

LA ACCESIBILIDAD EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS. INFRAESTRUCTURA

JAVIER MARTÍNEZ

Biblioteca de la Universidad de Cantabria

A continuación voy a exponer algunas ideas sobre la accesibilidad en las Bibliotecas Universitarias desde el punto de vista de su organización o estructura y de la instalación o acomodación física de los servicios.

INSTITUCIONALIZACIÓN

Considero que un adecuado grado de institucionalización de la Biblioteca Universitaria contribuye a su accesibilidad. Podría decirse que una biblioteca universitaria está debidamente institucionalizada cuando constituye un servicio general de la Universidad, una unidad orgánica con autonomía presupuestaria y de gestión, cuando existe una Comisión de Biblioteca representativa de la comunidad universitaria, y hay algún reglamento o normas de servicios que amparan el desenvolvimiento de su actividad.

La consolidación institucional de la biblioteca permite una organización de los servicios y una atención a los usuarios más coherente y normalizada, con responsabilidades claras y bajo normas (derechos y deberes) públicas y conocidas. Favorece el que los usuarios sean atendidos, en sus diferentes tipos de necesidades, con criterios de universalidad y equilibrio en la asignación de recursos y en la oferta de prestaciones.

Una débil institucionalización perjudica la accesibilidad por la dispersión de competencias, los desequilibrios en recursos y servicios, la confusión o desconocimiento de los usuarios sobre ambos, y, en definitiva, la discrecionalidad, cuando no la arbitrariedad, en el acceso a la información. En otros términos, yo diría que la accesibilidad debe ser institucional, ofertarse como «servicio», y no ser nunca un logro o conquista del usuario particular.

CENTRALIZACIÓN/DESCENTRALIZACIÓN

Hay un aspecto de la accesibilidad, la «cercanía» del usuario a los fondos de su interés, que es innegablemente favorecido por la dispersión de los mismos, y por tanto por la descentralización de la biblioteca. En cambio, la centralización entraña una mejor accesibilidad en otro sentido. Posibilita, a un nivel de costes similar, más amplios horarios de apertura, pone la biblioteca al alcance de un mayor número y tipo de usuarios, y con más dotación en infraestructura y personal técnico, etc. Es decir, incrementa la «disponibilidad» de los recursos y servicios.

La cuestión es, pues, encontrar en qué punto del continuo «centralización/descentralización» se optimiza la accesibilidad, y en cuál de sus acepciones. Más allá de constatar que si la centralización no es una panacea universal, mucho menos el caos o la dispersión, y que la accesibilidad no es sinónimo de comodidad, reconozco que carezco de soluciones generales o recetas al respecto, como es habitual decir al discutir este problema.

También es una evidencia común que se deben estudiar soluciones concretas para casos concretos, organizando los puntos de servicio de la biblioteca con un propósito racionalizador y mediante una investigación cuidadosa. Es decir, habrá que encontrar el punto de equilibrio mediante una planificación consciente, con muchos datos en la mano. Entre los criterios a valorar están las especialidades científicas implicadas, el tamaño de las colecciones, el volumen de usuarios, los recursos disponibles o alcanzables, las distancias geográficas, y también, por qué no, las tradiciones consolidadas (pero asumidas críticamente).

Añadiría además tres observaciones. Una, que la accesibilidad no es el fin absoluto en la planificación, pues también hay que perseguir la rentabilización de los recursos y la eficacia gestora. Otra, que la descentralización, admisible en principio, tiene un límite a mi parecer: ni la biblioteca ni sus puntos de servicio pueden perder el carácter institucional, su configuración como «servicios», para convertirse en algo distinto. Y, sobre todo, como aportación al concepto de accesibilidad, diría que la proximidad física a los libros es algo pobre para definirla. También ha de haber «accesibilidad a la información científica», con lo que entra en juego la innovación tecnológica, los servicios de consulta pública en línea, con posibilidades transaccionales como la reserva de documentos, la distribución de listados y boletines, la reprografía, y tantas otras cosas. Todo ello relativiza la importancia de «tocar los libros» fácilmente.

TIPOS DE USUARIOS

Típico de la biblioteca universitaria es que su población de usuarios no constituye un colectivo homogéneo, con las mismas necesidades. En aras de la accesibilidad, y por otras razones también, opino que la biblioteca debe estar abierta de la manera más democrática e igualitaria posible a todas las clases de usuarios. Esto sería el principio general.

Sin embargo, por entender que la accesibilidad no se reduce a mera presencialidad, sino que exige además ofrecer servicios de información científica relevantes, creo que se debe salvaguardar denodadamente la función de la biblioteca universitaria como centro de información y su carácter de biblioteca académica y de investigación. Por esto, aunque no son deseables, puede haber, en algunas circunstancias, restricciones legítimas en el acceso de algunos usuarios a ciertos servicios o recursos.

UBICACIÓN

Por lo que se refiere a las instalaciones, me parece ejemplar la accesibilidad del modelo de biblioteca universitaria anglosajona, basado en un campus único en cuyo centro está el edificio de la biblioteca. Representa sin duda el ideal de muchos bibliotecarios, y también el mío. Las circunstancias de la Universidad española son bastante distintas, a pesar de los últimos esfuerzos de planificación e inversión. Aparte de la peculiaridad de que nuestras Universidades sean los únicos centros de enseñanza superior existentes, la articulación física de sus dependencias se caracteriza por la dispersión y la complejidad.

Como ya he señalado antes, en esta realidad hemos de basarnos para investigar y planificar una distribución física racional de los servicios bibliotecarios, intentando minimizar tanto las distancias geográficas entre usuarios y biblioteca, como la dispersión de ésta y el despilfarro de medios. En nuestro ámbito, resultan ciertamente prometedores conceptos que se van abriendo paso como los de biblioteca de división o área, para varias disciplinas afines, biblioteca de campus, o incluso de edificio, etc., organizadas en un sistema bibliotecario con unos servicios comunes.

Consiguientemente, en la práctica, en nuestro entorno, la entrada a la biblioteca suele estar subordinada a los accesos al centro o edificio docente. Y no sólo eso, además no es raro que su ubicación en el mismo sea precaria, difícil de encontrar y pésimamente señalizada. Es decir, más el «cuarto de los ratones» que el centro de la actividad académica, como debería. Esto sí es gravísimo. Si frecuentemente no es posible que la bi-

biblioteca posea un edificio exento con entrada propia, al menos debe ocupar una posición central en el que esté, próxima a los vestíbulos de acceso o circulación. Llegar a ella debe ser sencillo gracias a una señalización apropiada, y sus instalaciones han de ser decorosas y estar bien planificadas.

LA BIBLIOTECA POR DENTRO

Desde el punto de vista arquitectónico y de la acomodación física, para que la biblioteca sea accesible sus espacios e instalaciones deben resultar comprensibles y transparentes a quien entra. Ha de estar proyectada de forma que sea «legible» a primera vista, autoexplicativa, pensada para el usuario que llega por vez primera (muchos cada año en la Universidad), y no para el que acaba por acostumbrarse al final de sus estudios. O sea, un «edificio inteligible», que posibilite el mayor nivel de autoserivicio, libertad y comodidad al lector.

Para ello, en el diseño y organización de la biblioteca, hay que buscar simplicidad, lógica y eficacia en la distribución de los espacios arquitectónicos, la ubicación de los distintos servicios bibliotecarios, la organización y ordenación de los fondos bibliográficos, y las comunicaciones interiores. Pero, más allá de la «legibilidad» de la biblioteca en sí misma, hay que tener en cuenta otra serie de aspectos particulares, como, por ejemplo, los siguientes.

Resulta de vital importancia la solución dada a los accesos, su amplitud, diseño y organización. Aquí entran en juego diversos elementos: el vestíbulo o zona de descanso, guardarropa o taquillas, aseos, paneles informativos y tabloneros de anuncios, mostrador de asistencia y control, zona de catálogos e información, escaleras, ascensores y pasillos al resto de la biblioteca.

Una buena accesibilidad supone acceso directo a los fondos. Para conseguir libre movilidad y circulación en el interior de la biblioteca, como es de desear, hay que establecer en contrapartida fuertes medidas de seguridad y control estricto de entrada/salida. Serán necesarios sistemas antihurto, guardarropa, identificación de los usuarios, vigilancia, inspección de carpetas o bolsos, etc.

Es evidente que el diseño cuidadoso de la señalización de la biblioteca (directorios, planos, paneles, guías e impresos) constituye otro dispositivo primordial para la accesibilidad.

También debería ser asunto obvio la accesibilidad desde el punto de vista de las personas discapacitadas. No debe haber barreras arquitectónicas, ni impedimentos para utilizar el equipamiento o servicios de la bi-

biblioteca. Por el contrario, será necesario disponer de las ayudas técnicas e instrumental necesario para la consulta de materiales, etc., y sobre todo contar con la adecuada capacitación del personal de la biblioteca para la atención a estos usuarios.

Otro aspecto clave es la distribución e interconexión de mostradores y puntos de atención al lector. Hay tres tipos de «mostradores»: el de control y recepción (atendido normalmente por vigilantes u ordenanzas), el de circulación o suministro de fondos (auxiliares de biblioteca), y el de referencia e información bibliográfica (bibliotecarios referencistas). Dependiendo de las características de la biblioteca los tres pueden estar agrupados en uno o en dos, o por el contrario puede haber hasta varios de cada clase. Accesibilidad a la información es también capacidad para llegar hasta el personal de referencia y atención al público, que ayuda al usuario en su búsqueda. La cualificación de este personal, así como la organización racional de los servicios que presta, son cruciales para la accesibilidad. Ésta, en última instancia, aparte de todo lo dicho, depende de la actividad del bibliotecario referencista. Y se optimiza o completa con la formación de usuarios, por supuesto.

HORARIOS

El principio general es que deberían ser lo más amplios posible. Este principio habrá que adaptarlo o aplicarlo de acuerdo con la organización y estructura de la biblioteca, especialmente en relación con el problema de la centralización/descentralización.

Un objetivo razonable es que todo punto de servicio, con entidad de tal, disponga de horario continuado desde la mañana a la noche, y de lunes a viernes, al menos en época lectiva. Bajo este prisma, o se suprimen puntos de servicio o se dotan adecuadamente (planificación).

Además, están los horarios ampliados o extendidos, nocturnos o de fin de semana. Habitualmente durante ellos no se ofrecen servicios bibliotecarios completos sino sólo los básicos. Hablando en general son útiles y convenientes, pero evidentemente habrá que estudiar su necesidad o rentabilidad en situaciones concretas, la proporción entre su coste y los resultados.

