

Bibliotecas: Instituciones de servicio

GUADALUPE CARRIÓN
CONACYT

Se ha pensado tradicionalmente en las bibliotecas como almacenes de libros, como sitios en donde se ha conservado, celosamente, el registro de los conocimientos humanos, al través de los siglos. Esta función tuvo su razón de ser. De no haberse preservado los libros en la forma en que se hizo en la Edad Media o en el Renacimiento, los valiosos conocimientos del hombre, desde épocas antiguas, se hubieran perdido irreparablemente.

Con la imagen de la biblioteca, como un tesoro, sólo al alcance de unos cuantos privilegiados, de los verdaderos eruditos, tenemos también la imagen de aquel bibliotecario que debía ser el más estricto de los guardianes, y conservaba, bajo llave, lo que se le había confiado.

En tales circunstancias, el saber estaba sólo al alcance de unos cuantos, enriqueciendo a los más sabios, pero limitando a los más necesitados, el acceso a los conocimientos, a la información que la humanidad había venido acumulando para su propia superación. Porque este es el sentido esencial y final del conocer, del saber: ayudar al hombre a mejorar, a ser más consciente de su dignidad de hombre, de su valer.

Pero esto tuvo que cambiar. El hombre reclamó esos tesoros y las bibliotecas dejaron de ser pasivas para convertirse en instituciones que juegan un papel activo en la sociedad proporcionando servicio a todos y a cada uno de sus miembros.

La biblioteca moderna ha cambiado su filosofía. Se concibe actualmente como una institución de servicio a la comunidad y

el bibliotecario es el elemento de enlace indispensable entre la biblioteca y los usuarios; es el puente entre la información almacenada en la biblioteca y las inquietudes y necesidades múltiples de información en su comunidad.

La biblioteca moderna no cumple su cometido si no presta servicios, si no es dinámica.

Y es precisamente éste el aspecto que más me preocupa: la biblioteca como institución de acción dinámica.

No podemos seguir indiferentes ante las generalizadas opiniones de considerar las bibliotecas como Almacenes de Información, y a los bibliotecarios simplemente como guardianes de los mismos. Hay algo más: la información que se ha almacenado y organizado en la biblioteca debe ser difundida, porque la información es patrimonio de todos los hombres. Cosas tan obvias como éstas, representan, sin embargo, para aquéllos, involucrados y profundamente motivados en la actividad bibliotecaria y en los interesantísimos aspectos de la información, representan, repito, un verdadero reto por el desconocimiento profundo de lo que es una biblioteca.

Debemos hacer conciencia de que la información es vital en una comunidad que evoluciona, que progresa; que parte de esta información ya se encuentra en nuestras bibliotecas, y que éstas están hechas para dar servicio. Así cambiaremos la imagen que de ellas tenemos al considerar que los conocimientos que almacenan son esenciales para los avances de una comunidad. Pensando en ellas como en instituciones de servicio, surgieron diversos tipos de bibliotecas: escolares, públicas, universitarias y especializadas, cada una de ellas avocada a satisfacer necesidades concretas de comunidades diversas.

Lamentablemente, en nuestro medio, sin embargo, la gente ha permanecido hasta ahora alejada de las bibliotecas. El estudiante de nivel elemental, medio y superior; el maestro, el industrial, el investigador, la comunidad entera parecen ignorarlas. ¿Es que no necesitan de la información? Indudablemente la respuesta no es negativa. Sí la han necesitado, pero no han sabido en dónde localizarla, ya que las bibliotecas, para todos ellos siguen siendo esos museos de documentos y de joyas bibliográficas, en donde no hay organización, ni elemento humano capacitado que entiendan lo que se busca y lo proporcionen.

Estos son los aspectos que deben darse a conocer: las bibliotecas han cambiado y siguen en proceso de cambio; la información almacenada se ha organizado. En cuanto al elemento humano, cada vez son más las bibliotecas que cuentan con personal calificado que sabe interpretar las necesidades de sus usuarios y puede satisfacerlas con la adecuada información.

Pero hablamos no sólo de organización adecuada, sino de un servicio dinámico -aspecto vital, según se ha venido apuntando, de la biblioteca moderna.

¿A qué nos referimos con "Servicio dinámico"? El usuario, generalmente, ha desconocido qué servicios puede esperar de una biblioteca. Es necesario, pues, difundirlos, hacer la mayor promoción de ellos, e indicar que estos servicios son los mecanismos mediante los cuales la información llega a la comunidad.

El bibliotecario tiene como misión inicial, orientar al usuario sobre la colección que se encuentra en la biblioteca, cómo usar el catálogo, cómo localizar el material que se desea. Esta es, sin embargo, sólo la etapa inicial. De acuerdo a las necesidades de información de los usuarios, necesidades que evolucionan tornándose más complejas en la medida de su formación académica, el bibliotecario contestará preguntas concretas, localizará datos de diferente índole, proporcionará los documentos que se le soliciten, acudiendo si es necesario al préstamo interbibliotecario nacional y extranjero; facilitará traducciones de documentos, hará compilaciones bibliográficas a solicitud de usuarios de comunidades identificadas, investigadores, maestros, industriales, o referirá al usuario a la institución adecuada cuando la información solicitada no caiga dentro del ámbito de su responsabilidad. Y, finalmente, compete al bibliotecario, cuando su comunidad de usuarios ha sido plenamente identificada, difundir la información de acuerdo a intereses concretos.

Todas estas actividades no podrán ser debidamente desempeñadas si el bibliotecario está aislado de su comunidad. Un mejor servicio dependerá de sus contactos continuos con los usuarios que le permitan conocer paso a paso sus necesidades de información.

Para todas estas funciones se prepara el bibliotecario, con cursos especiales sobre administración, adquisición de documentos y organización de los mismos, conocimiento detallado de

fuentes bibliográficas y servicios que deba proporcionar; y su carrera, a nivel licenciatura, requiere de tanta dedicación y entusiasmo como cualquier otra carrera profesional.

Si las personas que planean para el país servicios de información, las que en una u otra forma la manejan, están convencidas de que la biblioteca moderna, cualquiera que ella sea, es una institución dinámica de servicio, ayudarán desde sus propios puestos al cambio de imagen que requerimos. Este cambio favorecerá y alentará la preparación, cada vez más acelerada, del numeroso personal que se necesita y la orientación que indudablemente necesitan los usuarios.

Las bibliotecas, vistas ahora con ese nuevo enfoque, constituirán la infraestructura indispensable de cualquier sistema de información que se desee planear.

No se puede llegar a los centros de información, si no se cuenta con un servicio bibliotecario adecuado.

Un centro de información será el punto extremo del dinamismo, en donde no sólo se diseminará información sino que se generará nueva información, en la medida en que la soliciten los usuarios para satisfacer, a fondo, necesidades muy concretas en los aspectos de investigación, producción, aplicación técnica, etcétera.

Conscientes pues de que la biblioteca es dinamismo, porque es servicio, podremos luchar por el establecimiento y la integración del sistema bibliotecario que demanda el país.