

Nicolás Robinson García
Miembro del GI Evaluación de la Ciencia y
Comunicación Científica
Universidad de Granada

Morosos entre anaqueles

**HISTORIAS DE
DEVOLUCIONES Y
SANCIONES
EN LA BIBLIOTECA**

Una de las finalidades principales de las bibliotecas es proporcionar materiales a sus usuarios con el fin de satisfacer sus necesidades de información y entretenimiento. El préstamo a domicilio se convierte así en uno de los servicios esenciales de estas instituciones. Pero cuando la devolución se retrasa, la sanción varía según la biblioteca, el tipo de material o el tipo de usuario, incluso da lugar a muchas y variadas anécdotas.

Fue en 1726 cuando el poeta escocés Allan Ramsay estableció en Edimburgo la primera biblioteca circulante en el Reino Unido. Cinco años después, Benjamin Franklin hizo lo propio fundando la *Library Company of Philadelphia* en los Estados Unidos. De este modo nació un servicio tan arraigado en las bibliotecas que ha acabado convirtiéndose en esencia misma de su razón de ser. Sin importar el tipo de biblioteca, prestar es parte indiscutible de la labor bibliotecaria y derecho inalienable del usuario de la biblioteca. La forma más primitiva e indispensable de servir a la más noble y respetable de las labores de las bibliotecas: satisfacer las necesidades de información del usuario.

Según el tipo de biblioteca

Las políticas de préstamo son muy variadas dependiendo del tipo de biblioteca al que nos enfrentemos. Aunque en principio, la misión de toda biblioteca ha de ser la misma, la comunidad a la que se dirige hace que aborde unas y no otras formas de actuación, puesto que las necesidades variarán así como el comportamiento de los usuarios.

Bibliotecas universitarias

El usuario de este tipo de bibliotecas se caracteriza, entre otras cosas, porque hará uso de los recursos de la biblioteca. Asimismo, se trata de un grupo de usuarios muy exigente con unas necesidades de información muy definidas. Otra de las características que identifican a este tipo de bibliotecas es su doble vertiente. Su público se puede dividir claramente en dos subgrupos:

- a) *Docencia*. Aquel interesado en la parte docente, que quedaría integrado no sólo por alumnos de primer y segundo ciclo (diplomatura y licenciatura), o de grado y posgrado, sino también por las necesidades por parte del profesorado

dirigidas a mejorar su docencia.

- b) *Investigación*. El formado por todo el colectivo denominado PDI (Personal Docente e Investigador), cuyos intereses son muy especializados. En este caso se trata de un público muy exigente en cuanto a sus demandas de información que busca estar actualizado permanentemente.

Normalmente los reglamentos de las bibliotecas universitarias suelen definir los criterios de préstamo en función de dos elementos:

- *El usuario*. Existe una gran tipología de usuarios dependiendo de la universidad según la cual se rige la política de préstamo: profesores visitantes, personal contratado con cargo a proyectos de grupos de investigación, profesores titulares, alumnos de primer y segundo ciclo, de grado y posgrado, alumnos de doctorado o becarios de investigación, son solamente algunos de los grupos en los que las bibliotecas universitarias dividen a su población.

SERVICIO PROVINCIAL DE BIBLIOTECAS			
BIBLIOTECA DE			

DEVUELVA este libro antes de la última fecha anotada			



- *El material.* En este caso no nos limitamos únicamente a las características físicas del material, sino también al tipo de material (obras de referencia, manuales, etc.) o a su demanda en relación con la cantidad de ejemplares que alberga la biblioteca (préstamos por días). En este apartado, las nuevas tecnologías han supuesto un cambio importante, especialmente con la entrada del libro electrónico y de la puesta en préstamo de su correspondiente dispositivo electrónico.

Las sanciones suelen ser bastante *blandas* y se resumen en la suspensión del servicio de préstamo durante un periodo de tiempo que variará dependiendo del retraso con el que se entregue el material. En el caso de deterioro del material sí que se suele recurrir a sanciones de tipo económico, normalmente limitándose a la restitución del material dañado.

Las políticas de préstamo son muy variadas dependiendo del tipo de biblioteca al que nos enfrentemos, puesto que las necesidades variarán así como el comportamiento de los usuarios.

Bibliotecas públicas

Se trata del entorno más propicio para que surjan peticiones y situaciones de todo tipo. La comunidad a la que se dirigen es tan amplia como diversa. Al igual

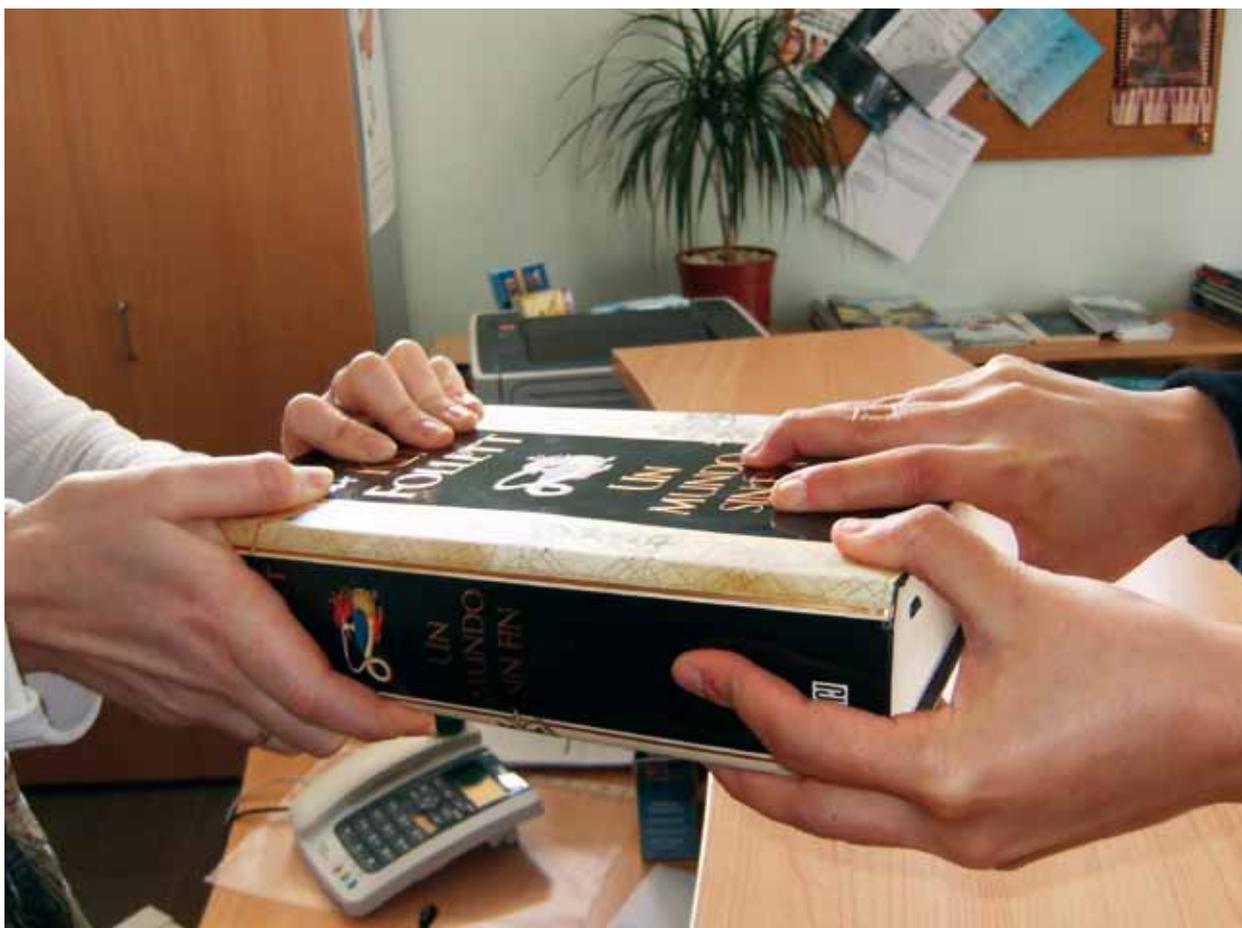
que ocurre en las bibliotecas universitarias, se diferencia según el tipo de material, aunque no se hacen distinciones en el tipo de usuario. Los préstamos suelen ser de 15 días y se sigue una política de sanciones muy similar a los otros tipos de bibliotecas: se sanciona el retraso con la suspensión en la utilización del servicio de préstamos y con la restitución del material dañado o perdido.

Bibliotecas escolares

Es aquí donde más desalentador se muestra el panorama. Para informarnos acerca de la política de préstamos que suele seguirse en las bibliotecas escolares en Andalucía, acudimos a Pedro Joaquín Cotillas, de *Docuult*, una empresa dedicada a la catalogación, puesta en marcha y mantenimiento de bibliotecas escolares en la provincia de Granada. Según nos informó, en muchas bibliotecas escolares no existe un reglamento, o al menos, no se difunde de la manera oportuna ni se sigue una política de préstamo clara. Citando sus propias palabras, “los libros están puestos en las estanterías sin tejuelos, no saben ni lo que tienen ni nada, porque no hay manera humana de encontrar nada ahí. Nosotros les diseñamos una política de préstamo similar a la que se usa en las bibliotecas públicas: tres libros por usuario, con material prestable, restringido y no prestable. Los prestables, hasta 15 días, los restringidos, hasta 2 días. Se diferencia entre profesor y alumno. El profesor tiene un periodo de préstamo de hasta 30 días y puede sacar material no prestable durante las horas de clase”.

Anecdotario

Pero como todo en esta vida, el servicio de préstamo también tiene un lado oscuro, desconocido para los usuarios, distinguido entre los bibliotecarios, fruto de risas, disgustos, carcajadas e incredulidad. Las peticiones de los usuarios son muchas veces tan sorprendentes como las contestaciones cuando se les reclama un libro, y su ingenuidad o su avaricia al no querer devolver lo que no les pertenece, o más bien lo que les pertenece a todos y no solo a ellos. Las anécdotas que surgen del trato con el usuario son un saco inacabable de divertimento y exasperación que hacen de la vida del bibliotecario cualquier cosa menos aburrida.



Andoni Calderón, de la Biblioteca de la Universidad Complutense recuerda para *Mi Biblioteca* algunas de las anécdotas, ya sean vividas por él o relatadas por sus compañeros, como aquella del alumno que arranca varias hojas de un libro, se las lleva y al salir le pita el detector, porque se había llevado el antihurto en las hojas. O aquel otro al que le suena el detector porque había quitado el código de barras pensando que era el antihurto. Muy curiosas son las anécdotas del usuario consciente de

Las anécdotas que surgen del trato con el usuario son un saco inacabable de divertimento y exasperación que hacen de la vida del bibliotecario cualquier cosa menos aburrida.

su propia falta y que no sólo acepta con serenidad la sanción, sino que la solicita; Andoni nos narra un ejemplo con sus propias palabras: “Llegan dos personas al préstamo y una de ellas (que no había sacado el libro) pide que le pongan la sanción por retraso, ya que la otra persona ha entregado tarde el libro porque lo estaba usando él”.

Fruto de estos “encontronazos”, de esas peticiones imposibles, excusas absurdas o devoluciones sorprendentes, surgió hace dos años, el blog de los *Burgostecarios* (<http://burgostecarios.blogspot.com>) y su irreverente anecdotario (<http://anecdotarioburgostecario.blogspot.com>) donde bibliotecarios burgaleses incluyen las más inverosímiles de las situaciones en las que se han visto envueltos atendiendo a usuarios de la biblioteca (todas ellas reales, tal y como aclaran en una nota en el margen derecho del blog). Amalia Trujillo, una de las artífices, nos comenta que detrás del blog están profesionales de las bibliotecas municipales de Burgos y de la biblioteca universitaria que comenzaron anotando las curiosas situaciones en las que se veían enfrascados, primero en papel y luego dando el salto a la red. Actualmente están pendientes de empezar a colaborar también con las bibliotecas públicas provinciales.

A continuación incluimos algunas de las anécdotas recogidas por estos profesionales burgaleses referidas al préstamo:

Self-service on the rocks

-¿Es aquí lo de los vídeos?

-Sí, aquí es.

Al cabo de un minuto se acerca al mostrador:

-¿Ya está?

-¿Cómo que si ya está?

-Ya he dejado los vídeos, ¿ya está?

-Pero... pero, pero... ¿dónde los ha dejado?

-Ahí (señalando a las estanterías de cds de pop rock). Las he dejado ahí.

¡¡La buena señora, que había colocado las películas puestas de pie entre los discos de música y se marchaba tan ricamente!!

Me lo cambie...

Una usuaria de no mucha edad viene con un cd y dice que se lo había llevado prestado el día anterior pero que no le gustaba y que aunque lo tenía que devolver el lunes siguiente, que si se lo podía cambiar por otro. Yo le explico que puede devolver los documentos cuando quiera, siempre antes del día límite. Guarda un momento de silencio (procesando información supongo: run, run, run...) e insiste: "Ya, pero es que no me gusta y lo quiero cambiar". En fin, sin dar más explicaciones cogí el cd, lo devolví y le dije que eligiera otro. Todo esto inmediatamente después de que un usuario, con cara de evidente descontento, nos pidiera que le diésemos de baja de la biblioteca por motivos personales.

SSSSSe supone...

-¿Las películas se alquilan?

-Te puedes llevar prestadas dos durante una semana.

-¿Y una?

Ahora vas y lo cascás

Acude una señora a devolver un libro:

-De parte de mi hija, que a ver si compráis otro nuevo...

¿[? (plancha total, careto de boba delante de la gente... como que nos sobrarán los dineros). La señora sale, se despide y, en ese momento, se enciende la bombilla:

-Señora, oiga...

-¿Sí?

-Que puede decirle a su hija que también aceptamos donaciones...

Limpieza de dvd cachonda

Hoy, como todos los días, nos ha visitado el usuario que normalmente va vestido de cow-boy, para devolver unos dvds (devora 2 películas por día). Después de contarme que había encontrado en otra biblioteca la película "La muerte de Manolete" en cinta (vhs) y que estaba encantado de haber encontrado por fin películas en un formato decente, comenta que uno de aquellos dvd no se veía bien y que lo había lavado... ¡con Mistol! Mira, no sé dónde he metido la risa contenida. Menos mal que era de doble cara y no llevaba el adhesivo de plástico, si no, adiós dvd. ¡Y lo bueno es que después del fregado, consiguió ver la película y además ha quedado reluciente! Tomad nota.

No he podido ver el disco, está un poco roto...

¿Un poco roto? ¿Un poco rotoooo? ¿Un poco rotoooooo?

Increible amigos, el disco está partido por la mitad y pegado con celo por la parte de abajo, donde el laser lee (en este caso intentaría), al abrir la caja parece perfecto.

No se preocupe señora, sí que parece deteriorado, sí.

¡¡¡Angelitos!!!!

Y cómo no, luego están las anécdotas que ocurren en el país donde todo es posible, un país archiconocido por todos por ser capaz de lo peor y de lo mejor, y cómo no, en todo este tema no iba a ser menos. Nos referimos a Estados Unidos, donde las noticias excéntricas relacionadas con el servicio de préstamo en bibliotecas podrían tener una columna semanal propia en cualquier periódico.

En diciembre del 2009, la comunidad de la biblioteca de Bedford (Massachusetts) no cabía en su asombro al llegar Stanley Dudek, un hombre de 75 años, a devolver un libro con 99 años de retraso. Ante la incredulidad del bibliotecario, el hombre respondió que el libro lo heredó de su madre, que a la vez lo recibió 12 años después del tiempo límite de devolución, cuando llegó de Polonia a los Estados Unidos. El libro en cuestión es un libro sobre legislación estadounidense de 1894, muy útil para inmigrantes que

querían conseguir la nacionalidad.

Pero éste no es un caso aislado, a principios del presente año, Thomas McCardle aparecía por la biblioteca escolar del oeste de Pennsylvania para devolver un libro que sacó hacía 73 años a la edad de 12 años y del que quedó completamente prendado hasta el punto de ser incapaz de deshacerse de él hasta el momento. Y es que hay usuarios tan despistados en sus devoluciones como comprometidos con la labor social de las bibliotecas. Si no que se lo digan a un colegio en Arizona que recibió dos libros que fueron prestados en 1959 acompañados de 1.000 dólares y una carta anónima en la que especificaba que el dinero era para pagar la sanción de 745 dólares, es decir, dos centavos por día de retraso, y que la cantidad adicional se debía en caso de que hubieran cambiado la normativa.

Por el contrario, la biblioteca del Condado de Butte (California) decidió acabar con los retrasos en devoluciones y ha pasado a sancionar de manera económica a los usuarios, teniendo el que más una deuda de 1.095,45 dólares.

Grupos en facebook

Lo bueno es que los que aquí recogemos son sólo algunos de los muchos casos similares que se pueden recoger en la prensa norteamericana. Ahondando un poco más en el fenómeno de los préstamos, no tenemos más que visitar Facebook para encontrarnos con grupos del tipo *Yo también debo o debí un libro en la biblioteca*, *Recalling books is evil* (pedir la devolución de libros es cruel), *Yo también pedí un libro en la biblioteca* y *no lo devolví* y un sinfín de grupos a cada cual más ingenioso todos referidos a ese entrañable, extraño y cotidiano servicio de préstamos de nuestras bibliotecas. ■

Ficha Técnica

AUTOR: Robinson García, Nicolás.

FOTOGRAFÍAS: Revista *Mi Biblioteca* y El cobrador del frac.

TÍTULO: Morosos entre anaqueles. Historias de devoluciones y sanciones en la biblioteca.

RESUMEN: Partiendo de las políticas de préstamo según el tipo de bibliotecas, ya sean públicas, escolares o universitarias, en este artículo se narran diversas anécdotas sobre las devoluciones y sanciones acaecidas en bibliotecas tanto españolas como extranjeras. También constata la presencia de esta casuística en las redes sociales.

MATERIAS: Bibliotecas / Préstamo en Bibliotecas / Servicios de las Bibliotecas.

LIBER Distribuciones Educativas S.L. es una empresa cuyo fin es la provisión de libros, material sonoro y audiovisual, y de servicios complementarios a bibliotecas mediante un servicio personalizado.

Nos hemos fijado como finalidad poder ofrecer la más variada oferta cultural, por lo que hemos potenciado la actividad exportadora e importadora de fondos bibliográficos y documentales, tanto en nuestras fronteras como fuera de ellas. Para llevar a cabo nuestra actividad proporcionamos una cobertura exhaustiva mediante un servicio personalizado, respondiendo al alcance, presupuesto, tiempos y requisitos particulares de cada proyecto.

Ofertamos servicios tales como la creación de colecciones nuevas o fortalecimiento de las ya existentes, búsqueda de material específico, información de novedades que incluye muestras a examen, y realización del proceso técnico (catalogado, tejuelado, colocación de antihurtos, forrado, etc.).

Nuestro objetivo es dar un servicio integral a las bibliotecas, así como hacer la adquisición de fondos bibliográficos y audiovisuales mucho más sencilla y eficiente, escuchando con total atención sus necesidades, entendiendo sus retos y trabajando conjuntamente para lograr sus metas.

