

BIBLIOTECA PÚBLICA Y SOCIEDAD. ADECUACIÓN AL ENTORNO.

Autor: Elena Rodríguez París. Bibliotecas Municipales de La Coruña
Correo electrónico: eleabayaga@yahoo.es

Resumen: La transformación de la biblioteca pública a lo largo de los años ha respondido a la adaptación a los cambios producidos en una sociedad de la que ella es parte. Al igual que el resto de las instituciones su permanencia viene dada por la utilidad de la función que cumple, y en cada época, y especialmente ante los acelerados cambios que la Sociedad de la Información nos depara, debe renovarse para justificar su presencia, respondiendo a las necesidades y expectativas de los ciudadanos de lo que hoy se muestra como una sociedad compleja y conflictiva. Las funciones tradicionales de la biblioteca pública permanecen pero ya no es posible estandarizar servicios, las circunstancias, los entornos, son tan diversos que cada biblioteca debe hacerse eco de las necesidades de su población de influencia para llevar a cabo una gestión eficaz. El conocimiento de la sociedad en que vivimos, de los valores y hábitos, y en general de una nueva cultura que se impone, así como un estudio pormenorizado de sus potenciales usuarios, deberá ser una obligación ineludible para la biblioteca pública si quiere responder al compromiso de servicio a la sociedad como agente democratizador en un mundo cada vez más desigual.

Palabras clave: biblioteca, sociedad, estudio, entorno, adecuación

Introducción

Nadie rechaza la idea de que la biblioteca pública debe aspirar a mejorar en la medida en que pueda hacerlo las condiciones socioculturales de su ámbito de influencia, se debe a la población a la que sirve y esta vinculación al entorno le proporciona un marco de actuación forzoso, por lo que creemos que en favor de ese objetivo se hacen imprescindibles los estudios con profundidad que permitan a cada biblioteca ofrecer servicios específicos y adaptados a las necesidades detectadas y no sólo para responder a las urgencias de la realidad presente sino para ser capaces de diseñar a medio y largo plazo las líneas de actuación en consonancia con la evolución posible de la sociedad de la que la biblioteca pública forma parte.

La abundancia de planteamientos y modelos diversos que están surgiendo como respuesta a las distintas necesidades en las comunidades a las que las bibliotecas públicas sirven y que responden a condiciones sociales, económicas y políticas dispares, tan distantes como por ejemplo las de la América latina y las de la vieja Europa, hacen que los profesionales estemos sometidos a tal cantidad de sugerencias, propuestas y posibilidades que empieza a resultar ineludible hacer un ejercicio de reflexión para conocer exactamente en dónde estamos, qué debemos y podemos ofrecer, y no dejarnos llevar por realidades atractivas y sugerentes que nada tienen que ver con nuestro entorno próximo y cotidiano.

1. Biblioteca pública y sociedad: evolución

La biblioteca pública actual es heredera de los cambios económicos y sociales habidos hace poco más de doscientos años. Después del invento de la imprenta, fue el desarrollo de la industria del papel y el progreso de los transportes en el siglo XIX, los que favorecieron la difusión de los inventos y de los avances técnicos, la divulgación de las ideas y de las obras de creación; este flujo de transmisión incide directamente en el aumento de descubrimientos que crecen a un ritmo imparable y en la expansión en general del conocimiento, propiciando un intercambio y una comunicación, que hasta entonces había estado limitada a unos pocos, que influirá notablemente en la aparición de una nueva

sociedad donde la producción documental y su difusión serán determinantes para desarrollo y el progreso.

La extensión de la alfabetización está también estrechamente asociada al desarrollo de la biblioteca pública. La alfabetización en los países protestantes europeos y EE.UU. estuvo vinculada en sus orígenes a la lectura de la Biblia como parte de la responsabilidad del clero protestante hacia su parroquia lo que favoreció la posterior extensión de la lectura manteniendo ese carácter de interés ciudadano. Esta circunstancia hizo que se perfilaran ya grandes diferencias en Europa entre los países protestantes y los países católicos, de hecho ya en el siglo XVII Alemania, Holanda, Escocia, Suecia y Suiza se llegó al 80% de alfabetización¹ de la población, mientras en el resto apenas se alcanzaba el 20%.

Consecuentemente con esta trayectoria iniciada de apertura social a la lectura, los países del área anglosajona serán los pioneros en introducir un modelo de biblioteca pública para el servicio a la comunidad ya a mediados del siglo XIX.

La evolución de las bibliotecas en el resto de Europa sigue trayectorias diversas, pero lo cierto es que el aprendizaje a través de la lectura empieza a adquirir un valor social incuestionable que se refleja también en la aparición de la escuela pública como institución responsable del aprendizaje lector.

Aún pasarán años antes de que las instituciones públicas emprendan políticas de apertura y dotación de bibliotecas públicas a los ciudadanos, pero la semilla está sembrada y no hay constitución en el siglo XX que no recoja como parte de los derechos del ciudadano el acceso a la educación y a la cultura.

En este cambio, la idea de proporcionar libre acceso a la información se va imponiendo desde los años veinte, las bibliotecas, especialmente las de carácter público, se constituyen en elementos insustituibles en el proceso de formación e información del ciudadano, así como también, en relación con la difusión de la literatura, juegan un papel importante poniendo las obras de ficción a disposición del gran público estimulando la lectura como aprendizaje y placer.

Paulatinamente irán surgiendo leyes en todos los países que amparan y fomentan el desarrollo de las bibliotecas públicas, proporcionan normas de funcionamiento, clasifican tipos y funciones, definen competencias y en suma reconocen oficialmente la importancia social de esta institución. También es cierto que aunque existirán planteamientos de base comunes, las múltiples legislaciones producto de situaciones políticas y culturales diversas irán creando grandes diferencias en los sistemas bibliotecarios de los distintos países occidentales.

En el orden internacional se crean asociaciones de profesionales que alcanzan un desarrollo y prestigio notables hasta nuestros días² y se reconoce la importancia del papel de la biblioteca en la sociedad como elemento fundamental en los procesos de formación y comunicación. El conocimiento en todas sus formas se hace accesible a través de ella para todos los ciudadanos en igualdad de condiciones y esta función democratizadora en el acercamiento al saber y a la cultura será recogida por organismos internacionales como uno de los fines básicos de la biblioteca pública contemporánea (Manifiesto de la Biblioteca Pública de la Unesco, 1949, 1972, renovado en 1994)

Esta vinculación de la biblioteca pública con la sociedad a la que pertenece, el reconocimiento de su papel y la definición de sus funciones no es algo que sea dado de forma permanente sino que sensible a las necesidades sociales que se generan en cada momento debe replantearse y redefinir sus objetivos, aunque el marco de servicio al ciudadano sea siempre su referencia.

Cada época cuenta con unas carencias y necesidades que una vez superadas serán sustituidas por otras. El analfabetismo, a principios del siglo XX, se reconoció como causa

del atraso social y económico y en consecuencia los gobiernos se volcaron en las instituciones de enseñanza y se dictaron normas que sucesivamente fueron ampliando la edad de la enseñanza obligatoria para asegurar una formación mínima a sus ciudadanos; al mismo tiempo se legisla también en materia de bibliotecas, poniendo especial énfasis entonces en la labor educativa³ y de apoyo a los usuarios en edad escolar y de apertura a las clases populares de la biblioteca pública, que como ha supuesto una de las funciones primordiales hasta ahora.

Las colecciones al principio eran exclusivamente librerías así que el aprendizaje lector tradicional era suficiente para el acceso a los conocimientos deseados, el ritmo de vida era más reposado, los medios de comunicación aún no habían invadido los hogares y la presencia de la televisión hasta la mitad del siglo (en España en los años 60) no había impuesto su ritmo a la vida familiar, así que las personas contaban con cierto tiempo para dedicarlo a la lectura y las bibliotecas públicas mantenían su condición privilegiada de intermediarias entre el saber y los ciudadanos.

En algunos países, el nivel de alfabetización era mucho más alto (países nórdicos de Europa, EE.UU., y Gran Bretaña), y contaban ya con una tradición bibliotecaria consolidada que no ha sido el caso de los países del área mediterránea.

Cuando los medios de comunicación entran masivamente en la vida de los ciudadanos, el nivel de vida alcanza un cierto grado de bienestar y el consumismo hace su aparición, estas sociedades culturalmente más avanzadas están en condiciones de acceder y disfrutar de los nuevos medios sin desechar la práctica de la lectura.

En España, por el contrario, a pesar de los servicios orientados a la formación y fomento de la lectura de las bibliotecas públicas, especialmente dirigidos a las clases populares, los hábitos lectores no llegaron a consolidarse en nuestro país, así que la biblioteca debe permanecer fiel a esta función que secularmente ha desempeñado, aún en estos momentos en que parece que sólo cuenta la alfabetización digital.

En España, con unos índices de analfabetismo todavía muy altos a mitad de este siglo y aún posteriormente⁴, los nuevos medios se implantaron en un espacio vacío, sin tener que competir con la lectura de libros o periódicos⁵, así que treinta años después, y los cambios acelerados que se están derivando de la incipiente Sociedad de la Información están produciendo en la sociedad española desajustes importantes entre la realidad y las posibilidades teóricas que los nuevos medios de acceso al conocimiento y a la información proporcionan.

Ante esta situación las bibliotecas deben seguir haciendo un esfuerzo importante por adaptarse a las nuevas demandas sin abandonar tampoco aquellas funciones tradicionales de aproximación a la lectura y apoyo escolar de la nuestra sociedad está tan necesitada.

3. La sociedad de la información. Los nuevos ciudadanos.

A partir de los años sesenta se producen una serie de acontecimientos y procesos tanto en el modelo económico como sociopolítico que van a conducir al nacimiento de un nuevo orden mundial que en mayor o menor medida afectará a todos los países. La crisis del Estado de Bienestar, la expansión del sector de las telecomunicaciones, la internacionalización de la economía y en general los procesos de globalización, y el papel preponderante que toman las nuevas tecnologías de la información, han dado origen a la aparición de un nuevo modelo de sociedad.

En este nuevo modelo que empieza a implantarse, la información y el conocimiento han sustituido a la producción industrial de bienes materiales y la llamada nueva economía

comienza a consolidarse mediante la producción de productos de información sustentados por el desarrollo de nuevas tecnologías.

Este profundo cambio en el ámbito económico y en el sistema de comunicaciones está contribuyendo a la aparición de nuevos planteamientos sociales que afectan al conjunto del entramado social y en general a todas las instituciones y ponen de manifiesto la necesidad de redefinir las relaciones entre los espacios público y privado, en una sociedad que se revela cada vez más desarrollada y compleja.

Estamos ante lo que se está conociendo como la Sociedad de la Información que hace referencia a multitud de aspectos, sociales, económicos, políticos y culturales que aún están en proceso de cambio, no existe un modelo único plenamente definido y consolidado, así que el resultado final, el tipo de sociedad que queramos tener aún está abierto y depende de todos los agentes implicados, los ciudadanos, las instituciones y el llamado tercer sector.

La característica que mejor puede definir a esta sociedad es que el conocimiento se genera y se comparte sin los límites espaciales y temporales que antes existían, cada persona tiene la capacidad casi ilimitada para acceder a la información generada por los demás, los almacenes de información han dejado de ser físicos para ser virtuales y dinámicos.

En el informe emitido por Telefónica en 2002⁶ se propone una definición que recoge este aspecto, *“la Sociedad de la Información es un estadio de desarrollo social caracterizado por la capacidad de sus miembros (ciudadanos, empresas y Administración Pública) para obtener y compartir cualquier información, instantáneamente, desde cualquier lugar y en la forma que se prefiera”*

Todas estas oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías promueven importantes cambios en los procesos, los valores, actitudes y hábitos, en la cultura en general.

Por otro lado, en el entorno europeo, la pertenencia a un espacio social y cultural común está dando lugar a una concienciación creciente en la mayor parte del mundo académico y político, y en general también entre los ciudadanos, de la urgencia de establecer una Europa más completa y cohesionada mediante el desarrollo y fortalecimiento de sus dimensiones culturales, sociales y tecnológicas.

En respuesta a esta necesidad en 2002 el Consejo Europeo, en Lisboa, toma como un objetivo fundamental de la Unión Europea la creación de una Europa basada en el conocimiento, objetivo que se ha visto ampliado en posteriores Consejos celebrados en los años siguientes y que ha promovido el compromiso de los países miembros de desarrollar acciones dirigidas a la implantación y desarrollo de las TIC en sus respectivos territorios.

Los acusados cambios a que estamos asistiendo afectan también a cuestiones de praxis e ideología políticas de tal suerte que se está produciendo un fuerte debate crítico en torno al concepto de democracia suscitado por las limitaciones y deficiencias que a diario se ponen de manifiesto, así como también en relación con las instituciones y prácticas que de ella se derivan y que ponen en evidencia la necesidad de una actualización profunda que permita sustentar su legitimación frente a los ciudadanos de la nueva y compleja Sociedad de la Información. Este debate que no puede dejar al margen el papel preponderante que desempeñan los medios de comunicación y la tecnología digital, como intermediarios entre la ciudadanía y los poderes políticos.

Estos planteamientos están íntimamente relacionados con la percepción de alejamiento y excesiva burocratización que el ciudadano de a pie tiene y padece de la administración en general y que conduce a una actitud de apatía e indiferencia ante el sentimiento de impotencia e ineficacia que en muchos casos se genera a partir de las relaciones con aquella; en la actualidad, las administraciones, conscientes de esta

situación, están llevando a cabo acciones de acercamiento a través de servicios electrónicos para lograr una mayor eficacia y rapidez en los trámites administrativos, pero también hay que decirlo, dentro de un nuevo concepto de ciudadano-cliente-consumidor que responde a los criterios mercantiles que impregnan y contaminan todo el tejido social desde la implantación del nuevo liberalismo económico.

En este contexto surge el modelo de Estado relacional que reconoce en la sociedad civil y en el sector privado⁷, un aliado para construir la nueva sociedad desde supuestos de mayor intervención y participación de los ciudadanos en los procesos políticos y de gobierno. La posibilidad de éxito de este modelo pasa por la consolidación de una fuerte sociedad civil que participe y se implique en los problemas y debe ser sobre todo una sociedad bien informada por lo que todas las instituciones relacionadas con los procesos de información y comunicación cobran especial relevancia y en consecuencia la biblioteca pública debe consolidar su puesto de intermediaria en las redes de información y obtener apoyo social de la importancia de su papel en la lucha contra las desigualdades sociales.

La quiebra del Estado de Bienestar ha colocado al individuo en la necesidad de asumir el protagonismo en la solución de aquellos problemas y cuestiones que le afectan directamente, en relación con bienes considerados preferentes, como la sanidad, la educación y la cultura, cuya cobertura había estado hasta ahora garantizada por el Estado. El ciudadano de este nuevo orden social nada tiene ya que ver con el sujeto de derechos sociales que gozaba de la protección estatal y a quien sumergido en su cómoda posición de amparo institucional nada le movía a actuar y que de alguna manera había dejado de ser un hombre “político”.

El nuevo modelo parte de la premisa de que hace falta estimular a los ciudadanos, apartados en su gran mayoría, para que participen en la resolución de todas estas cuestiones, estableciendo cauces y redes en las que entren tanto organizaciones públicas como privadas, en busca de la eficacia social al tiempo que la administración recupera una imagen de competencia y cercanía largamente deteriorada.

Estamos entrando en un nuevo paradigma social caracterizado por la eficiencia económica y social y en el que la sociedad civil, heterogénea y compleja, va a jugar cada vez más un papel primordial en la construcción social y se necesitan buscar nuevos cauces de actuación y de relación con las instituciones nacionales y organismos internacionales para cooperar al desarrollo y reforzamiento democrático, dentro del marco de la Nueva Economía y la Nueva Sociedad, para afrontar el llamado “déficit democrático”.

Las TIC proporcionan en la actualidad una gran oportunidad para establecer nuevas relaciones entre los ciudadanos y las instituciones, como recoge Julio Linares, presidente de Telefónica, existe ya un *“nuevo marco de relación entre ciudadanos, sus representantes políticos y la Administración, en el que la comunicación interactiva permite incrementar la participación ciudadana como esencia de la democracia»*.

En resumen, estamos asistiendo desde hace algunas décadas a importantes cambios que afectan a todas las sociedades y que están dando lugar a nuevas fórmulas políticas y sociales como respuesta a las fracturas en instituciones y sistemas que se han revelado inadecuados para afrontar los nuevos retos.

Pero para llegar a implicarse de manera efectiva en los procesos que directamente les conciernen, más allá de la participación en las elecciones, los ciudadanos deben contar previamente con la información y conocimiento pertinentes que les permitan la identificación clara de objetivos, la formulación de propuestas, el diseño de estrategias y el conocimiento de los interlocutores y cauces apropiados.

Será necesario así mismo que desde los gobiernos y organismos públicos se facilite el acceso a la información, se fomente el uso de las TIC para los ciudadanos y se practique la transparencia informativa, como medio de estimular el desarrollo de una cultura política participativa que permita renovar las formas democráticas obsoletas.

Creemos que al menos el futuro inmediato ha tomado esa dirección para los países desarrollados y en vías de desarrollo, provengan o no del área de los Estados de Bienestar.

4. La sociedad de consumo

Independientemente de la necesidad de estimular la participación ciudadana y de revitalizar las instituciones, de los cambios acelerados a los que las nuevas tecnologías nos conducen, para la biblioteca pública es necesario también conocer los aspectos cotidianos de la vida de las personas para poder implicarse en la comunidad, asumir sus necesidades como objetivos a cubrir y en resumen ser sensible al tipo de sociedad en que le ha sido dado intervenir como parte integrante de la misma.

¿Cómo es la sociedad que nos rodea?, ¿de qué costumbres o hábitos participamos los habitantes del llamado primer mundo? Si hay algo que distingue a la sociedad actual en relación con el comportamiento de los individuos es sin duda la práctica generalizada del consumo, es una sociedad que vive y funciona por y para el consumo, que impregna y domina toda nuestra vida, hasta el punto que podemos decir que lo que caracteriza de forma singular a nuestra época es la conversión de nuestros hogares en centros de consumo.

Durante siglos existió una diferencia entre el lugar donde se vivía y el lugar o lugares donde se compraba o consumían bienes: el mercado, la feria, el café, etc., esta diferencia ahora ha desaparecido y el consumo ha invadido todas las parcelas en la vida del ciudadano que hasta hace poco se mantenían independientes, privadas y a salvo de este comportamiento.

En 1925 Manuel Strauss acuña el concepto de consumismo como el compromiso de producir y consumir cada vez más cosas y donde todos los valores se subordinaban a resaltar el propio nivel de vida. Las empresas pasan de producir lo que se demanda a inducir a consumir lo que producen en una continua búsqueda de nuevos bienes y servicios.

Después de la 2ª Guerra Mundial se inicia una escalada que se ha mostrado imparable aunque existen diferencias entre los países, más como resultado de la cultura que de la propia situación económica aunque esta sea un factor determinante.

Han aparecido nuevos escenarios, nuevos medios que fomentan el consumo de bienes y servicios. Las nuevas tecnologías favorecen las prácticas consumistas como parte de una nueva filosofía de que lo más deseable está en obtener con el menor esfuerzo posible el objeto de nuestros deseos, en este sentido la penetración de Internet en nuestros hogares es aprovechada para inducir a un continuo consumo del que el individuo ni siquiera es consciente.

Estos nuevos medios de consumo se caracterizan por la interrelación con las cosas en vez de con las personas de forma que el contacto entre cliente y objetos de consumo se maximice y en algunos casos la idea que se vende es la posibilidad de participar activamente en la acción de consumir y conseguirlo con una rapidez y eficacia que no necesita de mediadores.

La posibilidad de hacer las cosas por uno mismo supone otro cambio en el modo en que consumimos, de hecho hace años que las bibliotecas han incorporado a sus servicios el acceso directo que aunque efectivamente proporcione al usuario una visión directa de lo que busca y una percepción más amplia del fondo, no deja de ser una forma del 'sírbase

usted mismo” (es más rápido y mejor) en consonancia con los usos imperantes en el mercado y que responden a objetivos de maximización de beneficios.

De alguna manera se han alterado las relaciones sociales, se han reducido las relaciones personales directas o éstas son más superficiales.

A pesar de que en este sistema se da prioridad a todo aquello que pueda medirse, es decir calcularse y cuantificarse, donde todos los objetivos deben ser medibles, la calidad que percibe el individuo, el encanto, por decirlo de alguna forma, sigue asociándose a la relación y el trato con las personas.

El consumo llega a instituciones que en principio podrían considerarse ajenas a él: hospitales, centros educativos, instituciones culturales, museos, bibliotecas, etc, etc, han incorporado tiendas, cafeterías, kioscos, máquinas de autoservicio de bebidas, de comida empaquetada, etc., los museos se parecen a centros comerciales y sus tiendas, en ocasiones, adquieren una importancia desproporcionada, por poner dos ejemplos: en el Metropolitanum Museum se venden desde alfombras hasta joyas y el Louvre cuenta, además de las propias, con tiendas de firmas francesas como Chanel y Saint Laurent.

El ciudadano como sujeto de derechos y deberes ha perdido su condición de tal para pasar a ser sujeto de consumo, el cliente-consumidor, donde su deseo, por inducido que sea, debe ser satisfecho y un individualismo hedonista, explotado por el imperio del liberalismo económico, ha sustituido a los intereses colectivos.

La subida del nivel de vida y el aumento del tiempo libre han producido un aumento de “clientes” potenciales a los que hay que atraer, entusiasmar y convencer de lo felices que pueden ser consumiendo⁸ y cuya autonomía y racionalidad se ven debilitadas por la presión de las campañas publicitarias.

Aunque el consumo se esté extendiendo, en muchos países, especialmente en Europa, empieza a manifestarse una cierta alarma ante el peligro de la estandarización a que conduce el consumo como algo no deseable y que supone una amenaza contra las culturas autóctonas porque es indudable que en este momento, los nuevos modos de consumo conllevan también nuevos modos culturales de EE.UU.

Esta sensibilización hacia lo particular, de la defensa de lo local tiene su expresión en acciones que desde los estados empiezan a tomarse en relación con la protección, el fomento y el conocimiento en general de las culturas propias como medio de preservar la diversidad y riqueza cultural del planeta.

Se produce una alteración del tiempo y del espacio. Hasta hace poco la interacción primordial del ser humano se realizaba en el mismo momento y directamente, ahora las NT permiten y propician las relaciones donde el tiempo y el espacio se ensanchan y reducen hasta casi anularse. Los transportes y las comunicaciones han derribado las barreras espacio temporales entre las personas.

A este proceso se han incorporado también los medios de consumo como la televisión, el ordenador y el teléfono, donde el producto y el consumidor entran en contacto sin que medien los agentes implicados en la elaboración de aquel, los tiempos de producción, publicidad y consumo se manipulan a antojo y los espacios pierden importancia.

El día, la noche, las distintas estaciones, el pasado y el futuro, son superados en el esfuerzo de provocar un mayor consumo en más gente: la noche ha dejado de ser un impedimento para salir y consumir, los transportes más rápidos favorecen los desplazamientos, los inmensos aparcamientos proporcionan la seguridad de acceso a las grandes superficies comerciales, la carencia de dinero en efectivo tampoco es ya un problema, las instalaciones y confortabilidad de las mismas permiten a los ciudadanos encontrarse cómodos independientemente de las condiciones climáticas exteriores y de la hora, los establecimientos compiten por ofrecer un horario más extenso.

Los esfuerzos orientados a evitar la necesidad de salir de casa (páginas amarillas, vendedores a domicilio, *televenta*, Internet...) y convertir el hogar en lugar de consumo han producido su efecto convirtiendo a éste en uno de los lugares preferentes para obtener bienes y servicios.

El consumo dentro del propio hogar, sean alimentos, películas, todo tipo de objetos, hace que el individuo renuncie al contacto exterior, a otras relaciones que podrían producirse en un restaurante, un cine, una tienda, etc., ahorrando tiempo para obtener lo más eficazmente posible el objeto de deseo y donde se pierden importantes posibilidades enriquecedoras de comunicación con las personas y el entorno, haciendo al individuo más manipulable y más solitario, para paliar esto último surgirán las empresas de contactos, ofertas matrimoniales y el sexo telemático.

El mensaje de que ahorramos tiempo, dinero y molestias en desplazarnos se percibe como un logro muy positivo y forma parte de la estrategia capitalista de posibilitar el consumo las 24h. del día todos los días del año (no hay más que ver la libertad de horario en los comercios en busca del consumidor más reticente).

¿Para qué queremos más tiempo?, evidentemente para consumir más.

¿Una nueva biblioteca pública?

Este es el mundo, que con ligeras variantes, nos ha tocado vivir y en el que la biblioteca pública tiene que actuar, ¿en qué dirección va a hacerlo, cómo va a conjugar funciones y servicios tradicionales con los nuevos, qué orientación y política en relación con el ciudadano va a desarrollar, cómo va a enfrentar los nuevos problemas éticos, las necesidades diversas de una población también cada vez más diversa y con desigualdades más patentes, cómo va a lograr su reconocimiento social y el respaldo de las administraciones, en esta sociedad competitiva y consumista donde todo se mide por resultados en términos económicos?, todo ello supone un reto pero también una oportunidad para la biblioteca pública del siglo XXI.

Ante todo deben definirse qué compromisos van a ser asumidos como propios y específicos de la institución y para ello se exige una reflexión seria sobre qué es lo que la biblioteca pública quiere lograr, qué puede lograr y cómo puede hacerlo. Estas cuestiones exigen tomar decisiones siendo conscientes de que no existen soluciones sencillas para estos interrogantes.

Aunque la apuesta de la biblioteca pública sigue siendo su papel democratizador y el servicio al ciudadano, es fácil entender a raíz de todo lo expuesto anteriormente que las formas de hacerlo no pueden ser ya las mismas ya que tampoco los usuarios lo son, así que es normal que se haya producido una crisis de redefinición de las funciones tradicionales que afecta al cometido y alcance de los servicios que se quieren ofrecer.

Las nuevas tecnologías han hecho posible que la biblioteca pueda superar los límites que impone una colección de documentos físicos para abrirse a todos los productos que puedan ser consultados mediante conexión electrónica, el campo que se abre es teóricamente inmenso y la biblioteca pública se ve obligada a redefinir los servicios que tradicionalmente venía prestando y a contemplar una serie de variables nuevas en relación con los costes de estos nuevos servicios, la exigencia o no de mantener la gratuidad, las nuevas demandas, el reciclaje profesional, etc., en resumen, en precisar hasta dónde va a llegar en la oferta documental y determinar los medios e instrumentos para hacer accesibles las nuevas fuentes de conocimiento a sus usuarios.

El cambio de las bibliotecas en pasar de ser centros cuyos fondos estaban principalmente constituidos por documentos primarios a poder disponer y ofrecer información sin que importe la localización material de la misma ha supuesto un gran

avance en la función mediadora entre el conocimiento y el ciudadano que ha tenido desde siempre la biblioteca pública.

En la nueva sociedad mediatizada y controlada más que nunca por los medios de comunicación, la biblioteca pública tiene que defender su función transmisora de información de forma objetiva y democrática en defensa de los intereses de los ciudadanos frente a los de las grandes compañías e industrias de la información transnacionales.

Contamos con un nuevo mundo donde las barreras estatales están siendo superadas por el fenómeno de la globalización, los movimientos migratorios son un hecho irreversible, los desheredados del tercer mundo se instalan precariamente entre nosotros contribuyendo a la aparición de nuevas formas de marginación y la biblioteca pública debe posicionarse claramente en la lucha contra la desigualdad⁹ con el instrumento que le es propio: la información, acudiendo a cubrir las necesidades de los ciudadanos que carecen de posibilidades en este aspecto e implicándose en servicios que fomenten los valores democráticos, la tolerancia y la comprensión.

Estos principios debe ser asumidos como un compromiso ético que oriente la actuación de la biblioteca pública pero en la práctica es difícil llevarlo a término al completo, la adjudicación de recursos limitados, las demandas sociales más explícitas, la propia selección de los documentos, el diseño de los servicios, etc., condicionan a la biblioteca de forma que deberá hacer un esfuerzo para buscar un equilibrio y priorizar la función democratizadora esencial en una sociedad donde las desigualdades se hacen cada vez más patentes. El estudio del entorno y su evolución, en el sentido de conocer la población que en él está instalada, sus características socioeconómicas, se manifiesta relevante para poder organizar los servicios de forma coherente con aquel compromiso.

Es evidente por tanto que ante una realidad plural, la biblioteca pública, aunque responda a principios comunes, se materializará en servicios y ofertas específicas, cada biblioteca será distinta de las otras, porque lo que más importa es ser sensible a las necesidades y expectativas de los ciudadanos que son sus usuarios y de aquellos que podrán serlo algún día si la biblioteca pública, es decir, financiada con fondos públicos y por tanto por todos los ciudadanos, cubre en parte sus necesidades de información, conocimiento y ocio y que justifican su supervivencia.

4. La nueva imagen. La sociedad mediática.

Todos contamos en nuestro imaginario con una idea de biblioteca producto de nuestras experiencias reales o adquirida a través de relatos, obras de cine, fotografías o fruto de circunstancias que nos sería difícil de precisar, pero en cualquier caso para la mayoría de nosotros esta imagen de la biblioteca ha estado mucho tiempo asociada a montones de libros, dispuestos y ordenados para su consulta en salas solemnes y silenciosas.

Esta imagen común no está tan lejos de la realidad como sería deseable, durante años, y hasta hace bien poco, las bibliotecas contenían casi exclusivamente libros que constituían una colección custodiada y organizada para poder ofrecer a quienes se acercasen a ella todo el conjunto de conocimientos que estaban contenidos en las obras y facilitar así la aproximación a la cultura y la transmisión del patrimonio cultural.

La biblioteca también es el espacio físico que contiene los documentos y este espacio físico con los años irá adquiriendo más relevancia, atrayendo hacia sí otras funciones distintas de las de conservación y difusión que están en el origen de la biblioteca, y las nuevas ofertas culturales y de ocio que la biblioteca proporciona provocan también cambios en la imagen social de aquella.

La imagen de la biblioteca ha dejado de ser fruto único de la experiencia individual para integrarse en esa cultura colectiva que diluye las fronteras de lo público y lo privado.

El imaginario social en la sociedad moderna se ve nutrido y condicionado por todo el despliegue de los medios de comunicación que explican y conforman la realidad circundante, determinando los valores que la abarcan y la hacen comprensible.

La denominación de sociedad mediática a nuestro mundo actual responde a poner de relieve la importancia de los medios que enlazan a sujetos independientes y ajenos, dispersos y heterogéneos en su propia privacidad, transmitiendo contenidos simbólicos: textos, sonidos o imágenes y convirtiendo en acontecimientos sociales lo que los agentes de las grandes industrias de la comunicación deciden que así sea.

En una sociedad en la que el individuo se ha convertido en un pasivo espectador - consumidor el poder de los medios es inmenso hasta tal punto que lo que no aparece en ellos no existe, socialmente hablando, aunque una cuestión distinta, y debatida, sea si los medios de comunicación crean opinión o mas bien consolidan la que ya existe, pero este sería un tema que queda fuera del alcance de este texto.

La sociedad es el escenario a donde llega la acción de los medios y su efecto pero no hay relación directa entre emisor y receptor, los destinatarios se individualizan y la información se diversifica en función de la comprensión de cada uno mediatizada también por las propias experiencias, el mensaje no llega a ser tan uniforme como pudiera pretenderse en principio, así que también cuenta la experiencia personal, y en este caso, el contacto que el ciudadano haya establecido con la biblioteca para afirmar la imagen que posee de ella.

Como recoge V. González Radó,¹⁰ “... la imagen forma parte de forma predominante en nuestra época y adquiere un predominio comunicativo-informativo preponderante que traslada su fuerza interpretativa a la realidad presentada, al sujeto la imagen le conduce a la abstracción y a la interpretación subjetiva de adhesión o rechazo de la realidad-verdad percibida a través de la imagen”.

En definitiva nos encontramos con la realidad construida desde los medios de comunicación y la verdad se identifica con la imagen que es el nuevo referente y el camino para entender la verdad dentro de una planificación del conocimiento organizado que conforma a los medios de comunicación como agencias preponderantes en la socialización de los individuos.

Desde estos supuestos, las imágenes de la biblioteca que aparecen en la televisión y el cine, las noticias que recoge la prensa, las referencias en la literatura, actúan de transmisores confirmando, modificando o creando una imagen de la biblioteca que paulatinamente va siendo interiorizada por el público en general.

La visión de la biblioteca pública ofrecida desde estos medios responde al concepto social vigente de la misma o al objetivo de lograr que así sea o en el mejor de los casos al desconocimiento de la institución por parte de los responsables de la comunicación que acuden al fácil recurso de los tópicos hoy en día totalmente superados, porque la realidad, salvando las noticias en relación con la incorporación de nuevas tecnologías, inauguración de edificios o algún nombramiento de importancia, es que en la mayoría de los casos la biblioteca pública no obtiene un tratamiento adecuado a nivel nacional y sigue sin lograr un espacio en los hábitos de los ciudadanos.

¿Cuál es el resultado de la influencia de los medios en la percepción que los ciudadanos tienen hoy de la biblioteca pública?, ¿qué cosas han cambiado en el concepto de la institución y qué distancia hay entre éste y la realidad?.

Aunque efectivamente se está produciendo un cambio en la opinión pública hacia la modernización que la biblioteca pública está llevando a cabo, apenas aparecen los profesionales¹¹ como un colectivo activo y responsable cuya labor va mucho más allá de

las actividades de animación a la lectura que son otra de las noticias recurrentes en la prensa local.

5. El uso de la biblioteca

Además de la imagen que la sociedad en su conjunto ve difundida por los medios, existen unas prácticas reales que constatan el valor de uso que la biblioteca ofrece al ciudadano y en que grado se produce una interacción entre ambos, fruto de lo que el ciudadano ha interiorizado acerca de lo poco que la biblioteca puede ofrecerle si ha dejado atrás la primera infancia.

Si acudimos a encuestas recientemente realizadas, en el año 2003 el número de personas que han acudido a una biblioteca en los últimos 12 meses está alrededor del 22%, y de éstas, un 11,3% lo hace a diario y casi un 23% no acude ni una vez al mes, es decir que sólo alrededor de un 2% de la población es habitual de las bibliotecas, frente a un 77,3 que no va nunca¹².

De las personas que leen alguna vez, sólo han sacado en préstamo libros en los últimos doce meses un 22,6% mientras un 76,3% no lo ha hecho nunca, lo cual quiere decir que para los lectores más o menos habituales la biblioteca no representa un medio de obtener lecturas y de ellos un 14,1%, en conjunto, admite que lee libros prestados entre una o dos veces al mes o con menos frecuencia.

Las razones que se aducen para no llevar libros en préstamo son para un 40,3%, porque el interesado ya dispone de los libros que necesita o bien para un 17,6% porque le gusta poseer los libros que ha leído, y la falta de comunicaciones y la incompatibilidad de los horarios reúne a un 23,2% de las respuestas.

En relación con las personas que dedican parte de su tiempo, a leer alguna vez, la gran mayoría (un 90% aproximadamente) lo hace en casa y esta pauta se mantiene similar en los últimos cinco años, en cambio la biblioteca como espacio de lectura sólo aparece en muy bajo porcentaje que además ha descendido en el periodo de 1998 a 2003, de un 3% a un 2,5%.

Sin entrar en este estudio qué tipo de documentos son objeto y en que proporción, de las prácticas lectoras de los pocos ciudadanos que leen habitualmente, si podemos decir que todos estos datos evidencian una realidad intuida por los profesionales de las bibliotecas que es que la biblioteca pública, en nuestro país, no ha conseguido instalarse en la vida de los ciudadanos como medio normal de obtener recursos de información y conocimiento, aparte de la situación deficitaria en cuánto a prácticas lectoras se refiere, el hecho constatado es que la presencia de las bibliotecas no se evidencia socialmente y los servicios que éstas pueden dar son todavía desconocidos para gran parte de los ciudadanos.

La biblioteca pública no puede vivir de espaldas a la realidad social, y tiene todavía pendiente la aplicación de técnicas publicitarias para darse a conocer; para ello debe tener muy claro qué concepto e imagen de biblioteca quiere transmitirse a los ciudadanos y conseguir que ésta se asocie no sólo a un valor de uso sino también de prestigio y calidad.

La lectura no es considerada como un medio imprescindible de formación personal ni de promoción social ni profesional, en general no forma parte de forma importante de los hábitos de ocio de los ciudadanos, así que ¿cuál es el papel que en esta Sociedad de la Información deben desempeñar las bibliotecas?

6. Viejas funciones y nuevos servicios.

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, podemos afirmar que se hace necesaria la puesta en marcha de nuevos servicios que aunque respondiendo a las funciones tradicionales, aquellos orientados a la información son de especial interés debido a la importancia que actualmente tiene todo lo relacionado con la obtención de información y conocimiento, así como también a los cambios habidos en los soportes y medios por los que se accede a aquellos.

Esto no quiere decir que las otras funciones queden olvidadas, la biblioteca pública de hoy es ya una 'biblioteca híbrida' donde se funden la función de conservación de documentos con la oferta de información y formación a través de versiones electrónicas, es sólo que la información cobra un mayor sentido en la función bibliotecaria a causa del valor que ha adquirido en el mundo actual.

Por otro lado, la propia corriente globalizadora tiene su réplica en esa sensibilización hacia todo lo autóctono frente al peligro de la estandarización pretendida (y en cierta medida lograda), en este contexto, el tratamiento de las colecciones locales en las bibliotecas públicas, su recopilación, mantenimiento y difusión, independientemente de los soportes en que se encuentren ha pasado a ser una labor fundamental para la conservación de las señas de identidad de los pueblos, que se ha visto favorecida por las posibilidades que abren la técnicas de digitalización que permiten no sólo conservar sino facilitar el acceso a aquellas obras así tratadas.

En Europa, especialmente desde los años 90, como respuesta a la creciente sensibilización internacional sobre el tratamiento y la gestión del patrimonio documental¹³, se han llevado a cabo acciones dirigidas a la conservación, la mejora, la revalorización y la difusión de este patrimonio europeo, considerado como un factor de vertebración cultural y también de dinamización socioeconómica. Dentro de programas marco que contemplan el diagnóstico, la digitalización, el tratamiento, la difusión, la edición de catálogos, etc., se han ido generando diversos programas en los distintos países, asociados al desarrollo de la investigación en estos temas (entre otros: *Programa Raphael*, 1997-2000, *Cultural heritage*, incluido en el Consejo de Europa, con sede en Francia)

En este ámbito cabe resaltar la actividad de Francia cuya gestión del Patrimonio Cultural se integra en tres de los grandes sectores genéricos de actividad: química, electrónica y medio ambiente, contando con la coordinación del Ministerio de Cultura a través de *La Mission de la Recherche et de la Technologie*, intermediaria en programas nacionales e internacionales de I+D, donde se incluye la protección de bienes culturales y el *Departement des Études et de la Prospective* que dentro de su actividad contempla la mejora de la disponibilidad de la información documental. Esta política cultural ha llevado a que muchas bibliotecas estén desarrollando planes de conservación del patrimonio mediante nuevas técnicas que ofrecen una gran seguridad en el tratamiento de una documentación de gran importancia para la historia y la cultura francesa.¹⁴

Así pues, aunque las funciones clásicas se mantienen en la biblioteca pública de hoy, sí es necesario replantearse la forma en que van a abordarse las acciones asociadas al cumplimiento de aquellas y el grado de implicación en cada una de ellas mediante un estudio del entorno y una evaluación constante de los resultados en relación con los recursos invertidos.

El papel copartícipe de la educación que la biblioteca pública posee hace que no pueda abandonar al apoyo a los escolares, ahora bien, muchas de nuestras bibliotecas siguen siendo cautivas en exceso de esta función¹⁵, cumplen un servicio temporal dirigido a satisfacer las necesidades académicas de los más pequeños que desaparecen cuando han superado ya esta etapa de estudios ya que la biblioteca no cuenta con ningún atractivo para ellos.

El empeño en hacer de la lectura un juego compartido, o ceder a la tentación de ofrecer, al igual que las dietas mágicas, los aprendizajes de idiomas instantáneos, el mismo mensaje de “no hace falta que te esfuerces te lo solucionamos nosotros aquí y ahora”, algo así como “leer es fácil y divertido”, ha dejado en el camino la importancia de comunicar que la lectura requiere concentración, tranquilidad, silencio, que es un placer individual sobre todo, que exige un esfuerzo y un entrenamiento adecuados pero que ambos merecen la pena por el placer y el enriquecimiento personal que nos proporciona.

La reflexión debe llevarnos a conocer cómo es ahora la sociedad española, ¿qué oportunidades de educación, cultura, información, ocio, etc., existen para niños, jóvenes y adultos?, ¿cuáles son las necesidades, los valores sociales e individuales, las aspiraciones, expectativas de calidad de vida de los españoles?, ¿se va a optar por la lucha de la captación de clientes a costa de lo que sea?, ¿qué esperan encontrar o desearían encontrar los usuarios en las bibliotecas públicas?, en la medida en que pueda responder a estas cuestiones, las bibliotecas podrán decidir hacia dónde quieren caminar y en definitiva qué papel y qué responsabilidades deben o pueden asumir, porque de lo que no hay duda es de que van a ser copartícipes en el modelo de sociedad que tendremos en un futuro cercano.

No sólo los contenidos sino la diversidad de cauces mediante los que se trasmite el conocimiento actualmente hacen inviable un almacenamiento permanente como era la aspiración de las bibliotecas en épocas pasadas. La información en formato electrónico crece a nivel exponencial y lo pertinente ahora no es el almacenamiento sino los medios, técnicas e instrumentos para llegar a la información, al conocimiento. En modo alguno quiere decir que se rompa la relación entre los profesionales de la biblioteca y los usuarios, probablemente más que nunca, éstos necesiten de la guía y atención personalizada de aquellos, sólo que en muchos casos el contacto dejará de ser físico para llevarse a cabo a distancia.

Lo que se ha dado en llamar la “explosión de la información” para referirse al vertiginoso crecimiento y transmisión de la misma no ha corrido en paralelo con un aumento de la capacidad humana de asimilar el conocimiento así que lo que se produce, paradójicamente, es a menudo una situación de desinformación ante la imposibilidad de alcanzar o tan siquiera vislumbrar la información que existe, generando una situación de bloqueo y frustración en los ciudadanos ante la que la biblioteca debe actuar proporcionando los medios e instrumentos que la conviertan en una intermediaria eficaz entre los conocimientos que puede ofrecer y sus usuarios.

Por otro lado, somos conscientes de que desde la biblioteca pública se puede contribuir eficazmente a crear ciudadanos informados y capacitados para desenvolverse eficazmente en la sociedad del siglo XXI, es evidente que ya se está produciendo un aumento en la participación ciudadana en este sentido y que irá incrementándose en el futuro. La biblioteca pública deberá facilitar el acceso a las redes a aquellos que no posean los recursos haciendo un mayor esfuerzo en este sentido. Tanto la reproducción cultural como la integración social y la socialización se construyen a través del aprendizaje del sujeto y la biblioteca en este sentido está en condiciones de hacer una importante aportación social.

No se trata de hacer un discurso grandilocuente, sino al contrario ser conscientes de las limitaciones, sería absolutamente pretencioso creer que la biblioteca pública por sí misma pudiera erradicar la marginación social que proviene de las diferencias en el acceso a la información y al conocimiento, porque además éstas son resultado de situaciones de desigualdad económica y social, pero si es cierto que no se puede eludir el compromiso

de esforzarse en reducir las mediante aquellos servicios y actuaciones que entren en el ámbito de competencias que le son propias.

Creemos que la biblioteca pública tienen un papel central y único en el procesamiento y difusión de la información, la posición de la biblioteca pública como una entidad abierta a todos los ciudadanos, independiente y sin intereses lucrativos, con la tradición y experiencia seculares de tratamiento de la documentación y servicio al ciudadano, ocupa un lugar no compartido por ninguna otra institución para hacer de intermediaria de forma eficaz, objetiva y neutral entre la información y los ciudadanos, aportando productos informacionales que añadan valor a la simple búsqueda que el usuario podría hacer por su cuenta.

La oferta de servicios on-line de acceso libre para todos con lo representa para el usuario la posibilidad de acercarse a la información en la red y navegar ampliamente por ella, pero esto entraña también una serie de planteamientos éticos y los profesionales de la biblioteca pública deben estar atentos y posicionarse claramente a favor de los derechos de los ciudadanos ante las tentaciones de los gobiernos de supervisar y controlar lo que éstos hacen.

Dentro de la labor de integración local y asociado al Servicio de Información a la Comunidad, creemos que la **mediación con el sector público** es otra de las ofertas que puede asumir la biblioteca pública en su servicio de facilitación de la vida cotidiana al ciudadano.

El reconocimiento de la necesidad de un cambio en la relación de la administración con el ciudadano en el ámbito europeo ha dado lugar a una serie de normas legales¹⁶ que amparan y favorecen la actuación de la Administración, en sus distintos niveles, dirigida a mejorar la calidad en la prestación de los servicios públicos mediante la adopción de medidas que articulen un modelo de funcionamiento administrativo caracterizado por los principios de economía y eficacia, (implantación de la “ventanilla única”)¹⁷ así como por estar definitivamente orientado al ciudadano como sujeto activo y protagonista principal en la actividad de las Administraciones Públicas.

La distribución de puntos de acceso a la administración electrónica¹⁸ en las distintas localidades ofrece a la biblioteca pública, merced a una serie de características que le son propias (amplitud de horario, proximidad al ciudadano, facilidad de acceso, asesoramiento, etc.) la oportunidad de ofrecer un nuevo servicio a la comunidad, facilitando la ocasión a todas aquellas personas que carezcan de las posibilidades en sus hogares o trabajos para acceder a éste.

El acceso a la información generada desde las administraciones posibilita además el desarrollo empresarial, el aprovechamiento del mercado interior y contribuye al proceso de integración europea en cuanto que permite la información sobre los otros países miembros tanto si está orientada a la formación, a la obtención de trabajo como al conocimiento de otras culturas. En este sentido la UE ha manifestado el interés en acometer acciones a favor de una mejor información.¹⁹

Dentro de la respuesta de la biblioteca pública a las demandas sociales actuales, creemos que es importante cada vez más, una mayor presencia profesional en el asesoramiento al usuario en la búsqueda de información, lo que hace necesario contar con expertos en TIC para el tratamiento, recuperación de la información y la elaboración de productos a la medida de los usuarios.

Las bibliotecas deben implicarse directamente en la **difusión de las TIC** y en el proceso de educación digital para que su papel no quede reducido al de ser meros

receptores de equipamientos que se ofrecen a los ciudadanos con la única ventaja sobre los *cibercafés* de que su acceso es gratuito.

Paralelamente son imprescindibles acciones de **formación de usuarios** y de evaluación continua de la colección para garantizar la idoneidad de la misma.

Hemos hablado antes de la sociedad de consumo donde el “*¿sírvese usted mismo?*” se ha introducido de tal forma en todas nuestras acciones de adquisición de bienes y servicios que desde la compra de un billete de avión o de metro, pasando por la compra de alimentos o el uso del cajero electrónico nos hacen sentirnos tan independientes y autónomos que casi no percibimos que más que ahorrar tiempo las que ahorran son las empresas vendedoras del producto. El tráfico de la vida diaria, aislados en nuestros coches, ordenadores, con nuestros walkman, nos induce a un aislamiento que dificulta y reduce la interacción personal y sólo cuando nuestras máquinas fallan nos sentimos desvalidos e impotentes.

La biblioteca pública, como contrapunto a esta tendencia, debe plantearse la oportunidad de ofrecer por el contrario una **atención personalizada**, de ayuda, al “*cliente*” que percibirá esta dedicación como una diferencia que aporta valor añadido al servicio, tendrá a su disposición un personal especializado y recibirá una atención que no le costará nada.

Cuando hablamos de la incorporación de técnicas de mercadotecnia a la gestión bibliotecaria, hay que ser conscientes de que los “*productos bibliotecarios*” son la mayoría de las veces intangibles, el usuario no sólo valora el documento o la información obtenida sino el resultado de un conjunto de experiencias y apreciaciones de su visita a la biblioteca, desde el espacio, el ambiente, los equipos, el tiempo de espera. etc., etc., y como fundamental, la actuación del personal que ha hecho de interlocutor o intermediario.

Todavía estamos en una cultura distinta, en general en Europa, y los criterios de velocidad y eficacia no son tan valorados como en Estados Unidos.

Además la biblioteca pública es consciente de que una gran mayoría de sus usuarios es todavía dependiente en cuanto al uso de las nuevas tecnologías y la navegación por la red, aunque en la medida en que las nuevas tecnologías vayan penetrando más en la población y los ciudadanos estén más familiarizados con su uso, la biblioteca pública deberá esmerarse en ofrecer un servicio on-line de calidad y suficiente para cubrir la demanda de los usuarios y muchos de ellos dejarán de acercarse físicamente a los centros pero no por ello dejarán de ser usuarios de la biblioteca. Poco a poco las bibliotecas públicas deberán incorporar la instalación de redes inalámbricas, que en un futuro próximo probablemente contarán con mayor cobertura, para facilitar el acceso a sus usuarios a la red.

La extensión de estas redes creemos que influirá en el aumento el número de personas que trabajará en su hogar y probablemente representará una ventaja para los habitantes de áreas rurales para llevar a cabo todas aquellas actividades que estén relacionadas con procesos de comunicación, ya que sabemos que normalmente cuentan con menos infraestructuras y equipamiento en telecomunicaciones²⁰.

Aparte de la actividad intermediaria entre el conocimiento y el ciudadano, el **espacio físico de la biblioteca pública**, su distribución, diseño, ubicación, etc., cobran una importancia vital para el barrio o zona donde este situada la biblioteca. En una era donde las fronteras materiales se diluyen y el conocimiento y la información han dejado de pertenecer a lugares concretos, la biblioteca pública puede constituirse paradójicamente en el lugar idóneo de comunicación.

Si hemos reconocido que la sociedad actual está caracterizándose por la aparición e un individualismo exacerbado que convive con corrientes que reconocen la acción comunitaria y colectiva, y la comunicación personal como imprescindibles para el desarrollo humano y social, la biblioteca está en una posición privilegiada para promover encuentros, debates, conferencias, presentaciones de obras, etc., etc., así como de ofrecer espacios para tertulias, sesiones colectivas de lectura, charlas, descanso, y cualquier otra actividad que sin interferir en los servicios tradicionales, permitan a los usuarios disponer libre y espontáneamente de su uso.

La biblioteca debería ser siempre un espacio neutral que puede actuar como agente de cambio, de apertura e integración y siempre para aumentar el conocimiento de otras culturas que cada día forman parte en mayor grado de nuestro entorno social.

La biblioteca tiene que concebirse como **espacio de todos y convertirse en una enclave informal de cultura y conocimiento**, un espacio de participación donde la vida ciudadana pueda aflorar espontáneamente como testimonio de que todavía el espíritu del ágora no ha sucumbido del todo a las tentaciones todopoderosas de la comunicación virtual.

Ahora que los aires de la globalización nos empujan cada vez más hacia el estilo de vida norteamericano y reconociendo que las bibliotecas anglosajonas en general han marcando pautas y llevan años de adelanto en aportar soluciones innovadoras y han sido siempre un referente magnífico a la hora de que la biblioteca pública establezca cambios en sus servicios, creemos no obstante que es necesario ser cautos y analizar la realidad social de cada país, de cada cultura, para ver qué debe y puede ofrecer la biblioteca pública a los ciudadanos a los que sirve, adaptando aquellas experiencias que pueden ser efectivas y adecuadas a nuestro contexto sin tratar de hacer un trasplante mimético de ellas. Hay que tener en cuenta los valores sociales, las costumbres, para tratar de insertar en ellos la biblioteca pública en el lugar que le corresponde.

A continuación recogemos en una tabla las prácticas habituales de los españoles en relación con el ocio, con los valores recogidos en 1998 y 2003 para mostrar su evolución.

Actividades que suelen hacerse en tiempo libre en % (máximo 3 resp.)

Actividades de ocio	Laborables 1998	Laborables 2003	Fines 1998 semana/festivos	Fines 2003 semana/festivos
Ver televisión	70	71,5	58	57,5
Pasear, deportes, ...	35	35,4	35	27,2
Leer prensa, libros...	33	33,4	21	23,7
Escuchar música	28	25,4	15	17,5
Salir con amigos	19	15,7	32	29,0
Escuchar la radio	16	17,9	9	10,3
Trabajos manuales	13	10,9	7	6,3
Salir con familia, ...	11	11,9	30	28,0
Jugar con los hijos	9	9,5	9	6,9
Ir a espectáculos	5	3,2	10	11,5
Jugar con ordenador	5	3,4	3	1,9 ²¹
Ir a exposiciones	1	1,0	2	1,9
Viajar, excursiones			12	43,7
Otras actividades		9,0	7	8,0

Fuente: Estudios del CIS 1998 y 2003. Elaboración propia.

N=2.475 / 1998

N=2.469 / 2003.

A modo de resumen, acerca del consumo de ocio²² entre los españoles y teniendo en cuenta sobre todo los fines de semana y festivos que son cuando los ciudadanos disponen de más tiempo (cada biblioteca deberá conocer como más adelante planteamos exactamente qué ciudadanos tiene, qué actividades realizan y qué tiempo dedican a ellas), podemos decir que hay una clara evolución en los últimos cinco años hacia actividades que se llevan a cabo fuera de casa y que además implican un cierto desembolso económico, frente a ver la televisión o a pasear y hacer ejercicio (aunque se mantengan las primeras); el escuchar música y leer bajan en las preferencias de los días libres de los españoles.

Los ciudadanos se decantan preferentemente en salir con los amigos, la pareja o la familia y sobre todo en viajar o hacer excursiones que ha pasado de un 12 % en 1998 a un 43,7% en 2003; de hecho parecen haberse cumplido los deseos de aquellos que hace cinco años manifestaban que entre las cosas que les gustaría (en un 42%) era poder salir de viaje o excursión.

El acudir a espectáculos, aunque aparezca una ligera alza en 2003, sigue recogiendo porcentajes bajos aunque se manifiesten deseos de poder hacerlo con más frecuencia. La asistencia a exposiciones casi desaparece como actividad habitual, con un 2% en días no laborables, tampoco jugar con el ordenador o Internet representa una proporción valorable (entre un 1,9 y 2,7%).

Ante esta situación, en principio, podemos deducir que nos encontramos con un ciudadano extrovertido, que disfruta del contacto con amigos y familiares, que ha incorporado a sus hábitos el gusto por viajar siempre que puede, que gusta de emplear su tiempo de ocio fuera de casa y para el que su medio de entretenimiento e información principal, dentro del hogar, sigue siendo la televisión y el tiempo que dedica a la lectura en general (prensa, libros, revistas), es mucho menor, no alcanza ni la mitad del dedicado a aquella. Por supuesto que los niveles de formación y la edad, principalmente, ofrecen diferencias notables, y los estudios de usuarios permitirán acercarse a ellas, pero el comportamiento global de la población es el que los estudios reflejan y que la biblioteca pública deberá tener presente a la hora de planificar servicios, actividades y la gestión de los espacios.

6. Estudios de usuarios y del entorno

Partiendo del supuesto que la biblioteca pública debe rendir cuentas a la sociedad de forma que su presencia quede plenamente justificada, los recursos son limitados y se hace imprescindible una buena gestión de los mismos, así que aunque la generalidad de las demandas sociales hacia la biblioteca pública son a grosso modo las que acabamos de citar, cada biblioteca deberá concretar qué servicios exactamente tiene que ofrecer y en qué grado y amplitud debe desarrollarlos en función de la población

El estudio del entorno es fundamental si la biblioteca pública quiere ser eficaz en su labor. La ubicación física determina en gran parte su espacio de intervención y en consecuencia sus fondos, recursos, servicios deberán responder a la configuración poblacional y de infraestructuras de este espacio.

En principio la biblioteca debe identificar claramente los elementos, externos e internos, que podemos decir que intervienen principalmente en la Sociedad de la Información y que afectan directamente a su actividad: cuáles son sus **usuarios**, cuál es su **entorno**, con qué **fondos** cuenta o puede contar y de qué **infraestructuras** dispone.

Usuarios: son todas aquellas personas, organizaciones y administraciones que potencialmente puedan acceder a los servicios que la biblioteca ofrece. Los estudios de usuarios constituyen una tarea ineludible, y en la mayoría de los casos, pendiente, para

definir cuáles son los usuarios, potenciales y reales de la biblioteca y cuáles son sus características.

A) Estudios de población

- Determinación a priori de la zona de influencia de la biblioteca²³
- Recopilación de datos de esa población: edad, sexo, nivel educativo, profesión, índice de paro, emigrantes, tipos de familia, condiciones de los hogares.

B) Definición de perfiles de usuarios

- Segmentar la población a partir de los datos obtenidos agrupando variables de edad, niveles de estudios, situación laboral, origen de emigrantes, etc.
- Segmentar con los mismos criterios los usuarios reales de la biblioteca y analizar la proporción de cada grupo dentro del total y en relación con el grupo de población correspondiente.

C) Recopilación de datos sobre hábitos de lectura, ocio y uso de Internet de carácter general y dentro de la comunidad para hacer un estudio de tendencias y proyecciones.

Entorno: son las condiciones ambientales, la ubicación física, los equipamientos (urbanos o rurales, telecomunicaciones, transportes, etc.) otras instituciones que pueden compartir o completar los servicios dados por la biblioteca, y otros agentes de tipo social y económico que puedan influir en el desarrollo de la actividad bibliotecaria.

El estudio del entorno en general tiene una gran importancia para decidir sobre los servicios que pueden ser los más adecuados y necesarios a la población.

A) Recopilación de datos del entorno:

- ubicación física de la biblioteca
- otras bibliotecas públicas: ubicación y características²⁴.
- otras bibliotecas : privadas, escolares, académicas, etc.: ubicación y características.
- otras instituciones: colegios, universidades, centros sociales, centros de salud, asociaciones, fundaciones, etc.: su ubicación y características
- ocio: cines, teatros, instalaciones deportivas, etc.

B) Conocimiento sobre equipamientos:

- transportes: urbanos, interurbanos, frecuencia
- vías de comunicación: calles, caminos, vías rápidas
- espacios públicos: plazas, jardines, centros comerciales, etc.

C) Estudio del clima para aquellos casos en que determinadas condiciones climáticas, asociadas a otras variables, pudieran interferir en el uso de los servicios bibliotecarios o deban ser tenidas en cuenta para el diseño de los mismos.

Los estudios de usuarios ofrecerán información tanto sobre los usuarios potenciales como sobre los reales. Los estudios del entorno servirán para elaborar un mapa socioeconómico del barrio o zona de influencia de la biblioteca a partir de los datos antes referenciados, de forma que se facilite la planificación de servicios y actividades.

Es a todas luces evidente, por poner un ejemplo, que ni los servicios ni la oferta documental pueden ser los mismos en una biblioteca de barrio de una gran ciudad, que si la biblioteca está en una ciudad pequeña o en un núcleo de población rural, como es bien diferente si los usuarios son en su mayoría personas mayores o son por el contrario parejas jóvenes con niños, si su renta es alta y la penetración de Internet está en la media o si se trata de una población marginada, de emigrantes, etc., etc., la biblioteca pública debe tener como objetivo llegar al mayor número posible de personas que por si mismas no cuentan con los medios o capacidades para obtener los recursos informativos y culturales que son necesarios para la integración social y el desarrollo personal.

7. Redefinición de funciones y objetivos en relación con el entorno

El estudio obtenido proporcionará los criterios óptimos para definir la misión de la biblioteca, reorientar las funciones y servicios y establecer prioridades, así como la previsión de recursos y la detección de necesidades; en suma, para elaborar un plan de actuación dirigido a la gestión eficaz y a la positiva intervención de la biblioteca en su entorno.

¹ Gil Calvo, Enrique. La casa leída en busca de autor. En IX Simposio sobre Literatura Infantil y Lectura, Madrid, 2003.

² Entre otras, la ALA (American Library Association, 1876), la IFLA (International Federation of Library Association, 1927), la Global Knowledge Partnership, que reúne alrededor de 60 organizaciones públicas, privadas y no gubernamentales de muchos países del mundo y que trabaja en torno al papel del conocimiento en el desarrollo social.

³ Real Decreto de 18 de octubre de 1901 que aprueba el Reglamento para el régimen y gobierno de las bibliotecas públicas del Estado con el objetivo principal de apoyo a la enseñanza. Real Decreto de 10 de noviembre de 1911 por el que se crean bibliotecas populares, completados con otros dos RD. de 1911 y 1912 en relación con la dotación de fondos y creación de secciones en estas bibliotecas.

⁴ Hace 25 años aún había un total de 2.353.600 personas analfabetas, la cuarta parte de la población mayor de 16 años era analfabeta o carecía de estudios, y un 57,4% de la población española sólo tenía estudios primarios; veinticinco años después los analfabetos sobrepasan apenas el millón, de los cuales el 82% son mayores de 55 años. (Informe INE 2003)

⁵ España sigue siendo uno de los países con índices más bajos de lectura de diarios, sólo un 27,9% declara leer la prensa a diario o casi a diario (datos del CIS 2003) y es el tercer país por la cola en la compra de prensa con sólo 105 personas por cada 1000 (El País 27/11/2003)

⁶ La Sociedad de la Información en España, 2002: presente y perspectivas. Madrid: Telefónica, 2002

⁷ Mendoza Mayordomo, Xavier. Profesor del Instituto de Dirección y Gestión Pública de ESADE. Papers de Formació -Nº 23 Diputación de Barcelona

⁸ En EE.UU. se vive en un hiperconsumismo que ha llevado a consumir en la actualidad el doble que hace 50 años; el tiempo empleado por los ciudadanos americanos en consumir es tres veces superior al de los europeos occidentales

⁹ Teijo, M^a Jesús, Barral, Alicia. ¡Alerta! Nuevos usuarios, nuevos servicios. Educación y Biblioteca nº 136 (2003), p. 93-94

¹⁰ González Radó, Vicente. La sociedad mediática. La Coruña: Universidade da Coruña, 1997

¹¹ El nombre de la rosa de U.Eco; Real Sitio de J.L. San Pedro; Harry Potter de Rowling, J.K., son algunas de las notables excepciones

¹² CIS. Estudio 2.478. Tiempo libre y hábitos de lectura, II, 2003

¹³ Memory of the WORLD. Unesco.

¹⁴ Es importante la digitalización de manuscritos en lenguas mediterráneas llevada a cabo por Le Serveur de *de L'IRHT* (Institut de Recherche et D'Histoire des Textes).

¹⁵ En las bibliotecas públicas de Latinoamérica el 80% de los usuarios son escolares.

¹⁶ Entre otras: Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Acuerdo del Consejo de Ministros de 04/04/1997 para la progresiva implantación de un sistema intercomunicado de Registros entre la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las Entidades que integran la Administración Local.

¹⁷ La "Ventanilla Única" es un proyecto que pretende acercar la administración al ciudadano y establecer una mayor colaboración entre las tres administraciones: la Administración General del Estado, la de la Comunidad y la Administración Local.

¹⁸ Libro Verde Sobre la Información del Sector Público en La Sociedad de la Información

¹⁹ Tratado de Amsterdam.

El sitio web europa.eu.int constituye un punto de acceso único a la información de todas las instituciones de la UE.

²⁰ En 2003 el estándar inalámbrico 802.11b ha sido modificado por una compañía de California para permitir la conexión sobre una distancia de aproximadamente seis kilómetros, y se demandan dieciséis kilómetros.

²¹ Se pregunta también: navegar por Internet = 2,7

²² Encuestas del CIS. Tiempo libre y hábitos de lectura. (1998, 2003)

²³ Si la biblioteca tiene usuarios los datos de éstos pueden posibilitar una primera estimación

²⁴ Nos referimos principalmente a los fondos, servicios, horarios y personal

Bibliografía

Aguillo, Isidro F. *Bibliotecas sin paredes: construyendo las nuevas bibliotecas digitales virtuales*. XI Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, Sevilla, 2000.

Alcón Jiménez, Pilar. *Necesidad de profesionales de la información como intermediarios*. XI Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, Sevilla, 2000.

La BIBLIOTECA pública: nuevos retos y estrategias en la sociedad de la información. Informe, febrero 2003. Diputación de Barcelona.

Bona Zazo, José Luis. *La administración sin papel: el documento electrónico al servicio de los ciudadanos*. IX Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, Sevilla, 2000.

Castells, M., Guiddens, A., Touraine, A. *Teorías para una nueva sociedad*. Madrid: Fundación Marcelino Botín, 2001

Castillo Castillo, J. *Sociedad de consumo a la española*. Madrid: Eudema, 1987

Díaz Grau, Antonio. *La biblioteca pública como recurso ante situaciones críticas o carenciales, endémicas y transitorias*. En: BAAB, nº 69, dic. 2002

Froud, Rob y Mackenzie, Christine. *Gobierno electrónico y bibliotecas públicas*. Barcelona: Berstelsmann, 2003.

García Camarero, E. ...[et al.]. *La biblioteca digital*. Madrid: Arco/Libros, 2001

Gómez Hernández, J. ... [et al.]. *La información y las bibliotecas en la cultura de masas*. Valencia: Consellería de Cultura, 2001

González Radío, Vicente. *La sociedad mediática*. A Coruña: Universidade, 1997

Gorosito López, Antonio. *La biblioteca comunitaria: una experiencia de organización social, educativa y cultural*. (Chile).En: *Biblios*, junio 2003

Mattelart, Armand. *Historia de la sociedad de la información*. Barcelona: Paidós, 2002.

Muñoz Cañavate, Antonio. *Los recursos informativos en las redes. La información de las Administraciones Públicas en Internet: un estudio sobre su evolución*. Boletín de ANABAD, L (2000), nº 2, p.175-190

El PAPEL de las bibliotecas públicas en una sociedad mediática e introducción de los medios electrónicos ... Barcelona: Bertelsmann, 1999

Reforma organizativa y estrategias de gestión en las bibliotecas públicas. Barcelona: Fundación Berstelsmann, 1999

Ritzer, G. *El encanto de un mundo desencantado: revolución en los medios de consumo*. Barcelona: Ariel, 2000

Rojo Villada, P. *Europa y la sociedad de la información: análisis del impacto del informe Bangemann ... década de los 90*. En : *Revista Latina de Comunicación Social*, nº 53, 2003

Spiller , David. *La provisión de recursos de información para los usuarios de bibliotecas*. Barcelona: Milenio, 2003

La SOCIEDAD de la información en España: presente y perspectivas. Madrid: Telefónica, 2002

Teijo, M^a Jesús, Barral, Alicia. *Servicios especiales en la Biblioteca Municipal de Monte Alto*. I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas, Valencia, 2002. Madrid: MECD, 2002

Thorhauge , J. ... [et al.]. *Las bibliotecas públicas y la sociedad de la información*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de las comunidades Europeas, 1998

Vivas Moreno, Agustín. *Biblioteca universal versus biblioteca limitada. Cultura teórica versus cultura posible*. XI Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, Sevilla, 2000.

