

Usuarios de bibliotecas científicas (sátira jocosa)

Carlos Benito Amat. Instituto de Agroquímica y Tecnología de Alimentos (Valencia)

Carlos Benito envía una sátira sobre los usuarios de bibliotecas científicas, a los que clasifica en función de su actitud de conocimiento o desconocimiento, estima o falta de aprecio hacia la misma. Los grupos son NPI (cada cual que entienda lo que quiera), postulantes, enfrascados, esfinges y contratadores. Hasta hace poco estos usuarios y los bibliotecarios luchaban en bandos diferentes, pero ahora, obligados por la apabullante oferta de información, colaboran. Los usuarios participan en presentaciones y en cursos de formación que prepara la biblioteca, y los profesionales de la documentación hacen seguimiento de los intereses de los investigadores asistiendo a lecturas de tesis o a seminarios de estos. Todo contado con sentido del humor.

Texto Completo:

Dramatis personae

Según los antiguos repartos, el personaje que irrumpía en escena al grito de “¡Quiero todo lo que haya sobre...” era el usuario. Lo que seguía a este pie era tan importante, que de ello dependía no sólo el decorado, sino el curso entero y hasta el género de esta *commedia della mente*. A veces, la acción simulaba el toma y daca de las obras de capa y espada; a veces un toque de realismo social y hasta de verismo impregnaba las escenas en que el sufrido bibliotecario, imbuido de militancia, desentrañaba triunfalmente un lenguaje de interrogación y, sobre el final del segundo acto, ofrecía al usuario resultados invariablemente puestos en tela de juicio; no faltaron comedias rosas, aunque el género dominante fuera el teatro del absurdo.

Hace ya tiempo que decayeron estos estilos y es posible que para bien. Las caricaturas son simples, por eso son caricaturas. La realidad, más compleja, no suele admitir desenlaces felices y es que, o bien no existe “el” usuario o bien el “receptor de servicios bibliotecarios” ha resultado un actor en exceso camaleónico: cambia en cada petición y es más sabio en cada proyecto. Valdría la pena examinar estas posibilidades, que quizá sean la misma.

Voces a coro

No es necesario atender al escalafón para apreciar que la carrera profesional de los científicos, los principales destinatarios de los servicios de biblioteca y documentación, se desarrolla paulatinamente en varias etapas; y esas etapas definen grupos: llamemos al primero, el de voz más aguda, el grupo de los NPI, el segundo que sea el de los postulantes, entre ellos y el grupo de las esfinges, situemos la voz de los enfrascados. Queda un grupo que, aunque residual, no deja de dar la nota; no hay más remedio que llamarlo el de los contenedores.

Por muy sugerentes que resulten las siglas NPI, que nadie se deje llevar por la tentación de la polisemia. Esas siglas se refieren a sucesivas hornadas de recién llegados a la actividad científica, jóvenes estudiantes, incansables corredores de pasillos, bandadas alrededor de la máquina de café, cuyos rostros más se ungen de aprensión que de otra cosa cuando recurren a la biblioteca. Tranquilidad: aunque lo confunden todo, se conforman con poco. Este corifeo de becarios, cortas estancias y proyectos de fin de carrera buscan *Normas, Protocolos e Informes*. Y con frecuencia los encuentran en los zulos de laboratorios y despachos. Para su desgracia, suelen ser versiones y ediciones muy antiguas, mucho más que las que les podría proporcionar la biblioteca (1).

La voz de los NPI suele ser acallada por la potente entonación de los postulantes. Basta recorrer algunas convocatorias de los diarios oficiales para identificar, bajo nombres ilustres, a las especies de este segundo reino: los hay ramonycajales, mariecuries, i3p, juanesdelacierva... y la nómina sigue. Enfundados en sus batas o vestidos de brillantes cordones que hacen collares de los anteojos, desprenden autoridad, irradian sapiencia. Están implicados en proyectos y estudios de dedicación prolongada y contrastada trascendencia, afanosos de salvar al mundo y, con ello, salvarse a sí mismos. Raramente recurren a los servicios de biblioteca para recopilar información, pero son el azote de los servicios de obtención de documentos (2). Es, por otra parte, especie canora de difícil localización, porque pasan el día agazapados tras pilas y pilas de trabajos fotocopiados con el marcador fluorescente en ristre.

A veces los enfrascados quisieran estar literalmente así, enfrascados. Pero han de dejar redomas y agitadores, atriles y manuscritos, muestras y evidencias en manos de las clases inferiores. Su jornada pasa entre formularios, convocatorias, proyectos, evaluaciones, programas y planes. Han ascendido de las más altas cotas del conocimiento a las más bajas cotas de la burocracia. Pero no se resignan, por muy lastimera que a veces resulte su cantinela (3).

Acaso exhaustos tras tantas metamorfosis, las esfinges contemplan el panorama con su acostumbrada impasividad. Pero no hay que olvidar que su mirada es amenazante y hay cierto desafío en sus escasas intervenciones, como si sintieran la necesidad de poner en tela de juicio el entramado por el que escalaron. En caso de duda, se les reconoce por el repetido sonsonete “¿Tenemos la última edición de...?” (4).

Los actos

Durante algún tiempo, los profesionales de las bibliotecas y la documentación de los centros especializados se han atrincherado tras los monitores de sus equipos y los especiales arcanos de las operaciones de recuperación. La mayor transparencia de los sistemas y la mayor apetencia de sus propietarios facilitó el acceso directo del usuario final a su consulta y a la adquisición de los documentos que ofrecían. La música es para todos y, en la danza que los grupos de usuarios y los bibliotecarios/documentalistas ejecutan, se ha producido un interesante cambio de posición: usuarios y profesionales contemplan desde el mismo lado la apabullante oferta de información y documentos a su disposición. Aquellos que entonaban cánticos sobre “el fin de la intermediación” han rectificado su partitura para referirse, en el mejor de los casos, a la necesidad de colaboración entre los danzantes. Algo ha llovido desde el aguerrido “*al enemigo, ni agua*”.

Parece que las características que con mayor exactitud definen a los profesionales de las bibliotecas y la documentación en el CSIC son “monopuesto y multitarea”. Por esto cabe interpretar el rango de actividades que a continuación se expone como un mazo de propuestas del que cada uno eligirá la mano y jugará la baza que buenamente pueda. Los palos en este juego se pueden enumerar así: 1) programas de acogida y apoyo en soluciones web; 2) participación en presentaciones; 3) cursos de formación, y 4) estructuración y seguimiento.

Los programas de acogida están dirigidos, claramente, al grupo de los NPI. Consisten en sesiones periódicas (semestrales, no hay por qué agotarse) de presentación de los servicios básicos: manejo del catálogo, bases de datos disponibles, obtención de documentos, hemeroteca y colecciones digitales. Cuando existen páginas en las sedes de los centros dedicadas a la descripción de estas operaciones, pueden servir de recordatorios. El mejor de ellos, no obstante, es la dirección de correo electrónico y la extensión telefónica de la biblioteca: no se debe olvidar que otra definición de usuario (más reciente) lo conceptúa como “*aquella persona que mira una página web pero no la lee*”.

La participación en (re)presentaciones no se debe entender en sentido único. Se trata de actuar frente al coro de usuarios y también de participar de las presentaciones que, en forma de seminarios, lecturas de tesis o propuestas de proyectos, los propios usuarios imparten.

Es costoso adentrarse en los intrínquilis de PowerPoint, pero no tanto como desentrañar el sentido de un seminario donde el argot científico y la profusión de siglas y acrónimos conduce al desvanecimiento... de cualquier esperanza de extraerle el sentido. Intuir el significado de un proyecto, una tesis o un conjunto de investigaciones no sólo es muy difícil: también es extremadamente rentable en términos de servicio profesional. Por otra parte, la preparación de una presentación sobre, pongamos, una base de datos de nuevo acceso o una colección electrónica recién contratada tiene asegurado el beneficio a muy corto plazo. Postulantes y enfrascados son la audiencia de elección y también los mejores actores de estas representaciones (5).

La organización de un curso de formación es trabajosa por partida triple. Al esfuerzo intelectual y material se suman las trabas administrativas y la necesidad de coordinación con los grupos usuarios y con los recursos disponibles. El conjunto de los tres factores puede derivar en auténticas comedias de enredo. Así, un curso sobre programas personales de manejo de bibliografía puede estar acaparado por la curiosidad de esfinges y enfrascados, mientras los NPI y los postulantes (quienes realmente están sumidos en la dura tarea de la recopilación bibliográfica) permanecen en el gallinero o a la espera de que haya localidades para la repetición (gratuita) del curso. Ni que decir tiene que otra de las leyes no escritas de nuestra profesión dicta que la interfaz y las características operativas de un sistema cambian radicalmente al poco tiempo de haber sido descritas con todo lujo de detalles en un curso (6).

Se dice que los sistemas de información experimentan cambios de orientación y que, de estar centrados en los documentos, están virando paulatinamente hacia soluciones de diseño y operación dictadas por las necesidades de los usuarios. Acaso los profesionales de la información deban abandonar el patio de butacas y tomar por asalto la concha del apuntador. Su primera tarea, naturalmente, ha de ser distinguir quién es quién en cada reparto. Por eso es buena idea que, a través de los recursos más efectivos de relación con los usuarios: las charlas de pasillo y los almuerzos, el bibliotecario vaya distribuyendo a cada uno según su voz y el entorno de conocimiento en que desarrolla su actividad. Junto a la asistencia a seminarios, lecturas y presentaciones, la atención a los proyectos suscritos o en desarrollo es de ayuda en esta tarea de estructuración (7). Más útil, si cabe, es el seguimiento de la relación de cada usuario con los servicios bibliotecarios, especialmente el de préstamo y el de obtención de documentos: se puede extraer una especie de "retrato robot" de cada usuario individual y cada grupo a través del estudio de estos datos de interacción, que el sistema de PI podría proporcionar a cada centro (8).

Las limitaciones se amontonan sobre la tarea de hallar cauces de relación fluida y constructiva entre las bibliotecas y sus usuarios. A la especial situación laboral de muchos profesionales cabe añadir la actitud reticente, displicente y de desconfianza de muchos investigadores jóvenes o establecidos. Pero los problemas están para ser reconocidos y resueltos en la medida de nuestras posibilidades. De ellos, el principal desafío pasa por lograr una simbiosis provechosa entre los grupos dedicados a la investigación y los profesionales de la información que, más que prestar servicio, deberían prestar colaboración. Siempre, claro, que se admita...

P.S.: ¡ Ah! Los contratadores... Cuando no hay más remedio que recurrir a la British Library Document Supply Centre, cuando los servidores de bases de datos caen en picado, cuando el trabajo de mayor interés está redactado en perfecto japonés, cuando un manual de respetables dimensiones lo cubre todo excepto esa curiosa técnica analítica que de repente resulta imprescindible, cuando de una colección que se extiende por 40 años sólo falta justamente el fascículo que se busca... Entonces, no os quepa duda, el usuario es un contratador, usualmente el mismo. Tan adictos a los

imposibles o altamente-improbables, no es extraño que se conviertan en los máximos detractores de los servicios de la biblioteca. Resignación. Sólo cabe, en ocasiones, recordarles que el libro cuya adquisición tan encarecidamente recomendaban... llevaba 2 años durmiendo el sueño de los justos en su anaquel. Y ni aún así.

Notas

1 Algunos laboratorios del IATA emplean un manual de clonación con 11 años de antigüedad sobre la versión vigente. La biblioteca dispone de una reciente edición en CD-ROM de la recopilación oficial de métodos y protocolos analíticos: en los laboratorios, las fichas de ediciones anteriores se caen a pedazos.

2 En nuestra experiencia, se trata de auténticos adictos a *PubMed*, aunque su nivel de manejo es extremadamente básico.

3 Parece que no existe la más mínima posibilidad de que esta especie incluya entre sus hábitos informativos la consulta online de *Iberlex* y el *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*, que durante algunas temporadas son sus presas de elección.

4 Es bastante duro ofrecer a los esfinges recursos electrónicos. En ocasión reciente, quien disponía de la edición de 1989 del *Manual Merck* quedó sorprendido ante la posibilidad de consultar online la versión 15 años más reciente.

5 Como responsable del servicio de biblioteca de mi centro, acudo a los seminarios semanales y a las lecturas de tesis. Por otra parte, he impartido 1 seminario anual desde 2001 sobre aspectos diversos: los cambios en el funcionamiento de la biblioteca, el manejo básico del Web of Science o el nivel de actualización de los trabajos elaborados y publicados por los investigadores del IATA .

6 La Ley se cumple con pasmosa exactitud: *PubMed* y *FSTA* cambiaron su interface al poco de concluir el curso sobre su manejo; *Reference Manager* ha pasado de la versión 9 (objeto de otro curso) a la 11. Veremos que sorpresas nos depara el *Web of Science* .

7 La reciente adquisición de un manual sobre el empleo de levaduras no convencionales ha coincidido con... el abandono de esa línea de investigación a la conclusión del proyecto en que se inscribía.

8 La biblioteca del IATA registra todas las peticiones de PI, unas mil cada uno de los últimos años. Además, registra las referencias bibliográficas de los trabajos publicados por investigadores del centro. Resulta chocante la reacción de algunos grupos cuando reciben sumarios o resúmenes individuales de artículos curiosamente centrados en su línea de investigación...