

¿Quién es el usuario y dónde se encuentra?

Luis PUENTE LANZAROTE *

A LOS bibliotecarios parece que nos encanta hablar del usuario: que si el usuario por aquí, que si *mis* usuarios... Pero ¿tienen usuarios las bibliotecas? ¿Tienen bibliotecas los usuarios? ¿Quién es en realidad este misterioso usuario?

Tomaré como punto de partida una cita de Mariano José de Larra, a quien de paso he robado la idea del título para este artículo:

de mis observaciones concluyo: En primer lugar, que el público es el pretexto, el tapador de los fines particulares de cada uno [...]

Y en segundo lugar, concluyo: que no existe un público único, invariable, juez imparcial, como se pretende [...] que prefiere sin razón, y se decide sin motivo fundado; que se deja llevar de impresiones pasajeras [...] que suele ser su favorita la medianía intrigante y *charlatana*, y objeto de su olvido o de su desprecio el mérito modesto ¹

Faltan bibliotecas

Nos acercamos a una biblioteca y podemos contemplar sus salas rebosantes de gente. Si les preguntamos qué les parece la biblioteca, la respuesta más común es que es insuficiente, que hace falta más espacio, más puestos de lectura y especialmente en las épocas de exámenes. Así pues, podemos decir que *faltan bibliotecas* o, al menos, que las que hay son pequeñas y además poco flexibles, pues no son capaces de dilatarse y comprimirse con arreglo a los períodos del calendario académico.

Si además observamos —para esto no hace falta preguntar— qué actividades realizan esos visitantes, descubrimos que han acudido pertrechados de rotuladores de tonos más o menos llamativos con los que marcan grandes cantidades de texto en unos apuntes escolares o universitarios que también han traído bajo el brazo. Sólo aquí y allá algún extraño personaje utiliza los catálogos o toma un libro de los anaqueles con la pretensión de consultarlo en esa sala llena de modernos copistas. Nuestra impresión es que estos pocos tipos raros están de más aquí. ¿No se dan cuenta de que ponen a uno de esos estudiantes en peligro de perder su mesa y su silla, que tanto y tan perentoriamente necesita en comparación con la exótica actividad de estos minoritarios sujetos? Afortunadamente, los intrusos tienen pocas posibilidades de triunfar, pues las personas más previsoras, aunque ausentes, han desparramado sabiamente apuntes, calculadoras, abrigo —si es invierno— y botellines de agua —si verano— por toda mesa o silla susceptible de ser utilizada. El maníaco de los libros abandona hasta mejor ocasión el sacro recinto

* Biblioteca de la Universidad Pública de Navarra.

1. Mariano José de Larra, "¿Quién es el público y dónde se encuentra?" (cito por la ed. de Evaristo Correa Calderón titulada *Artículos varios*, Madrid, Castalia, 1983, p. 267-268). En cuanto a piratearle el título, también Larra se lo robó a un escritor francés, así que *el que roba a un ladrón...*

to de estudio y, a la tercera experiencia negativa, decide que su interés no es infinito y que, en esta vida, todo lo que no sea comer o dormir es prescindible. El periodista de turno toma una elocuente foto y redacta un comentario sobre lo mucho que los navarros —sustitúyase a conveniencia por aragoneses, extremeños, gallegos...— utilizan sus bibliotecas y, haciéndose eco de la demanda de mayores espacios, da un amistoso codazo a las autoridades, que ¿caso no podrían gastar unos miles de pesetas en unas sillas y mesas para ese rincón vacío de la derecha? El político de turno departe distendidamente con los presentes o reflexiona en silencio sobre lo que él llama la gran rentabilidad social de lo que él llama infraestructuras culturales y termina satisfecho su visita de inspección.

Sobran bibliotecas

Nosotros vamos un poco más allá y preguntamos al bibliotecario por sus usuarios. Nos cuenta que los estudiantes son una plaga, pero a renglón seguido asegura que, si ellos no vinieran a emborronar apuntes, muchos días estaría solo. Y, claro, ¿qué hace y para qué sirve un bibliotecario solo en una biblioteca vacía, que cuesta un porrón de duros cada mes a la administración que la financia? ¿Qué diría el periodista, qué el político, qué diría incluso —admitámoslo— el colega bibliotecario que entrara en una de esas bibliotecas maravillosamente despojadas de amanuenses del fosforito? “Pero a tí ¿para qué te pagan?” —sería la primera y más natural reacción. Concluimos, pues, que *sobran bibliotecas* o, cuando menos, que *sobran muchas de ellas y que incluso las que no sobran son demasiado grandes.*

32

El usuario existe pero no ejerce

Y es que, que sepamos, ningún texto profesional incluye entre los objetivos del servicio bibliotecario el “dar posada al peregrino”, ni siquiera los textos de autores católicos. ¿Por qué tenemos que soportar esa carga? La mayoría de las gentes que pisan una biblioteca no son usuarios, por lo que yo propongo que los llamemos simplemente *visitantes*. No hacen uso de la biblioteca, de sus servicios ni de sus fondos. Cuando *miran* una biblioteca, lo que *ven* es una mesa. Una mesa, eso sí, de uso gratuito y público, en esto nos diferencian de las tiendas de muebles.

Y, sin embargo, yo creo que el usuario existe, apuesto a que existe. En primer lugar, porque puedo verlo todos los días utilizando realmente la biblioteca, aunque represente una mínima proporción frente a la gran cantidad de visitantes que sólo utilizan las mesas. En segundo lugar, porque los he visto siendo desplazados por los visitantes (es el caso del “maníaco de los libros” a que me he referido más arriba). Y en tercer lugar, porque vivo en 1996 y sé que son muchas las personas que necesitan información de una u otra clase, y a fe mía que deben de estar apañándose muy mal cuando no la buscan en la biblioteca, siendo que la información *está ahí*. Es de suponer, por tanto, que el usuario existe, pero no ejerce como tal.

¿Dónde se encuentra el usuario?

Pues fuera de la biblioteca, principalmente. Tiene gracia —una exquisita forma idiomática de decir que es una amargura— que la mayoría de los usuarios estén fuera y que, encima, la

mayoría de los que están dentro no sean usuarios. De los tres tipos de usuario del párrafo anterior, el último es el que los entendidos llaman usuario potencial; o sea, que está en la calle. El segundo caso es el más lamentable, ya que se pierde a un usuario que ha manifestado su deseo de serlo, que ha dado el paso de ingresar en la biblioteca y que ha sido expulsado de ella por los *no* usuarios. También está en la calle. Y, reconozcámoslo, nosotros mismos, cuando no hacemos lo posible por ofrecer lo que un usuario demanda, estamos estrechando la base sobre la que nos movemos. Como decía Larra:

A un médico se le figura que no hay más público que sus enfermos, y gracias a su ciencia este público se disminuye todos los días ²

Nosotros, desde luego, no liquidamos al usuario físicamente —todavía no hemos llegado tan lejos—, pero igualmente lo hacemos desaparecer y, para colmo de males, puesto que sigue con vida, resulta un estupendo vehículo de propaganda contra la biblioteca.

El orden y el desorden

No debemos seguir por más tiempo consagrando el derecho de conquista sobre las instalaciones bibliotecarias, derecho que permite un uso viciado al primero que llega. Toda nuestra preocupación parece reducirse a que haya lo que se suele entender como “orden”: por un lado, una especie de orden público que en las bibliotecas toma el sagrado nombre de “silencio”; por otro, una vigilancia de la propiedad que se manifiesta en la prevención y el castigo del robo de documentos. Parecemos preferir los visitantes a los ladrones de libros. Yo, particularmente, no participo de ese punto de vista, pues, a no ser que el móvil del ladrón sea el mero lucro, lo cierto es que el hurto supone una difusión del documento robado, siquiera sea a una escala individual. No niego que el robo en la biblioteca es, como mínimo, una muestra de insolidaridad, pero comprendo que el ladrón justifique su acción en el escaso uso real de la mayoría de los fondos. Hemos de subvertir ese rancio concepto de orden a base de profundizarlo, de dotarlo de contenidos que valgan la pena y que beban del concepto de servicio bibliotecario, en lugar de comportarnos como policías que, si algo hacen, es dar cobertura normativa al desorden, que no otra cosa es la situación actual. Más que nunca, es cuestión de *forma*, esto es, de adecuación a la *función*. Seamos conscientes de que en nuestras bibliotecas se está cometiendo —estamos cometiendo— nada menos que una aberración estética. Esto no pasa desapercibido ni al usuario ni al visitante, al contrario, la suya es precisamente una percepción formal, y no tiene por qué ser otra cosa.

33

Cultura de la pasividad

Las bibliotecas sólo pueden ir contra corriente. Vivimos en una época de consumo avanzado, donde todo es considerado un producto para el mercado, donde el que tiene recursos los *consume*, esto es, los hace desaparecer. Hablamos de consumo cultural con toda naturalidad, pero ello será incorrecto a no ser que lo entendamos desde un amplio punto de vista, el antropológico. Si hemos de ser estrictos, los productos de la cultura no pueden *consumirse*, incluso

2. *Id.*, p. 266.

si se paga por ellos; en todo caso, pueden *asumirse* o no, contestarse, comprenderse, rechazarse; pero aunque los rechacemos —habiéndolos conocido o no— no los hacemos desaparecer, no los consumimos. Lo que consumimos —y de esto va el juego— son nuestros recursos: cuando compramos un libro o un disco, cuando pagamos una entrada para una película o un concierto. Es sólo la importancia económica de estos actos lo que permite hablar de consumo cultural tal como lo hacen los medios de comunicación, los poderes públicos y las empresas de ocio y entretenimiento. Desde esta concepción, la cultura tiene dos vertientes, dos momentos consecutivos: uno activo, en que el ciudadano *da* algo —su dinero— en presencia de una caja registradora; y uno pasivo, en que el mismo sujeto *recibe* el producto por el que ha pagado —ve una película u oye un disco. Se entiende que, en este segundo momento, el consumidor no es el sujeto de la acción, sino el objeto; en este momento, el ciudadano ha perdido toda importancia, y lo mismo daría que rompiera o tirara su entrada de cine: lo importante es que ya la ha pagado. Me dirá el lector que esto no sucede, que nadie paga una entrada para no hacer uso de ella. Es casi seguro, y sería fácilmente comprobable. Sin embargo, ¿cuántas veces se compra un libro y no se lee? Muchas, quizá la mayoría, y esto lo reconocerán hasta los más optimistas. Compramos un libro y un disco, y todo el mundo sabe que escucharemos el segundo pero nadie se atrevería a afirmar que vamos a leer el primero. ¿Cuál es la diferencia? La diferencia no es otra que la que hay entre *actividad* y *pasividad*. El consumo ha transformado la cultura en una pasividad, en algo que ni siquiera merece ser llamado recepción, porque incluso para ésta es necesaria una cierta actividad: la de ser receptivo. Y, si esto es así para la cultura, ¿puede ser de otro modo para la mera información?

34

Volvamos ahora a nuestras bibliotecas. Unos servicios destinados a personas que no leen un libro ni tan sólo cuando han pagado por él. Que entienden la información como palabras que salen de una oscura caja durante el desayuno. Que no leen ni siquiera los periódicos —aunque creo que tenemos el derecho de preguntarnos si *de verdad* el índice de lectura de periódicos es tan importante como los periódicos mismos afirman—. ¿Es acaso un milagro que las bibliotecas estén vacías de verdaderos usuarios y lectores? Dadas las circunstancias, a mí me parece lo más natural, y si no fuera así algo extremadamente anómalo estaría sucediendo.

Las apariencias no engañan

En esta sociedad desprovista de proyectos, la apariencia ya no es siquiera el vehículo por el que una idea, propia o libremente asumida, se asoma al exterior, a los ojos de nuestros semejantes. La apariencia lo es ahora todo, y con esto no me estoy metiendo sólo con la apariencia de los poderosos, sino también y muy especialmente con la de los que no lo son. Igualmente ostentoso es presumir de joyas caras que de camisetas baratas: denota un mismo y único interés por lo exterior. Y, si el ciudadano sólo está interesado por lo exterior, por la apariencia, no tiene sentido que se acerque a la biblioteca... a no ser que ésta también sea solamente una *apariciencia* de biblioteca. Yo creo que muchas de las que ahora existen se están quedando sólo en eso; es más, temo que las que vengan se ideen para no ser otra cosa. Que no nos engañen las apariencias: muchos parecen empeñados en que nos dotemos de bibliotecas de gran carga *simbólica*, que sean un centro *emblemático* en un *marco incomparable*. Nada más parece

importarles. Que el resultado sea una apariencia, un espectro, no tiene importancia si queda mono y puede dar lugar a un par de frases grandilocuentes. Así habremos reducido la biblioteca a un papel simbólico tan carente de contenidos como el de otros bienes de consumo.

El usuario y los potitos

Con todas estas circunstancias en contra, el encuentro del posible usuario con el servicio bibliotecario que posiblemente necesita es casi una utopía, y cuando se da sólo puede considerarse una rareza, un epifenómeno de carácter caótico subproducto de la elevada complejidad de un sistema.

Pero todavía no hemos concluido el catálogo de desdichas. Para colmo de males, en estas latitudes los ciudadanos entran en las bibliotecas muy tarde. No hablo de la extensión de nuestros horarios, sino de la edad de nuestros usuarios. Cuando a una persona le ha llegado la edad en que es capaz de plantearse conscientemente necesidades como información o cultura —y vaya por delante que, en esto de la cultura, los bibliotecarios tampoco somos ni tan altos ni tan guapos—, resulta que no ha aprendido dónde y cómo satisfacerlas. En su educación hay una laguna —probablemente entre tantas otras— relativa al acceso a la información y a su manejo. Este sujeto no ha conocido las bibliotecas, bien porque no ha entrado en ellas, bien porque lo ha hecho como *visitante*, *desaprendiendo* lo que ellas deben ofrecerle. Evidentemente, le han faltado los primeros y fundamentales estadios en el aprendizaje del uso de la información. Necesita ahora un aprendizaje acelerado —y ahí debe haber profesionales dispuestos a proporcionárselo—, pero éste nunca podrá rellenar todas sus carencias, porque aún no hemos descubierto el modo de reenviarlo a la edad de los potitos por más que clame por su derecho a una segunda oportunidad. Pero este caso será el de la minoría. ¿Qué haremos por esa mayoría cuyas caras no conocemos porque nunca traspasarán el umbral de nuestras instalaciones? Puede que la mercadotecnia dé algún resultado, pero dudo que sea significativo, ya que un producto que no se vende no despierta pasiones.

35

La piedra angular

Aparte de los apañes que podamos ir haciendo con estos analfabetos de la información, hemos de conseguir que en el futuro la situación sea muy otra, que sea una situación de normalidad en la que la gente vaya quemando etapas en el momento requerido por su estadio de aprendizaje. Bastantes problemas nos darán los sucesivos analfabetismos tecnológicos, producidos por los acelerados cambios de tecnología de la información, que también a nosotros nos corresponderá remediar, aunque a muchos les suene ahora a cuento chino. Pues bien, para que esas etapas se quemen a su debido tiempo, es necesario plantear la necesidad de unos servicios bibliotecarios integrales, que en particular no desatiendan a la infancia. No es mucho lo que podemos cambiar dentro de los muros del hogar privado de los ciudadanos; no podemos inmiscuirnos en la existencia de una biblioteca familiar que quizá fuera el ambiente ideal para pasar de la trona al orejero. Sí podemos proporcionar servicios de biblioteca infantil, pero hemos de reconocer que tampoco éstos serán una solución, ya que posiblemente no lleguen nunca a tener, por sí solos, un uso masivo, a no ser que los papás de la criatura pretendan con-

vertirlos en guarderías atestadas de *embriones de visitantes*, en cuyo caso habremos vuelto a las andadas. Somos cada día más los bibliotecarios de todo tipo que tenemos nuestras esperanzas puestas en la biblioteca escolar, en un servicio específico para esa institución pero, creemos, de amplias consecuencias para el resto de los servicios bibliotecarios. Puede que se trate de una confianza ciega en lo desconocido, ya que lamentablemente de ella no existe sino el nombre. Pero no cabe duda de que constituiría el *momento* y el *lugar* adecuados para iniciar a las personas en el manejo de la información. Desde luego, no bastaría con crear un servicio de biblioteca escolar, habría que respetar su contenido y no destinarlo a funciones externas o convertirlo en una sala de *empolle* de apuntes: estaríamos en las mismas o en otras peores. Por tanto, y esto sí es delicado, la biblioteca escolar no puede fructificar sin un cambio en la orientación de la enseñanza, que desde luego también debe darse en la enseñanza superior. Porque mientras la enseñanza siga siendo neciamente magistral, mientras se exija que el estudiante se limite a vivir de *todo lo que sale de la boca de dios*, de ese pequeño demiurgo cuyo altar es la tarima, la búsqueda, uso y aprendizaje de la información continuarán siendo esas cosas pintorescas de las que hablamos cuando dejamos volar nuestra imaginación hacia lo que sucede en otros países. Pero yo creo y espero que no estemos solos. Creo que abundarán cada vez más los maestros y profesores que apuestan por ese cambio en la enseñanza, y que tratan de realizarlo, pero que se ven privados de la que será su mejor herramienta. En estos días en que por fin se habla de un futuro sistema bibliotecario navarro, permítanme algunos compañeros discrepar amistosamente de su metáfora y afirmar que una biblioteca general podrá ser muchas cosas, pero que *piedra angular* de ese sistema sólo podrán serlo, en mi modesta opinión, las bibliotecas escolares.

Así que, mientras tanto... ¿Quién es el usuario y dónde se encuentra? Pues, si he merecido vuestra atención, creo que coincidireis conmigo en que el usuario no es que no haya venido a la biblioteca, es que, mayormente, aún no ha venido al mundo.

L. P. L.