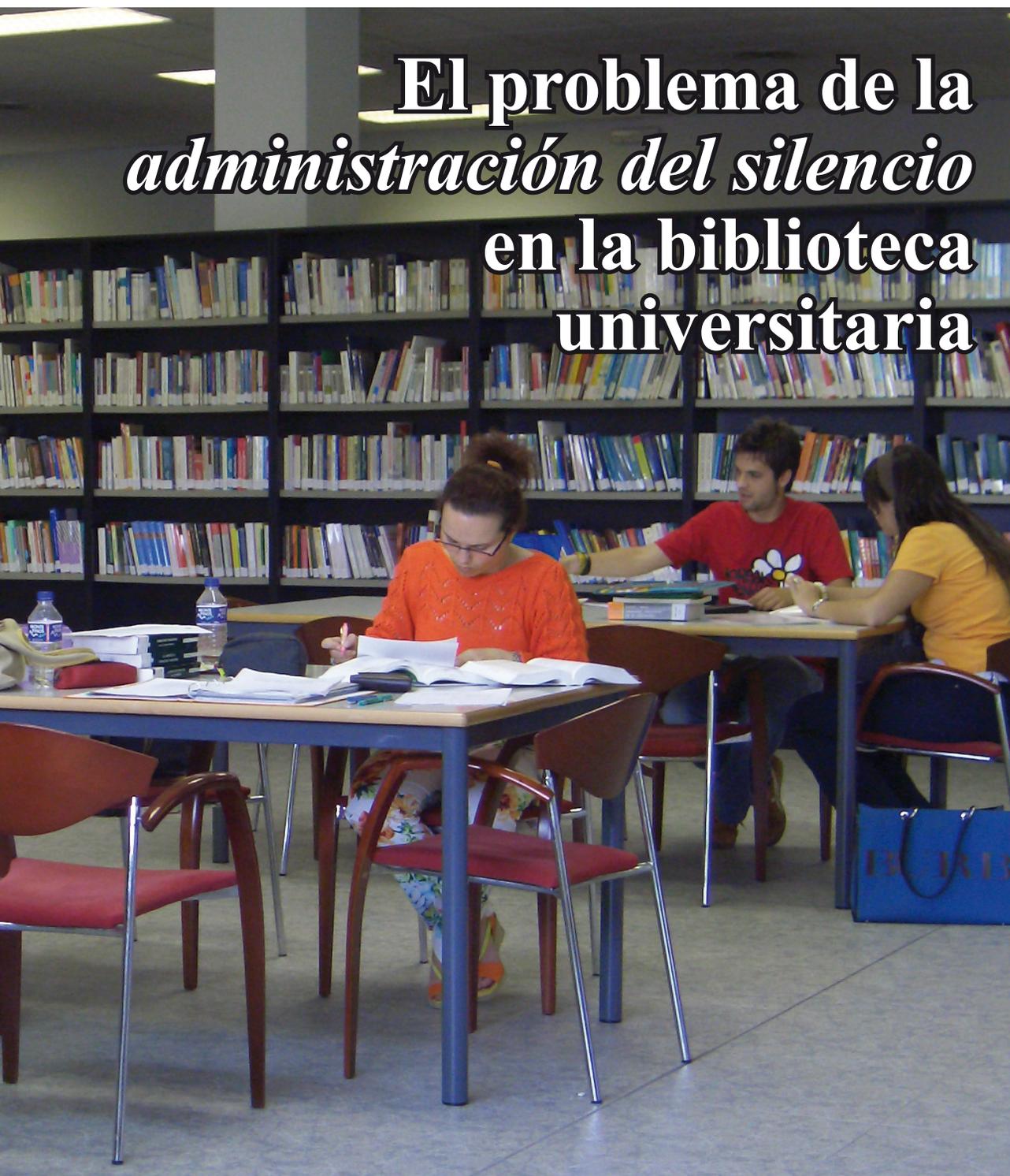




¿Silencio en la biblioteca universitaria? ¿Y dónde dejamos los tan variados sonidos de teléfonos móviles, los taconeos de alguna que otra usuaria, los portazos, los saludos efusivos, los tarareos musicales y hasta los ronquidos? ¿Existen métodos de administración del silencio que resulten realmente eficaces? A lo mejor sí...

El problema de la *administración del silencio* en la biblioteca universitaria



**¡Un poquito
de por favor!**

- *Mamá, mamá, ya sé qué quiero ser de mayor...*
- *Déjame adivinar, cariño: ¿bombero, o astronauta?*
- *No, No. De mayor quiero ser bibliotecario.*
- *¿????!! ¿Cómo? ¿No prefieres ser artista, o fontanero, o cualquier otra cosa?*
- *Mamá, parece que no te gusta mi elección...*
- *No cariño, no es que no me guste. Es que si se te haces bibliotecario, tendrás una responsabilidad muy grande y muy poco valorada...*
- *¡AH SÍ! ¿Cuál?*
- ***SERÁS “CONSEGUIDOR” DEL SILENCIO EN LA BIBLIOTECA...***

Sirva este fragmento de una posible conversación familiar para introducir mis opiniones y reflexiones sobre un problema de muchas personas que trabajamos en el sector de las bibliotecas universitarias (sí, también tienen libros almacenados en estanterías, pero allí no se venden: eso son tiendas y se llaman librerías).

Hasta hace relativamente poco tiempo (el siglo pasado, casi nada) esta profesión estaba “copada” por mujeres, pues incluso en convenios colectivos y catálogos profesionales se referían al puesto sólo en femenino, “bibliotecaria”. Hoy día se ha convertido en una profesión igualitaria donde las haya, y no sólo en el ámbito del género masculino o femenino, sino en la repercusión que tienen los problemas que surgen a quienes se dedican a esta labor, que otros compañer@s intentan ayudar a solucionar de manera altruista y solidaria.

De ese afán altruista surge esta intervención, porque de un tiempo a esta parte, en las bibliotecas universitarias, y me imagino que en bibliotecas de otros ámbitos también, ha surgido un asunto que parece tener difícil solución: el silencio en las bibliotecas universitarias, o mejor dicho, la falta de un silencio que facilite el estudio en las mismas, razón primordial de su existencia (¿o sólo son depósitos de libros objeto de préstamo domiciliario, para que los puedan fotocopiar a placer?).

La evolución histórica hace que queden lejanos aquellos días en que las salas de estudio de las bibliotecas monásticas eran el “santasanctorum” del silencio, donde sesudos pensadores y afanosos monjes hacían acopio de los conocimientos que anteriores sesudos pensadores habían volcado en las páginas de los libros depositados en recónditos almacenes, y los copiaban y difundían (como se plantea de manera magistral en *El nombre de la rosa* de Umberto Eco).

¿Serían los *domini canes*, los dominicos, que ejercían la labor de jueces de la Inquisición, los precursores de la actual Sociedad General de Autores...? Porque ya se sabe, “copiar a uno es plagio, pero copiar a varios es creatividad”.

En la actualidad, se detecta una utilización cíclica de las bibliotecas universitarias, con diferencias notables entre las épocas en las que acuden estudiantes asiduos (las famosas ratas de biblioteca), y las épocas de exámenes, donde se está llegando a implantar un sistema de *after hours*, o “biblioteca abierta 24 horas” (¿quién puede estudiar logaritmos, o derecho romano, o cualquier cosa, a las 4 de la mañana?).

Como decía aquel, “cada maestrillo tiene su librillo”, así que me voy a referir en mis reflexiones al caso del Servicio de Documentación (SDOC) de la Fundación ESTEMA, y de su biblioteca, en particular. Esta Fundación es una

entidad privada dedicada a la enseñanza universitaria y cursos de postgrado, que imparte Licenciaturas y Diplomaturas en Administración y Dirección de Empresas, Turismo, Derecho, Traducción e Interpretación, etc. Está ubicada en el Parque Tecnológico de Paterna (Valencia), y sus titulaciones están homologadas por la Universidad Miguel Hernández de Elche.

La población usuaria del SDOC de ESTEMA es diversa: alumnos, antiguos alumnos, personal docente y personal no docente (con edades y comportamientos también diversos). Al ser una entidad privada, la idiosincrasia de esta “comunidad del sotanillo” (porque el SDOC está en la planta semisótano del edificio) es muy particular, y se aplica de manera muy determinante el concepto de “atención al cliente”, con los aspectos mercantilistas que podemos imaginar (los repetidores, por ejemplo, son una fuente de financiación muy importante para la empresa, ya que a mayor número de repeticiones se produce un mayor aumento de su contribución a la cuenta de resultados).

El uso que se hace del SDOC, y de su Sala de Estudio, presenta esos ciclos tipo yo-yó a los que nos referíamos antes, y que podríamos concretar en tres categorías:

- Ciclo punta: hay exámenes = **A REBOSAR**. Contamos con 140 puestos de estudio, que en este ciclo llegan a convertirse en “sillas calientes” (en cuanto se levanta un usuario, otro ocupa su lugar).
- Ciclo normal: no hay exámenes = **Los asiduos** (los sesudos). Un gusto para los sentidos. Los usuarios usan los medios disponibles a su conveniencia y sin agobios, y el personal del SDOC trabaja en lo suyo: gestionar la información.
- Ciclo valle: vacaciones o fechas en las que los alumnos consideran que como hay puentes antes o después, pues para qué = **No vienen ni las ranas**. Los usuarios brillan por su ausencia, y nosotros aprovechamos para hacer inventario, y recargar las pilas mentales preparándonos para los ciclos punta.

La Sala de nuestra biblioteca está dividida en dos zonas, separadas por una mampara acristalada con aislante acústico. Tenemos una zona destinada al estudio individual donde las mesas tienen unas mamparas de separación entre puestos (donde no se permite hablar en absoluto), y una zona de trabajo en común, donde se permite hablar bajito. El horario de apertura es amplio, desde las 9 de la



mañana hasta las 21 horas, de manera ininterrumpida, de lunes a viernes, aunque no hay horario extraordinario durante las épocas de exámenes.

Cuando se determinó la existencia de dos zonas diferenciadas, la de estudio individual, y la de trabajo en equipo, nuestra intención era adecuar el espacio a las necesidades de los usuarios, y por ello se permitía hablar pero bajito, en un tono de voz que no moleste a los demás, en la zona más amplia de la biblioteca, haciendo posible el trabajo en común, las explicaciones de unos estudiantes a otros, de profesores a estudiantes... Una zona muy viva, en resumen.

estudiantes, esa disposición “ideal” fue adaptándose a los nuevos tiempos, y se ha hecho necesario introducir un nuevo concepto: la administración del silencio. Y algunos se preguntarán qué es eso. Pues tan simple como que en múltiples ocasiones el personal del SDOC tiene que llamar la atención a los usuarios (estudiantes universitarios, estudiantes de postgrado —que ya son más mayorcitos aún si cabe— e incluso profesores) para que se comporten adecuadamente en una zona destinada a facilitar el estudio y la asimilación de los conocimientos, pero no para comentar los últimos resultados deportivos, ni lo rica (o rico) que está el bombón que acaba de entrar, o



En esta zona los alumnos disponen también de terminales de ordenador, bien para consulta de los fondos documentales a través de OPAC, bien para realización de trabajos o consulta a bases de datos jurídicas, bien para acceso a Internet. Asimismo, encontramos la Hemeroteca (periódicos, revistas técnicas, boletines, etc.) y la Videoteca (con televisiones y vídeos, para consultar cintas VHS con películas en versión original con subtítulos en inglés).

Con el paso del tiempo, y la evolución de las nuevas generaciones de

contar el último chiste que circula por Internet, ni lo “ideal” que te quedan esos zapatos oye...

Haciendo un inciso, podríamos entrar en el análisis del por qué se producen estas situaciones “inadecuadas”, motivo de otro artículo. ¿Falta de costumbre de uso de la biblioteca, con un mal uso de los medios? Podría ser, porque es notable la deficiencia que sufren las bibliotecas escolares y de instituto, así como las bibliotecas públicas y municipales, tanto en lo que se refiere a medios materiales como a recursos humanos (y aquí podríamos

comenzar otro artículo, acerca de la subcontratación a la que se ven sometidos muchos profesionales).

Se abre así un nuevo campo profesional, el de “conseguidor del silencio en la biblioteca”. Porque a la cualificación profesional de especialista en información (empaparte de información que nos llega en soportes diversos, gestionarla de manera rápida y eficiente, lograr que puedan utilizarla personas que necesitan algo pero no saben cómo conseguirlo... y a veces tampoco saben qué..., y todo ello presidido por una imagen impecable) se añade la necesidad de mantener el orden en la Sala de estudio: no se puede hablar, ni fumar, ni comer, ni poner los pies encima de la mesa, ni sentarse encima de la mesa, ni encima de los muslos del compañero, ni de la compañera, ni...

Todas estas “nuevas cualidades” no sólo no se enseñan durante los estudios de Biblioteconomía y Documentación, sino que también tienen que ver con la personalidad del profesional que se ve en la obligación ética y práctica de realizarlas. La soltura, o mano izquierda, da muchas veces mejores resultados que el estricto cumplimiento de la normativa. En la Biblioteca de nuestro centro usamos muuuuuuuucho este sistema, menos ortodoxo, pero mucho más agradable, y con unos resultados a veces positivos. En los casos que no resultan, sólo nos queda aguantar marea, y hacer uso de las medidas disciplinarias que contempla el reglamento interno del Centro.

Un denominador común a los métodos que más utilizamos es que siempre intentamos socavar el punto que para la mayoría de nuestros usuarios/clientes tiene mayor importancia: la imagen, el qué dirán, el soy estupend@ y todos me adoran. ¿Cómo? Haciéndolo volver a la madre tierra, y poner en solfa los métodos que utilizan para llamar la atención. Siempre hay que dejar muy claro que somos unos profesionales en el ejercicio de nuestro cargo, con una personalidad fuerte, sin dejar que el sistema del “colega enrollao” nos supere, haciendo notar que nuestra función allí es solucionar necesidades de formación, ayudarles en sus estudios, y no es tener que llamarles

la atención cada dos por tres para que se comporten adecuadamente como si fueran niños chicos (cuando llega Navidad, piensas que Herodes se dejó un par de ellos..., aunque no hay que perder de vista a los padres de las criaturas, que cuando los conoces llegas a apreciar a los hijos...).

Estas medidas se usan de manera muy continuada durante las épocas de exámenes, cuando el nerviosismo les invade (normal, lo de la cigarra y la hormiga: no se puede conseguir en 4 días lo que no has logrado en 4 meses). La utilización de “la mano izquierda”, con una sonrisa, consigue afianzar la idea de que hay un sitio para cada cosa y un lugar para cada actitud, con mejores resultados que la aplicación estricta de la norma coercitiva.

Algunos de nuestros métodos:

- **El spray:** Cuando comienza a elevarse el murmullo generalizado y se convierte en algo cercano a la zona de venta de frutas y verduras de cualquier mercado, utilizamos el spray: CHIIIISSSSSSSSSS. Primero generalizado, luego añadiendo la “mirada asesina personalizada” (sí, te estoy haciendo “chiiiiissss” a ti, chati, pero no para ligar), y luego más directo, incluso llegando a manifestar en voz lo suficiente audible una frase tipo “se me va a acabar el spray y voy a tener que usar el matamoscas”.
- **El sistema deportivo:** Como en el fútbol, que eso sí lo entienden todos. Primero, amonestación verbal (nos acercamos a la mesa, nos ponemos cerquita de la orejita del infractor reincidente, que ha sobrevivido al spray y le decimos bajito “si sigues así, te vas a tener que ir, al bar, como muy cerca”). Si no surte efecto, “tarjeta amarilla” (nos volvemos a acercar, esta vez con cara de pocos amigos, y le decimos menos bajito y no en la oreja “a la próxima te piras”). Finalmente, llega la “tarjeta roja”, cuando le invitamos “amablemente” a abandonar el “recinto de juego”, y ya no lo decimos bajito, sino que nos invade la crispación y en ocasiones se nos calienta la lengua y halaaaaaa...
- **La mirada asesina:** Este método se puede usar sólo o en combinación

*La soltura, o
mano izquierda,
da muchas
veces mejores
resultados
que el estricto
cumplimiento de
la normativa.*



con alguno de los anteriores. Mi compañera de trabajo, responsable de “cuidar” la Sala por las tardes, lo aplica bajándose un poquito las gafas y mirando por encima de ellas, o por encima del ordenador, de manera que se aprecia la fina ranura que separa las pestañas y por la que se transmite una mirada asesina dirigida especialmente hacia alguien que sabe perfectamente quién es. En mi caso, me levanto de la silla, me cruzo de brazos, me quito las gafas y miro con mucho descaro hacia el personaje, hasta que se da cuenta y deja de charlar. Siempre se dan cuenta, porque saben perfectamente lo que están haciendo, bien o mal.

- **La invitación a comer:** Los alumnos que tienen exámenes gastan muchas energías, por lo que cuando se acerca la hora de comer están ya en un estado de ansiedad tal que no pueden sujetar la lengua, y les indicamos que “casi mejor que os vais a comer y luego os echáis una siestecita, ¿no?” Se debe realzar el efecto imperativo del “no”, para que se note que todos estamos cansados, algunos más que otros, y las ganas que tenemos de... descansar.

En general, estos (y otros menos habituales) métodos que usamos obtienen buenos resultados, y un efecto acumulativo que nos ayuda para el futuro, y así no tenemos que repetir las cosas, y sólo con la “mirada asesina” ya no hay que insistir. También, con el tiempo, se va

creando una cierta relación de confianza que evita el uso de estas técnicas a alumnos de cursos superiores, pues van haciéndose más responsables y es menos necesario recordarles dónde están.

Quando es preciso usar estas técnicas con alumnos de postgrado, personas más adultas, que ya están insertas en el mundo laboral, nos andamos con menos finuras, y les indicamos que “así no vamos bien, caballero, ni así ni aquí, por favor”, y rápidamente se alcanza el punto correcto.

En todos los casos, intentamos hacer ver a la persona que infringe alguna de las normas de uso del SDOC, que no hay obligación ninguna de estar allí, pero si están es imprescindible respetar los derechos de los demás, por lo que si otras personas desean estar en silencio y así se lo hacen notar, deben hacerlo sin ninguna acritud ni actitud negativa, o bien utilizar otra zona del edificio. Como decía alguien, la libertad bien entendida empieza por uno mismo, y mi libertad termina donde empieza la de las otras personas, sin caer en el libertinaje (¡librenos, Señor!).

Para terminar, y sin ánimo de querer elaborar una lista exhaustiva, paso a enumerar algunas de las causas que rompen el silencio “natural” de nuestra biblioteca:

1. **El teléfono móvil.** Número 1 de la lista de amenazas, sin discusión. Cuando entran en la Sala de la

biblioteca, rara es la vez que no suena alguna llamada intempestiva, y claro, carreras hasta la puerta, búsqueda frenética en el fondo del “pedazo” de bolso hasta que llegas al teléfono, sonidos a cuál más extravagante (¡QUÉ PASA NENG!, ¡GROUARRGH!, la música de moda en el polifónico a todo volumen que parece los Rolling en concierto...).

En algunos casos se disculpan y les rogamos que la próxima vez, LEAN EL CARTEL QUE ESTÁ EN LA PUERTA POR EL LADO DE FUERA, y apaguen el teléfono ANTES de entrar. En otros casos (los menos), usamos la mano izquierda famosa, en forma de comentario en voz alta: “Otro con un zapatófono que no tiene vibrador”, “¿eres médico, bombero o estás a la espera de un riñón?” (tuvimos un caso de espera de trasplante, y estaba autorizado a tenerlo encendido, faltaría más), etc.

2. Los tacones. La moda les lleva de cabeza, sobre todo a las chicas: usan botas, zapatos, con tacones de aguja o no, pero sonoros siempre. Algunas de ellas son conscientes de las molestias que provocan, levantan el tacón y entran de puntillas, logrando un efecto gracioso tipo bailarina de ballet que agradecemos mucho. En el otro lado de la balanza están las

que entran haciendo ruido cual jaca jerezana... “¿y qué pasa, no voy a ir descalza?”. Claro que no, corazón, descalza no, pero haciendo el pino estaría bien. Y si no son tacones, tenemos las chanclas... Algunos y algunas parecen llevar aletas de buzo con un ruidito (flocs, flocs, flocs) o un arrastre de chancla que pa qué.

3. El futbolista profesional. Cuando entra en el “recinto de juego” el jugador de un equipo de fútbol de Primera División que nos honra estudiando en nuestro Centro, con la intención de estudiar, que el muchacho es así de cumplidor, y entra detrás TODO EL CONJUNTO DE FANS que quieren ver de cerca al ídolo... Nos toca hacer de guardias de seguridad y acompañar al usuario estrella al interior de la zona de trabajo del personal, donde no llegan las “cámaras”, para que pueda estudiar en condiciones, e invitar a los fanáticos a ver más la tele, que eso ayuda.

4. El morbo. ¿Qué placer puede haber en estar charlando durante casi 4 horas con los compañer@s, en un tono de voz susurrante? EL MORBO, HOMBRE, EL MORBO... En vez de estar charlando con sus amistades en la cafetería, en el jardín, en la piscina de su casa... eso no tiene gracia NI MORBO. Estás a gusto, calentito,



susurrando que eso tiene su puntito, de vez en cuando te ríes, y consigues que al de la biblioteca se le salte la vena de la sien... Eso, amigos, no tiene precio.

5. La puerta. Ese pedazo de madera con bisagras y retenedor, que hace que no se quede abierta, y cada vez que abres con energía ¡¡vuelve con una fuerza!! que hace que el pestillo no enganche y haga ese CLAC tan escandaloso... y una vez, y dos, y tres... Claro, si es que en su casa tienen cortinas en vez de puertas.

6. Los saludos de los colegas. Las chicas tienen lo suyo con los zapatos. Pero los chicos alcanzan el colmo con los saludos efusivos. Nada de ser discretos, nada de “hola, don Pepito, hola, don José...”, un guiño, un movimiento de cabeza, un apretón de manos silencioso. No, hombre, no, ya que hace “siglos” que no nos vemos (¿desde ayer por la tarde?), y hay que reanudar nuestra vieja amistad: toma palmada EXTRA FUERTE en la espalda (contestada por otra similar del que recibe la primera...), estruendoso choque de palmas con toque de hombros que eso demuestra lo mucho que nos estimamos, abrazos de salto porque para eso nuestro equipo ganó el partido (si queda mucha liga, chavalín...). Y todo lo que aún nos tenemos que contar, que hace tanto que no te veo... Qué cruz, señor, qué cruz.

7. El MP3, los cascos y el UUUUPS. Una moda que no alcanzamos a entender muy bien: estudiar con los cascos del MP3 puestos. Y como no son cascos, sino lentes, cuando el volumen alcanza unos decibelios perjudiciales

(que a ellos ¡PLIM!), el sonido se escapa y se deja oír por la Sala, con el cachondeo general (“¿y no tienes nada de La Niña Pastori...?”). O el otro sucedido, la música envuelve tanto a la persona, que ésta tiende a tararear inconscientemente la melodía, en un tono de voz acorde con el volumen que se introduce en su cabcita pensante... y unas risas...

8. El ronquido profundo. Dentro de lo malo, lo más divertido. Cuando han pasado la noche estudiando, y utilizan la zona de estudio individual, siempre hay alguien que se queda frito (dormido, vamos), y las risas vienen cuando surge algún ronquido intempestivo. Nos toca, pues, despertar al “bello durmiente” (suelen ser más chicos, qué curioso), con mucha dulzura, no vaya a tener un mal despertar y por nuestra culpa catee el examen.

Espero que estas reflexiones sirvan de ayuda en el trabajo diario de otros colegas de profesión. Es una experiencia muy particular, aunque estoy seguro que en más de una ocasión os habréis encontrado con alguno de los casos que se exponen, y hasta es posible que utilizéis los métodos “de la mano izquierda” o similares que he señalado.

La prueba de que esto funciona es que cuando pasa el tiempo, algunos de aquellos a los que “hacíamos la vida imposible” en nuestro afán de conseguir el silencio en la biblioteca, crecen y evolucionan, aprecian lo que hicimos, nos visitan por una de aquellas casualidades y nos agradecen nuestra labor. Y eso, compañer@s, sí que no tiene precio. ■

“Educad a los niños, y no hará falta castigar a los hombres”

Pitágoras

AUTOR: García Catalán, José Manuel.

FOTOGRAFÍAS: SDOC ESTEMA y Revista *Mi Biblioteca*.

TÍTULO: *¡Un poquito de por favor! El problema de la administración del silencio en la biblioteca universitaria.*

RESUMEN: Con gran sentido del humor, el autor de este artículo reflexiona sobre el día a día en la biblioteca universitaria de la Fundación ESTEMA en Paterna (Valencia). Se exponen los métodos utilizados para mantener el silencio necesario para el estudio y la concentración de sus usuarios, así como los posibles causantes de ruidos o distracciones que impiden ese silencio. Todo con mucha, mucha *mano izquierda*.

MATERIAS: Bibliotecas Universitarias / Silencio en las Bibliotecas / Comunidad Valenciana.