

La biblioteca pública vista por un usuario

GERARDO PEDRÓS PÉREZ

Departamento Física Aplicada. Universidad de Córdoba, usuario de las bibliotecas públicas de Córdoba

Es un honor y una gran oportunidad que la Asociación Andaluza de Bibliotecarios me permita expresar mis opiniones, deseos y propuestas como usuario de bibliotecas públicas. Siendo una persona que siente un inmenso placer en la lectura y en fatigar los libros, tal vez mi primer deseo como usuario sería encontrarme a la entrada del recinto con una lápida donde se recojan las palabras sagradas: “El universo (que otros llaman la Biblioteca) se compone de un número indefinido, y tal vez infinito, de galerías hexagonales... Como todos los hombres de la Biblioteca, he viajado en mi juventud; he peregrinado en busca de un libro, acaso del catálogo de catálogos; ahora que mis ojos, casi no pueden descifrar lo que escribo, me preparo a morir a unas pocas leguas del hexágono en que nací.”(Borges).

CREACIÓN DE ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN DEL USUARIO

La biblioteca tiene que formular con toda claridad su cometido y sus objetivos sintonizándolos con los ciudadanos. Como usuario de las bibliotecas públicas de la recién creada Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía pienso que los lectores tenemos muy poca participación en cualquier proceso de gestión o toma de decisiones. Lo cual me parece una actitud muy paternalista en unos tiempos donde prima la democracia. Una buena biblioteca pública debe involucrar a los usuarios en los procesos de decisión puesto que es imprescindible aprovechar al máximo la responsabilidad y creatividad de éstos.

Mi experiencia como usuario en las bibliotecas universitarias es muy diferente. Llevo participando durante muchos años como profesor-usuario en la comisión de la biblioteca de la Escuela Politécnica Superior de la Universidad de Córdoba. Este órgano dependiente de la Junta de Escuela del centro tiene un reglamento de funcionamiento y en el mismo se encuentran integrados: profesores, alumnos, personal de administración y servicios, responsable de la biblioteca y directiva del centro.

Nos reunimos periódicamente y abordamos la política de gastos, de préstamos y de organización de la biblioteca. Por encima de esta comisión existe un órgano de coordinación que es la Comisión de biblioteca de la Universidad de Córdoba.

Actualmente, por ejemplo, resulta absolutamente frío, distante y poco dialéctico que el principal canal de participación del usuario en las bibliotecas dependientes de la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía, sea las hojas autocopiables del libro de Sugerencias y Reclamaciones. Cuando las he rellenado alguna vez me he sentido, como cuando cual consumidor completas la hoja de reclamaciones en un establecimiento, violento, porque tienes que rellenarla delante de un funcionario que te mira con suspicacia y decepcionado, porque la respuesta es unidireccional, normalmente quien decide es el director de la biblioteca. Entiendo que la Red de Bibliotecas Públicas debería abordar una política activa de participación del usuario en la gestión de la misma mediante la creación de una serie de órganos colegiados tanto a nivel local como a nivel andaluz donde participe el público y se visibilicen las diferentes necesidades desde el punto de vista del propio lector. El usuario posee muy poca información sobre qué funciones dominan en la biblioteca: centro de estudio, centro de lectura o centro de préstamo.

Datos recientes aportados por la Fundación Germán Sánchez Ruperez en su *Estudio sobre el desarrollo de las Colecciones de las bibliotecas públicas en España* indicaban que en éstas se invierte la tercera parte que la media de la UE. Desde luego la participación del usuario puede ayudar a que aparezca una mayor demanda a la Administración de recursos.

Un primer paso sería empezar con una estrategia andaluza de dinamización de la red de Bibliotecas. Con el inicio de este proyecto se tendría que hacer un esfuerzo de definición y diseñar una estrategia que permitiera sumar de una forma eficaz y coordinada las iniciativas ya existentes y generar nuevas experiencias de trabajo. Sería un ejercicio de reflexión y compromiso colectivo.

Bibliotecas que deben prestar viva atención a las necesidades y demandas específicas de los usuarios, bibliotecas que deben aspirar a convertirse en centros vitales de la vida urbana, en dinámicos puntos de encuentro y formación y contraste de opiniones, polos de atracción, de integración y dinamización social.

DESIDERATAS

Es otra de las escasas formas de participación del usuario en la política de adquisición de la biblioteca. Como peticionario de documentos a través de las desideratas me encuentro muchas veces con una gran indefinición. Los comentarios que a continuación incluyo parten siempre de mi experiencia particular como usuario.

¿Quién decide la adquisición de un documento? Lo lógico pienso que debería ser un comité interno de la biblioteca y no una sola persona.

¿Existe una política de adquisiciones? Por ejemplo se prima en un 20% la compra de CDs de música frente a un 50% para los libros. El usuario tiene una completa ignorancia a este respecto y puede rellenar múltiples fichas pidiendo CDs o DVDs puntuales cuando a lo mejor en este sentido la política de adquisiciones está enfocada a colecciones temáticas.

¿Dentro de un tipo de documentos qué criterios se utilizan para la adquisición? En el caso de libros prima el ensayo sobre la narrativa, o la narrativa sobre la poesía, etc. Pueden existir directrices desconocidas para el usuario de que no se hagan adquisiciones de libros tipo best-seller o ensayos políticos de corta vida, que pueden interesar probablemente a un gran número de lectores. La biblioteca debe contribuir tanto a la educación, información y comunicación como al entretenimiento de los ciudadanos.

¿Hay una respuesta comunicativa a las desideratas? Sólo de un porcentaje pequeñísimo de mis peticiones he recibido comunicación escrita confirmando o denegando una desiderata. Otras veces he recibido comunicación telefónica, siendo difícil que por este medio me encuentren. Esto crea en el usuario un gran desconocimiento e inseguridad en la marcha de los procedimientos. Desde luego esta falta de eficacia en la respuesta puede achacarse a los escasos recursos de personal de que disponen ciertas bibliotecas. Sería muy eficaz establecer estos canales de comunicación mediante correo electrónico.

¿Qué nivel de agotamiento tiene el presupuesto de adquisiciones? Puede darse el caso de que se estén solicitando documentos en octubre y el presupuesto para las mismas esté prácticamente agotado en el centro. Para un lector diletante como es mi caso puede no tener importancia por el hecho de que un cierto libro no tiene normalmente demasiada urgencia. Pero para el caso de un estudiante que por estas fechas está iniciando el curso universitario sí puede ser clave el momento temporal de la adquisición.

Todas estas cuestiones planteadas sobre el procedimiento de las desideratas reflejan la poca interacción del centro con el usuario que desconoce todo sobre la mecánica que seguirá su petición. El poseer por escrito un documento institucional como es un Manual de Estilo sobre las desideratas que explicita el procedimiento es fundamental. En este Manual de Estilo se podría incluir también sobre los criterios para las donaciones de libros por parte de los usuarios.

Cito a Eichert (Eichert, 1997): “El atractivo de las bibliotecas públicas depende totalmente de la renovación permanente de fondos, teniendo en cuenta los deseos de los usuarios. Una biblioteca pública es muy distinta de una colección privada o de una biblioteca especializada de la Iglesia. Mientras que estas últimas conservan un legado personal o institucional, las bibliotecas públicas han de estar decididamente orientadas hacia la actualidad”.

Cito a Manuel Vázquez Montalbán (Vázquez, 1997): "Están integrando un patrimonio plural y que no caigamos en esa larga historia de España en la cual muchas bibliotecas sólo aceptaban esos libros bien considerados por Don Marcelino Menéndez Pelayo y los que no estaban bien considerados por él, naturalmente, tenían dificultades para poder acceder a las bibliotecas."

CLUBES DE LECTURA

Las nuevas bibliotecas se están convirtiendo en un lugar de encuentro, al que las gentes van a leer, pero también a participar en actividades culturales vinculadas a los libros. Iniciativas como la que tiene la Biblioteca Municipal de Córdoba de creación de clubes de lectura parecen muy interesantes y están teniendo una muy buena respuesta por parte de los usuarios. El club se ha convertido en un lugar de encuentro de personas de todas las edades, potenciando el rico diálogo intergeneracional, que combina el impulso y la experiencia. Los clubes de lectura pueden cumplir una función orientadora del gusto, sustituyendo una institución que en el pasado tuvo gran importancia: la librería con criterio. En ellos se debe realizar una lectura plural, desconectada de las sugerencias del mercado y de lo que se conoce como marcas literarias. Evidentemente se necesitan unas instalaciones que permitan unas reuniones cómodas y en un ambiente agradable, incluso la existencia de una cafetería autogestionada.

Simultáneamente se podrían establecer foros virtuales de lectura donde los lectores vayan dejando sus opiniones en un espacio de la web de la biblioteca cuando hayan encontrado la lectura de un libro muy gratificante. Los clubes de lectura también podrían completarse con talleres de escritura convirtiendo las bibliotecas en centros literarios.

DOCUMENTACIÓN

Otro tema interesante desde el punto de vista de la consecución de documentación sería la posibilidad de disponer de, además de la tradicional fotocopidora, un escáner. En un dispositivo de este tipo se podrían digitalizar documentos, fotografías e ilustraciones que el usuario podría llevarse en un soporte informático. Normalmente en las bibliotecas existen terminales informáticas para consultar el fondo y para tener acceso a la red. Sin embargo, la información que se obtiene no puede imprimirse o almacenarse en soporte digital.

Existen muchas bibliotecas especializadas dependientes de organismos públicos, como la biblioteca de la Filmoteca de Andalucía o la Biblioteca del Instituto de Estudios Sociológicos Avanzados (IESA), que no contemplan el préstamo a sus usuarios, lo cual puede ser un gran *handicap* para los investigadores. Muchas de

estas bibliotecas temáticas tienen ciertos fondos comparables en su especialización a los de las bibliotecas universitarias, que sí realizan préstamo.

LIBRE DISPOSICIÓN

La biblioteca pública, en algunos lugares es aún percibida por el ciudadano como un entorno de uso restringido, cuyo contenido corresponde a la concepción heredada que situaba la salvaguarda del documento por encima de su libre utilización. Un lugar muchas veces hermético. La realidad de las bibliotecas ha de presentarse de modo distinto, y así será, especialmente en su función como lugar de estancia de libre acceso a los medios. En este sentido el que los libros sean de libre acceso es fundamental para que el usuario perciba la biblioteca más cercana y puede valorar adecuadamente la idoneidad a sus necesidades del documento elegido. Gran parte de las bibliotecas que utilizo carecen de este sistema, principalmente creo que por problemas de espacio en la infraestructura disponible.

ENCUESTAS A LOS USUARIOS

Es esencial que la biblioteca se adapte a las necesidades de sus usuarios, superando a ellos su oferta de medios, el servicio prestado, el edificio, la existencia de aparcamientos para bicicletas, taquillas y la organización estructural. En este sentido es esencial que la biblioteca verifique de forma continua y en base a indicadores medibles y también cualitativos, si dicho cometido se cumple y con qué nivel de calidad. Por tanto, los usuarios deben ser encuestados e incluso entrevistados periódicamente.

REDES DE BIBLIOTECAS

Las nuevas tecnologías dan agilidad al funcionamiento de las bibliotecas, articuladas en grandes y eficientes redes. La creación de la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía parece un gran paso adelante en simplificar la vinculación del usuario. No obstante predomina de momento la falta de información al usuario. Se nos ha cambiado el carné pero se desconoce qué reglamento de uso puede darse al mismo, no se ha entregado ni una triste fotocopia donde se explique cuáles van a ser las ventajas cara al usuario del nuevo sistema.

Otra medida muy restrictiva en la disposición de los libros en esta red es el planteamiento del préstamo interbibliotecario de que los ejemplares traídos de bibliotecas de otras localidades sólo podrán consultarse en la sala de lectura. Parece ilógico que en la era del acceso (Rifkin, 2000) si ese mismo documento se obtiene en la biblioteca local sí puede disponerse en préstamo y llevarlo a la casa.

Las bibliotecas universitarias deben integrarse en esta red de bibliotecas. Como profesor universitario me parece una gran falta de aprovechamiento de medios, que únicamente los universitarios podamos tener acceso al préstamo de los fondos de la Universidad. Es más, en muchos casos ciertas bibliotecas universitarias de facultades tienen tan pocos fondos, que la biblioteca pública ante la demanda de los estudiantes complementa o incluso supera los fondos que un centro universitario ofrece a sus alumnos.

CONCLUSIONES

A mediados de los noventa, algunos profetas anunciaron la muerte del libro a manos de Internet. La aparición de un nuevo medio de acceso al conocimiento no sólo no liquida los anteriores, sino que ayuda a perfeccionarlos. Perdidos en el bosque de la biblioteca infinita de Internet, los usuarios valoramos la dimensión humana de las bibliotecas finitas y bien atendidas.

Si no se ha invertido tanto como se debiera en las bibliotecas es por un problema de imagen. Hay actividades con una rentabilidad a corto plazo, como las exposiciones, que aparecen en los periódicos, hoy en día si no apareces en la prensa no existes. Ya que debemos estar de vuelta de la cultura del espectáculo, diré que no hay una actividad más rentable que una biblioteca pública. Esta inversión en cultura y educación, que es la biblioteca, se podría rentabilizar aún más con la participación del usuario.

La Red de Bibliotecas Públicas debería abordar una política activa de participación del usuario en la gestión de la misma, mediante la creación de una serie de órganos colegiados, tanto a nivel local como a nivel andaluz, donde participe el público y se visibilicen las diferentes necesidades desde el punto de vista del propio lector.

El poseer por escrito un documento institucional como es un Manual de Estilo sobre las desideratas que explicite el procedimiento es fundamental. En este Manual de Estilo se podría incluir también sobre los criterios para las donaciones de libros por parte de los usuarios.

Los usuarios deben ser encuestados e incluso entrevistados periódicamente.

Las bibliotecas universitarias deben integrarse en la red de Bibliotecas Públicas Andaluzas.

BIBLIOGRAFÍA

- BORGES, J.L. "La Biblioteca de Babel" del libro *El Jardín de senderos que se bifurcan*. Alianza Editorial.
- EICHERT, C. (1997). *Bibliotecas Públicas: la fuerza socioeconómica del entorno urbano del libro La Biblioteca Pública, un compromiso político*. Fundación Bertelsmann. Barcelona.
- RIFKIN, J. (2000). *La era del Acceso*. Editorial Paidós. Barcelona.
- VÁZQUEZ (1997). Mesa Redonda: *La biblioteca pública como herramienta de integración del libro La Biblioteca Pública, un compromiso político*. Fundación Bertelsmann. Barcelona.

