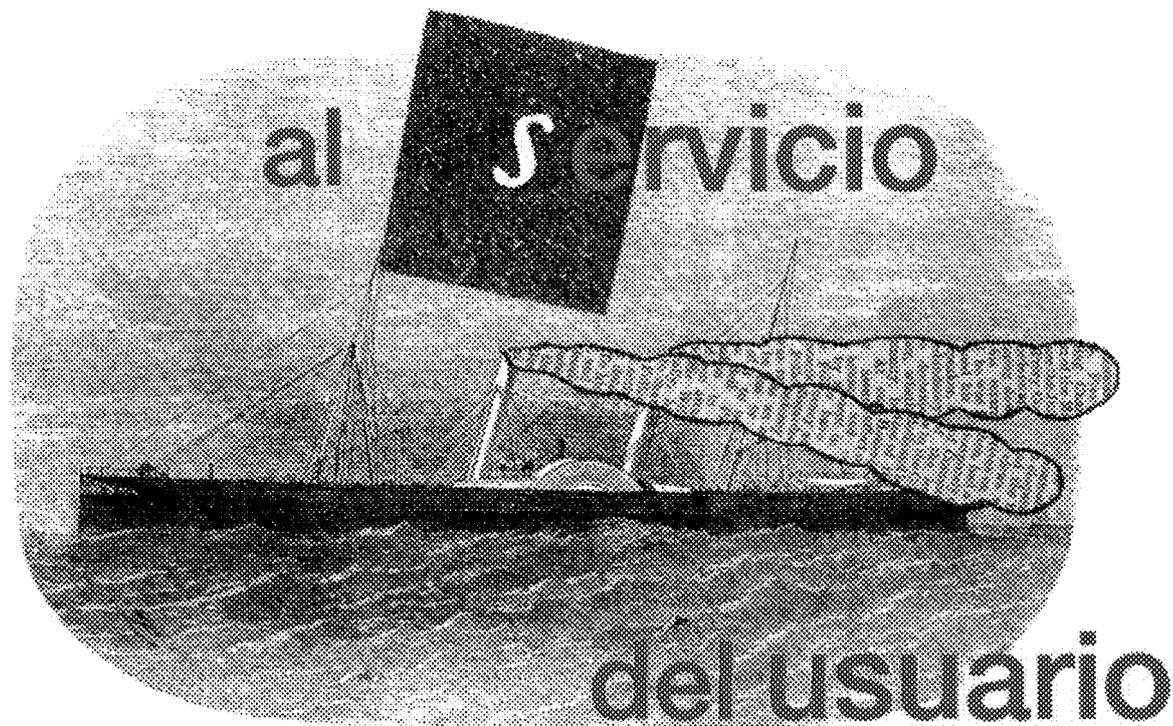


# La biblioteca



No hace mucho hablaba con una amiga pintora sobre la situación de las bibliotecas públicas españolas y trataba de explicarle los enormes cambios y avances de las bibliotecas en estos últimos años. Cuando le dije que estábamos inmersos en una corriente que se definía como de bibliotecas orientadas al usuario –u orientadas al servicio del usuario, no quiero olvidar la “s” que me han asignado– inmediatamente me preguntó: Pero, si no están orientadas al usuario ¿a quién están orientadas? Y en aquel momento no supe muy bien qué responder, pero esa pregunta que siguió en mi cabeza por algún tiempo me sirvió de base para una serie de reflexiones que ahora quiero exponer aquí.

Todos sabemos que la razón de ser de las bibliotecas son los usuarios, que la biblioteca es un centro al servicio del usuario, pero quizá la diferencia más clara entre una biblioteca orientada al servicio del usuario y otra que no adopte para sí este calificativo, está en la forma en que se produce ese acercamiento al usuario, en cómo se atienden sus necesidades o se realiza la oferta de servicios. La biblioteca orientada al servicio del usuario debe ser capaz de ponerse en el lugar del usuario y ofrecerle a éste aquello que necesite y en el lugar, forma o momento en que lo

necesite. Para ello tendrá que tener en cuenta las opiniones de los usuarios, estar en continuo contacto con ellos, realizar estudios y encuestas y –claro está– utilizar los resultados de estos estudios para reorganizar los servicios que se ofrecen, renovar y cambiar fondos, readecuar espacios, simplificar procesos o ajustar horarios. Algunos estudios realizados nos muestran el desfase real existente entre lo que quieren los usuarios y lo que los bibliotecarios pensamos que quieren; por ello es tan importante ponerse en su lugar a la hora de organizar la oferta de servicios de la biblioteca.

Por regla general cualquier biblioteca orientada al servicio del usuario tendrá que revisar todo el proceso de trabajo que realiza y analizar si ese esfuerzo que está realizando revierte en beneficio del usuario. La tradición pesa mucho y es frecuente que en las bibliotecas hagamos algunas tareas, porque siempre se han hecho así, sin plantearnos mucho su utilidad. Todavía somos demasiado perfeccionistas en nuestras catalogaciones y clasificaciones sin preguntarnos –muchas de las veces– qué parte de ese proceso es realmente útil al usuario. En general tendemos a hacer un tratamiento exhaustivo y nos cuesta adoptar formas más simples de catalogación y organización

para determinados tipos de fondos. El período de vigencia de los fondos es cada vez más corto y esta es una cuestión más a tener en cuenta a la hora de plantearnos qué fondos necesitan un tratamiento exhaustivo y qué otros podemos controlar y utilizar de forma adecuada sin necesidad de procesos tan amplios.

Todo ello, además de ahorrar tiempo, que podríamos dedicar a otro tipo de tareas, permitiría un acceso más fácil a aquellos usuarios menos habituados, porque a veces los registros bibliográficos demasiado completos, lejos de añadir información útil para el lector medio, lo que hacen es restar claridad a los datos básicos. Y casi lo mismo podría decirse de los tejuelos. Nuestra ansia de perfección nos lleva a utilizar tejuelos complicados que proporcionan una localización sin fallos cuando la búsqueda se hace a través del OPAC, pero que contradicen la lógica más simple de la búsqueda directa en las estanterías.

En todo lo relativo a procesos, organización de fondos, firmas, cada vez son más las bibliotecas que buscan ese acercamiento al usuario, pero todavía queda un largo camino por recorrer. Las diferencias de tamaño y características de las bibliotecas no permiten hablar de recetas universales, pero sí me atrevería a señalar la validez general de una forma de hacer que es aquella que busca la readecuación constante en lo que se refiere a la organización y presentación de fondos. Si la oferta de la producción editorial y de otros soportes está en continua evolución y el desarrollo de las distintas ciencias y disciplinas no se detiene, no es muy lógico que nuestra forma de presentación de fondos siga aferrada a las mismas fórmulas que se utilizaban hace treinta o cuarenta años, cuando muchas bibliotecas españolas todavía estaban empezando a poner sus colecciones en libre acceso.

Pero algunas veces somos víctimas de un temor que nos impide avanzar. Nos da miedo abandonar un sistema que –mejor o peor– todavía funciona y adoptar otras fórmulas que aún no han sido suficientemente experimentadas, y para las que no existe un respaldo escrito en la literatura profesional. En otras ocasiones lo que nos da miedo es romper la unidad de la biblioteca, y esto nos hace dar el mismo tratamiento a la colección de cómics que a la colección local, cuando sabemos que tanto la forma de acceso a uno u otro fondo como las necesidades de los usuarios que los consultan son totalmente diferentes. Sin embargo estos temores pueden convertirse en algo positivo si transformamos la incertidumbre en posibilidades de experimentación y pensamos que pode-

mos utilizar alternativas distintas para las distintas secciones o las distintas bibliotecas de una red dependiendo de sus características y de sus usuarios.

Otra de las cuestiones en que me gustaría hacer hincapié y que considero fundamental en las bibliotecas que quieran estar orientadas al servicio del usuario, es la organización de los espacios. Nunca me cansaré de repetir la importancia de las entradas amplias y libres que quiten solemnidad a esta zona y que inviten a pasar al interior sin temor. También el evitar la presencia de mostradores y personal delante de las zonas de paso ayuda a muchos usuarios no acostumbrados. La disposición ladeada o en esquina de los mostradores y la actitud del personal, ocupado en sus tareas y no simplemente esperando la llegada de los usuarios, contribuyen ya desde la entrada a crear un ambiente distendido en el que el usuario se sienta cómodo. Por ello, cuanto más nos alejemos del tipo de entrada que acoge al visitante en la mayoría de los organismos de la administración, con controles y preguntas, más estaremos favoreciendo el acercamiento de la biblioteca al usuario.

Del mismo modo que mediante la aplicación de las técnicas de marketing decidimos la oferta de distintos servicios para distintos grupos de usuarios, debemos conseguir en los espacios de la biblioteca distintos ambientes para los distintos tipos de usuarios; pero todo ello sin crear compartimentos estancos excluyentes. Muchas veces serán los propios usuarios los que van a conformar el uso de los espacios, aunque a veces estos usos no coincidan con lo que nosotros habíamos previsto. Al usuario le gusta poder moverse con libertad y por esto la organización de la biblioteca como un todo, sin barreras interiores entre los diferentes servicios y con una cierta flexibilidad en la utilización de los espacios, es tan importante.

Esto contribuirá a hacer que el usuario se sienta libre en la biblioteca, se podrá mover con soltura sin sentirse vigilado, podrá preguntar al personal cuando lo necesite, pero no se verá obligado a pasar por el mostrador si no lo desea.

Cada usuario debe encontrar su rincón en la biblioteca, y no sólo un rincón como espacio físico, tan importante, sino también un rincón que sea como un guiño al usuario donde encuentre la información que “casualmente” estaba buscando.

Y aquí conectamos directamente con el tema de la oferta tanto de fondos como de servicios. La selección ha de ser cuidada y a ella le debemos de dedicar

quizá más tiempo del que le dedicamos. Dependiendo de la selección que se haga estaremos perpetuando el eterno problema de las bibliotecas públicas españolas, esto es: que se sigan confundiendo con centros exclusivamente al servicio de los estudiantes o estaremos contribuyendo a crear una biblioteca más abierta y plural al servicio de los intereses de los distintos grupos que componen nuestra sociedad, incluidos –claro está– los estudiantes.

La introducción progresiva de las nuevas tecnologías nos ha ido planteando nuevas cuestiones que debemos resolver:

- La formación de usuarios se hace cada vez más necesaria y, en el momento de afrontarla, la biblioteca orientada al servicio del usuario, deberá estudiar las necesidades de los distintos grupos de usuarios y realizar una oferta variada de programas de formación, cuyo contenido y duración dependerá del grado de familiarización con las nuevas tecnologías que tengan los distintos usuarios.
- La disposición de los servicios que incluyan la utilización de nuevas tecnologías también va a determinar el tipo de biblioteca que ofrezcamos. Quizá al principio la falta de adecuación de los espacios en la biblioteca nos inclinaba a buscar soluciones rápidas que casi siempre pasaban por ofrecer estos servicios en salas especiales. Pero actualmente, cuando las nuevas tecnologías están presentes en todos los ámbitos de nuestras vidas, no parece muy lógico mantenerlas dentro de la biblioteca como un sector aparte. Además la complementariedad de los distintos soportes y la idea expresada anteriormente de evitar una delimitación excesiva de los espacios en aras de una mayor flexibilidad del uso de los mismos, está más acorde con la relación e integración de estos nuevos servicios.

Se han señalado algunos de los aspectos que se consideran básicos en la biblioteca orientada al servicio del usuario, pero esta orientación debe alcanzar a todos los ámbitos de la misma, aunque algunos a primera vista puedan parecer secundarios. En este sentido me gustaría recalcar la importancia de la señalización, cartelería y todo tipo de información escrita (hojas informativas, folletos, etcétera). Es fundamental contar con una buena señalización que ayude al usuario a orientarse y a manejarse dentro de la propia biblioteca. Y es necesario mantener esta señalización actualizada, tanto en lo que se refiere al contenido como a su aspecto físico. Me refería antes a la necesidad de readecuar y ajustar de forma cons-

tante nuestra oferta, lo que a su vez requerirá continuas reformas en la señalización y cartelería. Atendiendo a esto, la biblioteca orientada al servicio del usuario debe evitar la realización de una señalización costosa con intenciones de perpetuidad e inclinarse por una señalización más ágil y económica y fácilmente recambiable, pero no por ello menos efectiva, clara o atractiva. Casi lo mismo podría decirse de las hojas informativas o folletos que la biblioteca pone a disposición del público para presentar su oferta de servicios.

Y otro de los aspectos que tampoco debe olvidar la biblioteca, me refiero siempre a bibliotecas públicas, es el de ofrecer sugerencias –antes hablaba de guiños– al lector. Las encuestas nos hablan de un alto porcentaje de usuarios que se acercan a la biblioteca sin una idea precisa de lo que quieren y la biblioteca puede hacer de intermediaria entre el mundo de la información y la producción cultural y el usuario. Contamos con medios suficientes para tender este puente y por ello no debemos limitarnos a dar al usuario aquello que solicite o a dejar los fondos en sus estantes, sino que debemos dinamizar los fondos y realizar sugerencias o propuestas continuas a base de pequeñas exposiciones, noticias, guías o dossieres.

En esta breve exposición, y atendiendo en cierto modo a ese carácter un tanto personal que me solicitaban para el tema, me he limitado a hablar de aquello más cercano a mi propia experiencia profesional, y por ello se han quedado fuera otros muchos asuntos directamente relacionados con la orientación al servicio del usuario. Antes de terminar me gustaría al menos señalar otros dos: uno es la fórmula de las asociaciones de amigos de la biblioteca (en el pasado mes de diciembre se anunciaba la puesta en marcha de la Asociación de amigos de la Biblioteca de Tarragona) (1), que permite una relación directa entre la biblioteca y los usuarios, y otro es la importancia que señala Weingand (2) de conocer las necesidades humanas en las distintas etapas del desarrollo para que la biblioteca pueda servir mejor a sus usuarios. ■

---

M. Ramona Domínguez Sanjurjo

---

## Notas

(1) *Correo Bibliotecario: Boletín informativo de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria*. Nº 29, diciembre 1998, p. 8.

(2) WEINGAND, D.: "Gestión de la biblioteca pública actual: El usuario como centro de atención". En: *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. Nº 51, junio 1998, pp. 27-41.