

Diarios de bibliotecas

"Uno no es lo que es por lo que escribe, si no por lo que ha leído". Esta brillante frase la dejó para la posteridad el genial escritor y poeta argentino, **José Luis Borges**. Desde el día que leí tan adecuada reflexión, no he dejado de pensar en ella. La lectura hace grande y sabio al ser humano. Aprovechando que en 1938, Borges trabajó como bibliotecario en las afueras de Buenos Aires, deseo escribir unas líneas sobre mi experiencia en el silencioso y culto mundo de las bibliotecas.

Primero de todo, considero básico una aclaración semántica. Etimológicamente hablando la palabra biblioteca, procede del griego *biblion* (libro) y *thekes* (caja), es decir, la caja donde se guardan los libros. Mucho más acertada, y adaptada a nuestros tiempos, me parece la breve definición que realiza sobre el mismo término, **el bibliotecario español, Manuel Carrión, autor de "Manual de Bibliotecas": "Una colección de libros debidamente organizada para su uso"**.

Durante las dos últimas décadas, he conocido, y recorrido, bibliotecas de España, Argentina y Chile. **De todas ellas destaco un denominador común: su majestuoso silencio.** Es sencillamente impresionante comprobar, como en un lugar exclusivamente reservado para el crecimiento interior, la gente que voluntariamente acude hasta allí, trabaja en la ausencia total de ruidos. Además este hecho se produce sin distinción del espacio: desde una modesta biblioteca universitaria de 100 metros cuadrados, hasta una pública que supere los 5000.

Sin embargo, existen, bajo el humilde punto de vista de este pertinaz lector, aspectos muy mejorables. Por ejemplo, la atención telefónica y presencial del personal que atiende los mesones de las bibliotecas. Como esas serviciales personas que ofrecen la mejor de sus sonrisas como tarjeta de presentación, y cuyo único objetivo es el que debe imperar en cualquier atención al público: la satisfacción de los usuarios. Contaré una curiosa experiencia. Una vez estando en Sevilla, unos amigos me hablaron de las bondades literarias de los poetas rusos. Me dirigí hasta la **Biblioteca Fundación José Manuel Lara**. Pregunté por algún libro de poesía rusa... traducido al español. Tras unos minutos de indagación me ofrecieron dos: **Alexander Blok y Boris Pasternak**. Sobresaliente.

Como usuario de bibliotecas, he parido una simple regla, aplicable a la gente que atiende los mesones. Ésta me permite evaluar si merecen mi fidelidad. **Se trata de las siglas R.A.I.: Rapidez, Amabilidad e Inquietud.** Es decir, espero que me atiendan con prontitud y celeridad, con una sonrisa dentro de un rostro amable y preocupándose por mis necesidades lectoras. Rara vez regreso a un centro que haya fallado en una de ellas. Mucho menos si suspenden dos o las tres. Voy más allá, compartiendo con ustedes una duda, **¿saben que hay cientos de libros en las bodegas de las bibliotecas chilenas, aguardando ser leídos, y que no son utilizados, porque los usuarios no saben de su existencia?**

Al poco tiempo de llegar a Santiago, estimulado (¿y asustado?) por una cadena de temblores de la madre tierra, la curiosidad me invitó a conocer más, mejor dicho mucho más, dada mi absoluta ignorancia sobre arquitectura, sobre cómo están contruidos los edificios chilenos. Por mi condición de observador aficionado, siempre me había cuestionado el por qué de su extraordinaria solidez arquitectónica, especialmente sabedor que éstas son tierras sísmicas. Pensé que podía adelantar mi prospección llamando por teléfono a una biblioteca universitaria. La mejor respuesta que obtuve fue "acérquese por acá, nomás". Tenaz que es uno, hice caso a mi interlocutor, y acudí hasta el lugar. **No puedo asegurar que la persona fuera la misma, porque nunca me indicó su nombre, pero sí puedo afirmar que su nula pasión por el cliente era idéntica.** Deficiente comunicación, verbal y no verbal, actitud pasiva y amargada, además de una ruda entrega de tres libros sobre construcción sísmica, fueron sus credenciales profesionales.

Quizás a esa persona no le agrada el trabajo, tal vez no tenga pasión por el público o puede que deteste los libros. Incluso puede ser que nadie la haya instruido sobre cómo ser excelente en atención al público. Pero de lo que no hay ninguna duda es que en ese lugar de Providencia, deberían aplicar con rigor el sabio y centenario proverbio chino: **"quién no sabe sonreír, no debe abrir tienda"**. O biblioteca. Como gusten.

Humberto García

Vendedor, pensador y capacitador de personas