

# **1° Encuentro Internacional sobre Bibliotecas Públicas - Perspectivas en México para el Siglo XXI**

**Ciudad de México del 24 al 28 de septiembre  
de 2001**

**CONACULTA**

**Dirección General de Bibliotecas**

**memorias publicadas libre y gratuitamente**

**en Internet por el Instituto Goethe de México:**

[http://web.archive.org/web/20020405122650/http://www.goethe.de/hn/mex/biblpu  
bl.htm](http://web.archive.org/web/20020405122650/http://www.goethe.de/hn/mex/biblpu<br/>bl.htm)

Aclaración

Información General

Programa y Calendarización

Conferencias Magistrales

Textos de las Mesas de Trabajo

Curriculum Vitae

Relatoría

Mucho nos hubiera gustado poder presentar en este espacio todas las aportaciones del Encuentro. Desgraciadamente no resultó posible.

Información General

Los días 24, 25, 26 y 28 de septiembre se celebró en la Ciudad de México el Primer Encuentro Internacional sobre Bibliotecas Públicas.

El objetivo de este importante Encuentro, organizado por seis instituciones educativas y culturales mexicanas y seis extranjeras con representación en México, era discutir la evolución, los avances y el papel de las bibliotecas públicas en la sociedad contemporánea, así como evaluar las posibilidades de aplicar esta reflexión al caso de México para mejorar el sistema bibliotecario público nacional.

El programa constó de siete grandes temas, cada uno de los cuales se desarrolló en una conferencia magistral y una mesa redonda. Los temas son: I. Pasado y presente de las bibliotecas públicas, II. Fomento a la lectura, III. Desarrollo de colecciones, IV. Gestión, marketing y financiamiento, V. Tecnología de la información, VI. Recursos humanos: formación y capacitación y VII. Usuarios y servicios.

Las conferencias magistrales fueron presentadas por expertos extranjeros y nacionales en el tema, invitados los primeros por las organizaciones internacionales participantes.

La sede del Congreso era el Auditorio Jaime Torres Bodet, en el Museo Nacional de Antropología e Historia.

Instituciones organizadoras: Dirección General de Bibliotecas del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (México); Goethe-Institut Inter Naciones; Casa Francia de la Embajada de Francia; Biblioteca Benjamin Franklin de la Embajada de Estados Unidos; Instituto Italiano de Cultura; Embajada de Canadá; Embajada de España en México; Academia Mexicana de Bibliografía de la Sociedad Mexicana de Geografía y Estadística; Colegio de Bibliotecología de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM; Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía; Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas de la UNAM

Index

Programa y Calendarización  
PRIMER ENCUENTRO INTERNACIONAL SOBRE BIBLIOTECAS PÚBLICAS

"Perspectivas en México para el siglo XXI"  
Ciudad de México, del 24 al 28 de septiembre de 2001

MUSEO NACIONAL DE ANTROPOLOGÍA, AUDITORIO "JAIME TORRES  
BODET"

## PROGRAMA

Lunes 24

10:00 Inauguración

10:30 RECESO

### TEMA 1. PASADO Y PRESENTE DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

10:45 Conferencia magistral  
Rosa María Fernández de Zamora, Coordinadora General de la  
Biblioteca Nacional, México

11:45 RECESO

12:00 Mesa redonda  
Eduardo Lizalde, Director de la Biblioteca de México "José  
Vasconcelos", México  
Porfirio Díaz Pérez, Director de la Biblioteca Pública Central  
Estatad "José María Pino Suárez" de Tabasco, México  
Helen Ladrón de Guevara, Coordinadora del Proyecto de la  
Nueva Biblioteca Pública del Estado de Jalisco, Universidad de  
Guadalajara, UDG, México  
Jean Marie Compte, Director de la Biblioteca Municipal y  
Regional de Poitiers, Francia  
MODERADOR: Jorge von Ziegler, Director General de Bibliotecas  
del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, DGB/Conaculta,  
México

14:30 RECESO

### TEMA 2. FOMENTO A LA LECTURA

16:30 Conferencia magistral  
 Nacional Felipe Garrido, Director General de Publicaciones del Consejo  
 para la Cultura y las Artes, DGP/Conaculta, México

17:30 RECESO

17:45 a 20:15 Mesa redonda  
 Cultura Daniel Goldin, Gerente de Libros para Niños y Jóvenes, Fondo de  
 Económica, FCE, México  
 Ana Arenzana, Coordinadora de Capacitación e Investigación,  
 Dirección General de Publicaciones del Consejo Nacional para la Cultura y  
 las Artes, DGP/Conaculta, México  
 Laura Guerrero, Coordinadora de la Licenciatura en Literatura  
 Latinoamericana de la Universidad Iberoamericana, UIA, México  
 Juan Domingo Argüelles, Director de Investigación y Desarrollo  
 de Recursos Humanos, Dirección General de Bibliotecas del  
 Consejo Nacional para la Cultura y las Artes DGB/Conaculta,  
 México MODERADORA: Elsa Ramírez, Investigadora del Centro  
 Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, CUIB/UNAM, México

Martes 25

### TEMA 3. DESARROLLO DE COLECCIONES

10:00 Conferencia magistral  
 de Ernesto Milano, Director de la Biblioteca Estense y Universitaria  
 Módena, Italia

11:00 RECESO

11:15 Mesa redonda  
 Biblioteca Surya Peniche, Directora de Servicios de Información de la  
 de México "José Vasconcelos", México  
 Robert Endean, Jefe del Departamento de Catalogación de la  
 Hemeroteca Nacional y miembro de la Academia Mexicana de Bibliografía

de la Sociedad Mexicana de Geografía y Estadística, México  
 José Roque Quintero, Presidente de la Academia Mexicana de

Bibliografía

de la Sociedad Mexicana de Geografía y Estadística y  
 Subdirector de las bibliotecas  
 escolares de la Secretaría de Educación Pública en el Distrito  
 Federal, México

la Biblioteca Daniel de Lira, Jefe del Departamento de Procesos Técnicos de  
 "Miguel Lerdo de Tejada", México

Infantil y Norma Romero, Asociación Mexicana para el Fomento del Libro  
 Juvenil, sección IBBY-México, México

Acervos de Nury Romero, Jefa del Departamento de Actualización de  
 la Dirección General de Bibliotecas del Consejo Nacional para la  
 Cultura y las Artes, DGB/Conaculta, México

de Ernesto Milano, Director de la Biblioteca Estense y Universitaria  
 Módena, Italia

Bibliotecológico de MODERADOR: Gerardo Amancio, Director de Apoyo  
 la Dirección General de Bibliotecas del Consejo Nacional para las

Culturas y las Artes, DGB/Conaculta, México

13:45 RECESO

#### TEMA 4. GESTIÓN, MARKETING Y FINANCIAMIENTO

16:00 Conferencia magistral  
 Horst Neisser, Director de la Biblioteca Municipal de Colonia,  
 Alemania

17:00 RECESO

17:15 a 19:45 Mesa redonda  
 José Luis Ascárraga, Instituto Mexicano de la Administración del  
 Conocimiento, IMAC, México  
 Ismael González, Director de Proyectos del Instituto Mexicano  
 de la Administración del Conocimiento, IMAC, México

EBSCO, Óscar Saavedra, Gerente Regional para América Latina de  
 México  
 Horst Neisser, Director de la Biblioteca Municipal de Colonia,

Alemania  
MODERADORA: Guadalupe Carrión, Jefa de  
Centro de Documentación de la Secretaría de Gobernación,

México

Miércoles 26

## TEMA 5. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

10:00 Conferencia magistral  
Barbara J. Ford, Subdirectora de la Biblioteca Pública de  
Chicago,  
Estados Unidos

11:00 RECESO

11:15 Mesa redonda  
Brian Bell, Encargado de los Servicios de Internet y de Soporte  
de la  
Biblioteca Pública de Oakville, Canadá  
Lourdes Feria, Responsable del Programa "Bibliotecas  
Digitales" de la  
Universidad de Colima y de la UNESCO, México  
Benjamín Medina, Director de la Biblioteca Benjamin Franklin de  
la  
Embajada de Estados Unidos, México  
Chicago,  
Barbara J. Ford, Subdirectora de la Biblioteca Pública de  
Estados Unidos

Dirección MODERADOR: Juan Voutssás, Director de Sistemas de la  
General de Servicios de Cómputo Académico de la Universidad  
Nacional Autónoma de México, UNAM, México

13:45 RECESO

## TEMA 6. RECURSOS HUMANOS: FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

16:00 Conferencia magistral  
Bibliotecaria Fernando Armario, Subdirector General de la Coordinación  
del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Madrid, España

17:00 RECESO

17:15 a 19:45 Mesa redonda  
César Augusto Ramírez, Coordinador del Colegio de  
Bibliotecología de la Facultad  
de Filosofía y Letras de la UNAM, México  
Adolfo Rodríguez, Investigador del Centro Universitario de  
Investigaciones Bibliotecológicas, CUIB/UNAM, México  
Lina Escalona, Investigadora del Centro Universitario de  
Investigaciones Bibliotecológicas, CUIB/UNAM y Presidenta del Colegio Nacional  
de Bibliotecarios, México  
Nahum Pérez Paz, Director de la Escuela Nacional de  
Biblioteconomía y Archivistomía de la Secretaría de Educación Pública,  
ENBA/SEP, México  
Fernando Armario, Subdirector de la Coordinación Bibliotecaria  
del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Madrid, España  
MODERADOR: Felipe Martínez, Director del Centro  
Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, CUIB/ UNAM, México

Viernes 28

## TEMA 7. USUARIOS Y SERVICIOS

10:00 Conferencia magistral  
Jean Marie Compte, Director de la Biblioteca Municipal y  
Regional de Poitiers, Francia

11:00 RECESO

11:15 Mesa redonda  
Luis Alberto Solís, Coordinador de la Red Estatal de Bibliotecas  
Públicas en el Estado de Yucatán, México  
Martha Castro Montoya, Jefa de Colecciones Especiales de la  
Dirección General de Información y Acreditación de la  
Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, UACJ, México  
de Jean Marie Compte, Director de la Biblioteca Municipal Regional  
Poitiers, Francia

del MODERADOR: Álvaro Quijano Solís, Director de la Biblioteca  
Colegio de México, Colmex, México

13:45 RECESO

14:00 Conclusiones

14:30 RECESO

14:45 Clausura

Index  
Conferencias Magistrales

Alemania  
España  
Estados Unidos  
Francia  
México1  
México2

Index

Alemania

GESTIÓN Y MARKETING EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS  
Dr. Horst Neißer  
Director de la Biblioteca Municipal de Colonia

Las bibliotecas públicas existen desde hace aproximadamente cien años, por lo menos en Alemania. Hasta ahora, la paleta de actividades de estas bibliotecas estaba muy bien definida. En primer lugar debían ofrecer y administrar medios de información. El objetivo era ofrecer un servicio lo más cercano posible a los usuarios, por medio de filiales y bibliobuses. Esto era financiado por el Estado o por instituciones públicas, como las iglesias. Ni siquiera se cuestionaba la necesidad de las bibliotecas públicas.

En el nuevo milenio, diversos factores provocan un cambio radical, por lo menos en las bibliotecas públicas. Casi todos los subsidiarios de los que dependen las bibliotecas se enfrentan a grandes dificultades económicas y tratan de reducir



sus gastos. La necesidad de las bibliotecas públicas ya no se da por sentada. Hoy día, las bibliotecas tienen que competir con otras instituciones culturales. Hace mucho que se ha abandonado la idea de una red de bibliotecas de amplia cobertura. En Alemania, innumerables filiales y bibliobuses han sido cerrados. Los subsidiarios están cada vez menos dispuestos a cumplir con la obligación de financiar a las bibliotecas públicas.

Pero al mismo tiempo que se están reduciendo los recursos, surgen nuevas tareas para las bibliotecas públicas. Las nuevas tecnologías de información deben ser tomadas en cuenta e integradas al trabajo bibliotecario. Los cambios en el mercado de información no sólo imponen a los bibliotecarios una mayor carga económica, sino que también les exigen un know how totalmente nuevo.

Al fin y al cabo, en el futuro las bibliotecas públicas han de transformarse en centros de información. Las bibliotecas son los garantes de la democratización de la información, pues permiten a todos los ciudadanos el acceso a la información. De esta forma, evitan una sociedad dividida, en la que una mínima parte tenga acceso a todas las informaciones y, de esta manera, al dinero y al poder, mientras que la gran mayoría dependa de las dudosas informaciones ofrecidas por los medios masivos de comunicación.

Cuatro grandes grupos de actividades determinarán en el futuro el trabajo de las bibliotecas públicas:

1. Buscar, conseguir y valorar información a nivel mundial, sea por medios electrónicos o a través de métodos convencionales. La evaluación de la información reviste una particular importancia. Todos sabemos cuánta basura se ofrece también por Internet. Con frecuencia, sólo los especialistas pueden valorar la calidad de una información. Por eso, la tarea central de los bibliotecarios consistirá en ofrecer una guía y una orientación confiable y profesional en esta jungla de información. Existen ámbitos en el trabajo bibliotecario que nunca podrán ser sustituidos por ningún buscador de Internet.
2. Naturalmente, la labor que hasta ahora se ha venido desempeñando en cuanto a ofrecer medios de información no ha sido rebasada. Pero la oferta no se puede limitar, de ninguna manera, a libros y revistas. Debido a que las bibliotecas deben permitir el acceso a todos (!) los medios de información, no se puede excluir a ningún medio, presente o futuro.
3. Si hasta ahora prácticamente se podía dar por sentado que la mayoría de las personas supiera leer, esto ya no es el caso en el manejo con las fuentes electrónicas de información. Por tanto, si las bibliotecas quieren seguir informando, deberán también enseñar cómo manejar la tecnología de la información. Actualmente se requieren profundos conocimientos de computación, entre los que se cuentan tanto el manejo de los buscadores de Internet como la preinstalación de CD-ROMs.

4. La biblioteca pública es y seguirá siendo, especialmente entre más domine la comunicación virtual, centro cultural, lugar de convergencia y de encuentro literario e intercambio de pensamientos.

Las bibliotecas se enfrentan a grandes aperturas económicas y, al mismo tiempo, encaran la necesidad de desarrollar nuevos servicios y conceptos empresariales. Si las bibliotecas públicas quieren tener futuro -y en mi opinión hoy son más necesarias que nunca- tienen que adaptarse y cambiar radicalmente tanto su autoconcepción, como su trabajo cotidiano y la administración de sus instalaciones.

Esto significa, en la cotidianidad, que las bibliotecas tienen que pensar y actuar en términos económicos. Ahora pueden y deben obtener el dinero por sus propios medios. Si hasta hace algunos años las cuotas se consideraban un pecado cultural del cual había que avergonzarse, este tabú hace mucho que fue superado. Por el contrario, hoy se comprueba que los clientes están dispuestos a pagar, si la oferta de su biblioteca es buena. Para las personas con menores recursos, por supuesto, han de existir reglas especiales. Los ciudadanos esperan servicios actuales, profesionales y amplios y no una institución empolvada con libros obsoletos que, aunque sean gratis, en el fondo resultan inútiles. En resumen: sin que las bibliotecas pierdan de vista su misión pública y cultural, se deberán regir por las formas de trabajo y las experiencias del mundo de los negocios.

La diferente autoconcepción de las bibliotecas se muestra ya en las designaciones: hoy ya no hablamos de usuarios, sino de clientes.

A continuación expondré algunos problemas y sus posibles soluciones. Los ejemplos que utilizaré se refieren, en primer lugar, a la Biblioteca Pública de la Ciudad de Colonia, de la cual haré una breve descripción: consta de una biblioteca central, doce filiales, una mediateca, una biblioteca para invidentes, dos archivos literarios y 4 bibliobuses. Cuenta con 230 colaboradores y un acervo de 1 millón de medios de información. Cada año se compran 80 000 nuevos medios de información y se saca la misma cantidad del acervo. Colonia tiene un millón de habitantes y la biblioteca recibe dos millones de visitantes por año.

Reorganización de la empresa bibliotecaria

Cuando antes se tenían que realizar nuevas tareas, se recurría al subsidiario en busca de más dinero y más personal. Hoy en día este pedido, por lo general, no tiene eco. Por esta razón, las bibliotecas se ven obligadas a allegarse los recursos necesarios, particularmente el dinero, por medio de la reorganización y la racionalización. Con frecuencia, los servicios al cliente no empeoran a causa de ello, sino que, por el contrario, mejoran.

Un ejemplo: todavía hace algunos años el procesamiento de los medios duraba casi un año en la Biblioteca de la Ciudad de Colonia. Esto se debía a que el departamento de catalogación, que catalogaba cada medio de información por sí mismo, era demasiado grande, los revisores analizaban cada libro cuidadosamente y otorgaban de manera concienzuda una clasificación y las palabras clave correspondientes. Los casos dudosos se separaban y se discutían semanas después en reuniones realizadas específicamente con este fin. Por último, cada libro era revisado de nuevo por un departamento especial, la coordinación, que armonizaba su clasificación con el resto del acervo de la biblioteca.

La consecuencia de este minucioso trabajo era que varios libros, cuando finalmente llegaban a las estanterías de la biblioteca, tenían que ser eliminados casi de inmediato. Su contenido había quedado obsoleto en el ínterin. Hoy los revisores trabajan en los monitores de sus computadoras con fichas de catalogación compradas. Con estos datos se ordenan, se sistematizan y se otorgan palabras clave. El libro real, por lo general, ya no llega a sus manos. Sólo se cataloga cuando no se dispone de este servicio.

Si bien el director de una gran biblioteca europea, que estuvo de visita en Colonia, calificó este procedimiento como una indecencia bibliotecaria, los libros se encuentran en las estanterías después de 14 días, y en la era del catálogo en línea, los clientes pueden encontrar todos los libros, incluso aunque estén mal sistematizados. Los clientes gustaron de esta nueva organización, que pone a su alcance la literatura más reciente, y los revisores vieron liberadas sus capacidades para realizar otras actividades más importantes, como la asesoría científica calificada, así como la organización de eventos literarios bajo su responsabilidad o bien la concepción de una biblioteca para Internet.

En las bibliotecas existen ya las capacidades para realizar nuevas tareas. Pero, con frecuencia, primero hay que liberarlas. En caso necesario, se deben eliminar o gestionar de otra manera las actividades que se habían venido realizando. Se deben establecer nuevas prioridades.

En Colonia, cuando se desocupa una plaza, se hace una revisión interna para determinar si sigue siendo necesaria. La pregunta central es: ¿es esta actividad realmente necesaria? ¿quién necesita todavía este servicio? ¿se puede redistribuir el trabajo? ¿se puede facilitar el trabajo por medio de computadoras? Es decir, se hace un análisis de costos y rendimientos.

De este modo ya se eliminaron algunas plazas, y la capacidad del personal se empleó en otras tareas, sin que por ello se haya colapsado la biblioteca.

De esta manera se pueden también contratar profesionistas de otros ámbitos, por ejemplo, un programador de HTML para Internet o especialistas en computación. Se creó una plaza para la atención de quejas y se contrató a una persona especialmente para que se ocupara de los requerimientos de los

préstamos vencidos. Tan sólo en el departamento de relaciones públicas trabajan una encargada de relaciones públicas muy bien pagada, una diseñadora gráfica y una especialista en eventos.

De esta manera incluso se puede ahorrar dinero. Las computadoras son armadas por personal de la biblioteca y, así, las máquinas se mantienen relativamente actualizadas a un costo extremadamente económico.

Un último ejemplo para la creación de capacidades: el outsourcing. Muchas actividades no se tienen que realizar dentro de la biblioteca, sino que se pueden delegar en prestadores centrales de servicios o bien se les puede comprar a buen precio. Existe la nefasta costumbre en las bibliotecas de querer inventar el hilo negro. ¿Cada medio de información tiene que recatalogarse cincuenta o cien veces en cada país? ¿tienen que echarse a perder una y otra vez los registros catalográficos de las bibliotecas nacionales en cada biblioteca local, con la intención de mejorarlos? Se podría ahorrar hasta 60% del personal del departamento de catalogación.

Pero no sólo las fichas de catalogación se pueden comprar. Con frecuencia, ni siquiera es necesario pagar por los servicios. Las bibliotecas son clientes grandes e importantes, por lo que pueden solicitar servicios adicionales a sus libreros. Hay que exigir el valor agregado.

Otro ejemplo más de Colonia:

Para la administración y el seguimiento de publicaciones periódicas se requería a tres personas. En la actualidad, el volumen de compra de aproximadamente un millón de marcos alemanes fue transferido a una sola librería grande. Ahora ella lleva el registro de las publicaciones periódicas, realiza el control del ingreso de la mercancía, pega fichas de registro y de distribución - y todo esto sin costo alguno. El proveedor obtiene una ganancia enorme y la biblioteca libera capacidades que pueden emplearse para la asesoría a los lectores o para el servicio a clientes.

Desarrollo constante de nuevas ofertas

Al principio de mi ponencia resalté el hecho de que los cambios en el mercado de información son fulminantes. En la era de Internet, en el transcurso de pocos meses se modifican tanto la técnica de información como las ofertas de los medios. Si las bibliotecas quieren ser tomadas en serio como centros de información, no pueden pasar por alto el desarrollo de la tecnología de información. (Por cierto que esto también significa tener la versión más reciente del browser de Internet, bajado de manera gratuita de la red.)

Además, los ciudadanos esperan, en una sociedad que sufre cambios continuos, que su biblioteca les ofrezca innovaciones y nuevos servicios. Hoy ya no basta disponer de las más recientes publicaciones que ofrece el mercado editorial.

Para seguir siendo atractivas al público, las bibliotecas tienen que crear nuevas ofertas, mismas que requieren de nuevas estrategias de marketing. Se tienen

que averiguar los deseos de los clientes, para lo cual se pueden distribuir cuestionarios entre los visitantes de la biblioteca, así como poner diversas ofertas a prueba.

Para mostrar el amplio espectro de ofertas, quisiera mencionar algunas de ellas, que se pueden integrar a la " canasta básica " de servicios bibliotecarios:

Estudio para videoconferencias

Servicio público de Internet

Préstamo de módems con acceso gratuito a Internet

INTRANET con un conjunto de links que permitan un mejor trabajo en los mostradores de información

Bancos de datos en CD-ROM

Acceso para los clientes a bancos de datos comerciales en línea, como Lexis-Nexis

Cursos de Internet

El propio catálogo en Internet

Servicio de reservación y prórrogas en Internet, o bien servicio de reservación y prórrogas por medio de grabaciones telefónicas

Nuevos sistemas de señalización electrónicos

Registro de préstamo electromagnético

Podría continuar con esta enumeración. Muchos de estos servicios ya se ofrecen en las bibliotecas en todo el mundo, pero desgraciadamente existen pocas bibliotecas públicas que no tengan necesidad de ponerse al día.

Quisiera también hacer mención especial de algunos servicios con los que hemos tenido buenas experiencias en Colonia:

Servicio de entrega a domicilio de los diversos medios

Servicios de búsqueda (information broking)

Document delivery

Workstations

PCs multimedia

Servicio de viajes

Servicio de bestsellers

Libros electrónicos

DVDs

...y muchos servicios más

Nuevas fuentes de ingresos

Probablemente, conseguir recursos sea el mayor problema a que se enfrentan las bibliotecas en la actualidad.

Las fuentes más importantes son : cuotas, ingresos por publicidad o dinero de patrocinadores y otros ingresos.

Para estar técnicamente al día y producir nuevas ofertas, las bibliotecas requieren de suficientes recursos económicos. Y puesto que no se puede contar con un incremento del presupuesto, hay que pensar cómo ganar dinero por cuenta propia.

En Colonia pronto se alcanzarán ingresos por 4 millones de marcos alemanes. Por otro lado, se ha contratado a una colaboradora encargada de Relaciones Públicas, Promoción y Patrocinadores, que gana aproximadamente 120.000 marcos alemanes al año. Esta inversión vale la pena.

#### Fuentes de ingresos por publicidad

Las bibliotecas pueden ser un importante grupo meta para la economía publicitaria. Pero para ello es necesario eliminar primero el prejuicio de que los clientes de las bibliotecas son personas pobres, que no tienen siquiera el dinero necesario para comprar sus propios libros. En realidad, pasa todo lo contrario. Todos los estudios empíricos realizados en Europa coinciden en mostrar que la mayoría de los usuarios de las bibliotecas provienen de la clase media y que disponen de un elevado nivel académico, así como de ingresos considerables. Se trata de personas que necesitan información, y que también la saben manejar. Además, el público de las bibliotecas es relativamente joven y se distingue por su gran disposición a probar innovaciones. Éste es precisamente el grupo meta que atrae a los publicistas.

Entonces, tenemos que la publicidad en las bibliotecas puede ser sumamente efectiva, y no se debe escatimar en su costo. Naturalmente, no se pueden esperar logros vertiginosos de la noche a la mañana. Los clientes de la publicidad primero deberán acostumbrarse al nuevo lugar publicitario por medio de condiciones especiales. También es recomendable elaborar carpetas publicitarias con análisis del mercado, análisis de los lectores y listas de precios. Eventualmente, se puede también contratar a agencias que comercialicen a la biblioteca. No obstante, el problema de estas agencias es que exigen un porcentaje de los ingresos. Pero quien quiera ganar dinero, deberá adaptarse a las costumbres del mercado.

Así pues, en las bibliotecas existen interesantes grupos meta y, por fortuna, están desapareciendo entre los bibliotecarios las suspicacias frente a la publicidad. Surge entonces la pregunta: ¿dónde colocar la publicidad? Es cierto que es posible crear superficies publicitarias en las instalaciones, pero nadie quiere llenar puertas y paredes con carteles, y convertir a las bibliotecas en cilindros publicitarios.

A continuación, algunas sugerencias sobre dónde colocar la publicidad y sobre algunos servicios por los que se podría pedir un pago. Naturalmente, existen muchas más posibilidades y quizá a ustedes se les ocurran más después de oír estas ideas:

Durante los cursos de Internet los estudiantes siempre preguntan por buenos proveedores. En Colonia les recomendamos a nuestro propio socio, una compañía telefónica, que muestra su agradecimiento con apoyos financieros. En combinación con este proveedor, también se pegan carteles enormes por toda la ciudad, por ejemplo, con el lema: "Internet en la Biblioteca de la Ciudad patrocinado por NetCologne".

En todos los carteles de los eventos literarios se imprime el logotipo de alguna librería, junto con la frase "Socio de la Biblioteca de la Ciudad".

También se puede imprimir publicidad en bolsas. A los clientes las bolsas les son útiles y la biblioteca obtiene ingresos por publicidad.

En muchas bibliotecas, se ponen canastas a disposición de los clientes, para que puedan transportar sus materiales con mayor facilidad. Estas canastas ofrecen una excelente superficie para publicidad.

Las bibliotecas que ya disponen de un sitio propio en Internet no deberían prescindir del uso de banderines publicitarios. También son necesarios e importantes los volantes con información acerca de las diferentes ofertas de la biblioteca. ¿Qué nos impide imprimir publicidad en la parte de atrás?

Incluso los recibos por concepto del préstamo son ideales para imprimir en ellos publicidad y, por tanto, para ganar dinero.

Para terminar quisiera mencionar una nueva posibilidad técnica de publicidad. A la Biblioteca Central de Colonia asisten diariamente alrededor de 4000 visitantes. En las horas pico, desgraciadamente, se hacen largas colas. Por esta razón, en la zona donde se registran los préstamos se colgó una gran flatscreen (pantalla plana). Ésta muestra, en forma de presentaciones de Powerpoint, informaciones sobre la biblioteca, las novedades, eventos y, naturalmente, también presenta publicidad. La biblioteca informa, gana dinero y los clientes se entretienen.

### Patrocinios

Cuando se necesita dinero en el ámbito cultural se busca inmediatamente a los llamados patrocinadores. Pero éstos nunca financian los asuntos cotidianos, sino únicamente grandes proyectos y eventos fuera del calendario. A las puertas de los patrocinadores hay largas colas de gente solicitando dinero. Si las bibliotecas quieren tener éxito y obtener un patrocinio, no pueden presentarse como peticionarios y menos como limosneros, sino como socios que le hacen una oferta interesante al patrocinador. Los menos patrocinadores apoyan a las instituciones por puro amor al prójimo. El patrocinio es un negocio recíproco, en el que ambas partes quieren tener ganancia, y no existen límites claros entre la publicidad y el patrocinio.

Para proyectos atractivos, como exposiciones o grandes eventos, por lo general es posible encontrar a financiadores o, por lo menos, cofinanciadores. Pero la búsqueda de patrocinios es un proceso largo y pesado, que requiere de mucha paciencia. No es posible obtener éxitos inmediatos. Primero es necesario llevar

a cabo un cambio de imagen de la biblioteca, para que ésta resulte interesante a los patrocinadores y pueda competir con museos y teatros.

### Cuotas

En Alemania existe el dicho: "Lo que no cuesta, no sirve." Claro que esto es un poco exagerado, mejor se debería decir: "Lo que sirve, también puede costar." Los servicios de las bibliotecas sirven, entonces se puede pedir dinero a cambio de ellos. Pero esta "máquina de hacer dinero" no se puede manejar a voluntad. Después de todo, en esta sociedad todos deben tener acceso a las fuentes de información, y el dinero no debe ser un impedimento. Por esta razón, sólo es posible cobrar cuotas bajas, según un tabulador que tome en cuenta el nivel socioeconómico de los usuarios. Los niños deberán quedar exentos de todo pago.

Por otro lado, los usuarios no quieren libros viejos, que aunque sean gratis no aporten ninguna utilidad. Están dispuestos a pagar una cuota por el servicio, siempre y cuando la oferta sea buena. Una biblioteca empolvada que además cobra cuotas no tiene futuro. Algunas cuotas podrían ser: cuotas anuales, cuotas por retraso en las entregas, cuotas por servicios especiales, así como por los nuevos medios, etc.

En Alemania, por ejemplo, se han tenido muy buenas experiencias con un servicio pagado de bestsellers. Los títulos de la lista de bestsellers se encuentran en la parte más baja del tabulador y se amortizan con una cuota adicional.

Otra forma de ganar dinero es el insourcing. Las bibliotecas pueden asumir, a cambio de un pago, algunas actividades realizadas normalmente por empresas. Así, por ejemplo, algunas empresas alemanas han cerrado sus departamentos de investigación, labor que han transferido a la biblioteca local. Las capacitaciones profesionales en el campo de la adquisición de información, elaboradas a la medida de los profesionistas free lance o de miembros de empresas, pueden ser una buena fuente de ingresos (por ejemplo, cursos de Internet).

El insourcing es una interesante fuente de ingresos, que habrá que desarrollar aún más en el futuro.

### Desarrollo de la organización, colaboradores[ 1 ] de la biblioteca

Todas estas medidas e innovaciones requieren de colaboradores con una buena formación. El personal es el corazón de cualquier biblioteca. Me puedo imaginar una biblioteca sin libros, pero no sin bibliotecarios.

Sin embargo, muy a menudo los colegas están desmotivados, frustrados y sobrecargados. Y si se ha de tener un buen rendimiento, el ambiente de la institución también debe ser bueno. Para ello es necesario repensar y redefinir la



comunicación y la estructura administrativa. Los colaboradores deben participar de la responsabilidad y, al mismo tiempo, se deben eliminar las jerarquías.

Pero lo que más motiva son los éxitos. Así, la Biblioteca de la Ciudad de Colonia se contó, en una encuesta representativa, entre las 10 instituciones con un trato más amable para con los usuarios. Esto constituyó una enorme motivación para todo el personal, mejor que cualquier premio por buen rendimiento.

Sin embargo, los premios por buen rendimiento son necesarios para los colaboradores de las bibliotecas, con frecuencia mal pagados. Tales premios también se pueden dar en forma de pagos globales por horas extras o de viajes de servicio. También hay premios que no son de naturaleza financiera, por ejemplo, descuentos o lugares de estacionamiento gratis. Aquí se requiere de creatividad por parte de la dirección. También se pueden conseguir boletos gratis para el teatro, museos o grandes eventos y repartirlos entre los colaboradores que más lo merezcan.

Igualmente motivante resulta la participación en los procesos de toma de decisiones, o bien la transferencia de proyectos independientes a colaboradores que no cuenten con puestos directivos (por ejemplo, la organización de un festival de comics o la planeación de una exposición sobre el tema "música del mundo").

También resulta aconsejable imponerle cada año nuevos objetivos al propio sistema bibliotecario, así como controlar la realización de estos objetivos (por ejemplo, "este año queremos tener 10% más de visitantes").

[ 1 ] Se utiliza este término en lugar del de "empleado", para subrayar la tendencia a eliminar las jerarquías y acentuar el carácter de colaboración en el trabajo.

En Colonia existe un sistema de controlling interno. Cada mes se levantan todos los datos importantes de todas las secciones de la biblioteca. Se conoce con precisión cuánto cuesta cada visitante o el monto de los ingresos y los egresos de cada sucursal. También se detecta inmediatamente una disminución en el número de visitantes, y se investigan sus causas.

Estas cifras se publican internamente, de modo que los colaboradores las puedan comparar entre sí. ¡Y realmente lo hacen! La competencia nunca ha hecho daño.

Pero en la actualidad no queda todavía claro cuál es la filial más exitosa: ¿la que tiene mayores ingresos? ¿la que tiene más visitantes? ¿la que tiene menores egresos? ¿la que encuentra más resonancia en la prensa? El trabajo bibliotecario resulta muy difícil de clasificar.

Pero una cosa se considera un principio básico en Colonia: los números de préstamos prácticamente no importan. Por un lado, frecuentemente miden el mal

trabajo bibliotecario y, por otro, impiden la comparación de la biblioteca con otras instituciones culturales.

#### Capacitación profesional

Las bibliotecas afrontan grandes transformaciones y nuevas tareas. Y los bibliotecarios deben estar preparados para ello, y no sólo desde el punto de vista bibliotecario. La capacitación profesional -durante toda la vida- desempeña un papel central en el futuro de las bibliotecas. Pero para ello son también necesarias grandes inversiones. Por otro lado, las bibliotecas de una región pueden financiar de manera conjunta, por medio de cooperaciones, las costosas capacitaciones para sus colaboradores.

Los temas a tratar son muy variados: de la introducción a Windows y las estrategias de búsqueda en Internet a un entrenamiento para la comunicación y un adecuado trato por teléfono a los clientes, así como el manejo de usuarios difíciles, entre otros. Como vemos, se trata de una muy amplia gama de asuntos que hay que cubrir.

#### Los directivos

Tampoco los directivos y el personal administrativo quedan excluidos de los cambios y las nuevas exigencias. En un futuro deberán poderse comparar con la gestión de empresas de la iniciativa privada.

En el mundo de los negocios las cosas no están color de rosa, y las bibliotecas se tendrán que enfrentar a la misma situación. Quien en su momento haya elegido esta profesión buscando un nicho de trabajo social, tendrá que aceptar la nueva situación. Ya no basta con mandar solicitudes a oficinas o posibles subsidiarios y de aceptar humildemente las respuestas negativas. Si quieren que sus instituciones florezcan, los directivos tendrán que participar activamente a todos los niveles, ya sea en esferas políticas, oficinas de gobierno o administrativas o bien empresas.

Por lo general, sólo es posible obtener éxito por medio de citas en persona o de llamadas telefónicas. Como se dijo en un seminario de gestión en Alemania: " ¡Si quieres ganar, no puedes evitar ver a tu enemigo a los ojos! "

Es necesario establecer contacto directo con políticos, gente de la prensa, hombres de negocios y empresas, así como con otros funcionarios y las personas que toman las decisiones. Los directivos de una biblioteca deben influir sobre las decisiones antes de que éstas sean tomadas en el ámbito parlamentario. Esto sólo es posible si participan en la vida pública.

Si en el pasado era poco común negociar e incluso regatear los precios con los proveedores, ahora esto es una verdadera exigencia. La elegante actitud de reserva ya no es conveniente. Las ofertas de las diferentes empresas deben compararse y rebajarse.

Ahora se le exige al director de una biblioteca que maneje modernas técnicas de gestión así como conocimientos de administración de empresas. También debe aprender a presentarse de la manera adecuada a los medios de comunicación (conferencias de prensa, apariciones en televisión, entrevistas), para "vender" bien a la institución. En ese sentido, los bibliotecarios pueden aprender mucho, por ejemplo, de la gente de teatro.

No sólo los colaboradores de una biblioteca, sino también los directivos tendrán que someterse a controles y a la presión de un mayor rendimiento. Deberán imponerse metas (o alguien se las impondrá) y también permitir que se examine si estas metas se cumplieron. Los directivos no quedan excluidos de la evaluación. La capacitación profesional también se convertirá en una palabra clave para los directivos de las bibliotecas.

### Cooperaciones

En mi opinión, el futuro de las bibliotecas se encuentra en las cooperaciones. Los contactos internacionales son más importantes que nunca. Es vital fundar redes mundiales. Y en esto, las bibliotecas ya tienen experiencia, pues establecieron la primera red mundial recíproca: el préstamo a distancia. Ahora tienen que continuar esta tradición, si es que quieren sobrevivir. Ninguna biblioteca tiene suficientes recursos públicos propios como para poder cubrir todas las áreas. Hoy los clientes exigen un alto profesionalismo y una sola institución no es capaz de cubrir todas las áreas profesionalmente.

El intercambio, por ejemplo, de los resultados de búsqueda ya no es problema en la era de la comunicación electrónica. ¿Por qué las bibliotecas de un país o de una región o aun de todo el mundo no pueden repartirse entre sí los grupos temáticos y transmitirse recíprocamente las informaciones?

El bibliotecario multiusos ya no tiene futuro, por lo menos en las grandes bibliotecas. Hoy en día son muy solicitados los especialistas, que dominan a la perfección alguna parte del trabajo bibliotecario.

La gama de las posibilidades de cooperación es muy amplia. Va de la búsqueda de información compartida a la capacitación profesional organizada de manera conjunta (por ejemplo, "Cómo obtener patrocinadores"). Las innovaciones pueden y deben emprenderse de manera conjunta, los riesgos también deben enfrentarse conjuntamente.

También el mantenimiento de las computadoras puede ser efectuado en una región por los mismos especialistas, de modo que se compartan los gastos.

Quizá en este encuentro en México logremos echar a andar algunas cooperaciones. En mi experiencia, los acuerdos bilaterales son considerablemente más efectivos que los proyectos de asociaciones.

## La imagen

Cuando hablamos de marketing, también se debe hacer alusión a la imagen de las bibliotecas públicas.

Todavía se les considera instituciones para niños y amas de casa, que tienen mucho tiempo para leer novelas. Para luchar en contra de esta idea, es necesario hacer un trabajo profesional de relaciones públicas.

Pero cuando se habla de relaciones públicas, no nos referimos a la realización de lecturas de autores. Estas lecturas son un servicio importante que debe continuarse, pero no aportan nada a la mejora de la imagen de una biblioteca y la difusión de los servicios.

El trabajo de relaciones públicas se deberá encargar de hacer publicidad para las ofertas de la biblioteca y de corregir las ideas equivocadas que tienen la opinión pública y los políticos sobre los rendimientos y las tareas de estas instituciones. De esta manera, también se podrá llegar a nuevos círculos de clientes. Cada nuevo cliente trae dinero adicional, lo cual fortalece a las bibliotecas.

También forma parte del trabajo de relaciones públicas la fundación de asociaciones de patrocinadores, según el modelo norteamericano. Por medio de sus miembros (y es importante atender que algunas personas prominentes estén presentes), se puede obtener un amplio efecto, que las bibliotecas por sí mismas no pueden alcanzar.

Quedarían muchos temas por discutir que son de importancia para el futuro de las bibliotecas públicas. Pero a pesar de todos los problemas y los retos, veo el futuro con optimismo. Esta época es indiscutiblemente difícil pero, al mismo tiempo, ofrece la oportunidad de un nuevo comienzo.

Las bibliotecas públicas se encuentran hoy ante una encrucijada: en el futuro deberán ser más importantes que nunca antes o, simplemente, dejarán de existir.

Index

Management und Marketing in Öffentlichen Bibliotheken  
Dr. Horst Neißer  
Leiter der StadtBibliothek, Köln

Seit etwa 100 Jahre existieren zumindest in Deutschland Öffentliche Bibliotheken. Die Aufgabenpalette dieser Bibliotheken war bisher überschaubar. In erster Linie hatten sie Medien anzubieten und zu verwalten. Zielvorstellung war ein möglichst benutzernahes Angebot in Form von Zweigstellen und Haltestellen von Bücherbussen. Finanziert wurde das Ganze durch den Staat oder öffentliche Einrichtungen wie Kirchen. Die Notwendigkeit von Öffentlichen Bibliotheken wurde zu keiner Zeit in Frage gestellt.

Mannigfache Faktoren bewirken und erzwingen nun im neuen Jahrtausend einen grundlegenden Wandel zumindest bei den Öffentlichen Bibliotheken. Beinahe alle Träger, von denen die Bibliotheken finanziert werden, sind in großen wirtschaftlichen Schwierigkeiten und versuchen die Kosten ihrer Einrichtungen zu senken. Die Notwendigkeit von öffentlichen Bibliotheken wird nicht mehr unhinterfragt vorausgesetzt. Die Bibliotheken stehen in Konkurrenz zu anderen kulturellen Einrichtungen. Längst hat man Abschied von der Idee eines flächendeckenden Bibliotheksnetzes genommen. Zweigstellen wurden in Deutschland in großer Zahl geschlossen und Bücherbusse stillgelegt. Die Geldgeber versuchen sich mehr und mehr aus der finanziellen Verantwortung für die Öffentlichen Bibliotheken zurückzuziehen.

Gleichzeitig mit der Verknappung der Ressourcen kommen aber neue Aufgaben auf die Bibliotheken zu. Die neuen Informationstechnologien wollen berücksichtigt und in die bibliothekarische Arbeit integriert werden. Die Veränderungen des Informationsmarktes fordern nicht nur hohen finanziellen Einsatz, sondern auch völlig neues Know How von den Bibliothekarinnen und Bibliothekaren.

Schließlich soll die Öffentliche Bibliothek in Zukunft zum Informationszentrum werden. Bibliotheken sind die Garanten für die Demokratisierung der Information. Sie gewähren den Zugang zu allen Informationen für jeden Bürger. Damit verhindern sie eine geteilte Gesellschaft, in welcher der eine Teil Zugang zu allen Informationen und damit zu Geld und Macht hat, während die große Mehrheit auf die fragwürdigen Informationen der Massenmedien angewiesen ist.

Vier große Aufgabenkomplexe bestimmen in Zukunft die Arbeit von Öffentlichen Bibliotheken:

1. Informationen weltweit suchen, besorgen und bewerten - sei es auf elektronischem oder konventionellem Weg. Dabei spielt das Bewerten eine zentrale Rolle. Wir alle wissen, welcher Schrott im Internet auch angeboten wird. Die Qualität einer Information kann häufig nur noch von Fachleuten eingeschätzt werden. Es wird deshalb die zentrale Aufgabe von Bibliothekarinnen und Bibliothekaren sein, in diesem Informationsdschungel zu orientieren und kundig zu führen. Es gibt Bereiche in der bibliothekarischen Arbeit, die keine Suchmaschine ersetzen kann.
2. Natürlich ist die bisherige Aufgabe, Medien oder besser Informationsträger zur Verfügung zu stellen, nicht überholt. Doch kann das Angebot nicht auf

Bücher und Zeitschriften beschränkt bleiben. Da Bibliotheken Zugang zu allen (!) Informationen bieten müssen, darf kein gegenwärtiger oder künftiger Informationsträger ausgeklammert werden.

3. Konnte man bisher bei den meisten Menschen die Fähigkeit des Lesens voraussetzen, so ist dies im Umgang mit den elektronischen Informationsquellen nicht mehr der Fall. Will die Bibliothek also informieren, so muss sie gleichzeitig die Kompetenz für das Beherrschen der Informationstechnologie vermitteln. Verlangt wird computer literacy, dazu gehört der Umgang mit Suchmaschinen ebenso wie die Vorinstallation von CD-ROMs.

4. Die Öffentliche Bibliothek ist und bleibt, besonders wenn die virtuelle Kommunikation mehr und mehr dominiert, ein kultureller Mittelpunkt, ein Treffpunkt und ein Ort der literarischen Begegnung und des Gedankenaustausches.

Bibliotheken erleben große finanzielle Engpässe und stehen gleichzeitig vor der Notwendigkeit, sowohl neue Dienstleistungen, als auch neue Unternehmenskonzepte zu entwickeln. Wenn Öffentlichen Bibliotheken eine Zukunft haben wollen - und sie sind meiner Ansicht nach heute notwendiger denn je - dann müssen sie sich umstellen und sowohl ihr Selbstverständnis, ihre tägliche Arbeit und auch die Verwaltung ihrer Einrichtungen grundsätzlich ändern.

Dies bedeutet im Alltag: Bibliotheken müssen wirtschaftlich denken und handeln. Sie können und sollen sich nun selbst Geld beschaffen. Wurden Gebühren noch vor ein paar Jahren als kultureller Sündenfall angesehen, für den man sich schämen musste, so ist diese Tabu längst gefallen. Im Gegenteil, man stellt heute fest, dass die Kunden gern zu zahlen bereit sind, wenn dafür das Angebot ihrer Bibliothek stimmt. Für die sozial Schwachen gibt es dabei natürlich Ausnahmeregelungen. Die Bürgerinnen und Bürger erwarten zeitgemäße, professionelle und umfassende Dienstleistungen und keine verstaubte Institution mit veralteten Büchern, die zwar kostenlos, aber im Grunde auch nutzlos ist. Kurz: Ohne ihren öffentlichen und kulturellen Auftrag aus den Augen zu verlieren, sollten sich auch Bibliotheken an der Arbeitsweise und den Erfahrungen der Businesswelt orientieren.

Das veränderte Selbstverständnis der Bibliotheken zeigt sich schon in den Bezeichnungen. So sprechen wir heute nicht mehr von Benutzern, sondern von Kunden.

Im Folgenden werde ich einige Probleme und mögliche Lösungswege ansprechen. Bei den Beispielen, die ich bringe, beziehe ich mich in erster Linie auf die Öffentliche Bibliothek der deutschen Stadt Köln. Kurz das Profil: eine Zentralbibliothek, 12 Zweigstellen, eine Medienbibliothek, eine Blindenbibliothek, zwei Literaturarchive, 4 Bücherbusse. 230 Mitarbeiter, 1 Million Medien Gesamtbestand. Jährlich werden 80.000 Medien neu gekauft und die gleiche Zahl aus dem Bestand auch wieder ausgeschieden. Köln hat eine Million Einwohner und die Bibliothek 2 Millionen Besucher pro Jahr.

### Umorganisation des Bibliotheksbetriebes

Wenn früher neue Aufgaben zu bewältigen waren, so wandte man sich an den Träger der Einrichtung mit der Forderung nach mehr Geld und Personal. Ein derartiger Ruf verhallt heute in der Regel ungehört. Deshalb sind die Bibliotheken gezwungen, sich durch Umorganisation und Rationalisierung die benötigten Ressourcen und speziell die Gelder selbst beschaffen. Oft verschlechtert sich der Service für die Kunden dadurch nicht einmal, sondern er verbessert sich.

Ein Beispiel: Noch vor einigen Jahren dauerte der Mediendurchlauf bei der Stadtbibliothek Köln beinahe ein Jahr. Die Ursachen waren eine große Katalogisierungsabteilung, die jedes Medium selbst katalogisierte, die Lektoren untersuchten jedes Buch sorgfältig und vergaben gewissenhaft Systematik und Schlagworte. Auftretende Zweifelsfälle wurden beiseite gelegt und nach Wochen in eigens dafür angesetzten Sitzungen besprochen. Zuletzt wurde jedes Buch von einer eigenen Abteilung, der Koordinierung, noch einmal geprüft und die Systematik mit den anderen Sachgruppen harmonisiert.

Die Folge dieser sorgfältigen Arbeit war, dass manche Bücher, wenn sie dann endlich ins Regal gelangten, schon wieder ausgesondert werden mussten. Ihr Inhalt hatte sich schlicht in der Zwischenzeit überholt.

Heute bekommen die Lektoren gekaufte Titelaufnahmen auf ihre Bildschirme gespielt. Mit diesen Daten bestellen, systematisieren und verschlagworten sie. Das eigentliche Buch sehen sie in der Regel nicht mehr. Katalogisiert wird nur noch, wenn kein fremdes Katalogisat vorhanden ist.

Der Direktor einer großen, europäischen Bibliothek, der in Köln zu Besuch war, hat dieses Verfahren zwar als bibliothekarisch unanständig bezeichnet, aber das Buch steht nach 14 Tagen im Regal und im Zeitalter des Online-Kataloges findet der Kunde jedes Buch, auch wenn es vielleicht falsch systematisiert wurden. Die Kunden freuten sich über diese neue Organisation, die ihnen rasch die neueste Literatur beschert, und die Lektoren bekamen freie Kapazitäten. Sie konnten mit einem Teil ihrer Arbeitszeit für andere, wichtigere Tätigkeiten eingesetzt werden und haben nun Zeit für qualifizierte, wissenschaftliche Beratung, übernehmen eigenverantwortlich die Organisation literarischer Veranstaltungen oder konzipieren eine virtuelle Bibliothek für das Internet.

Die Kapazitäten für neue Aufgaben sind in den Bibliotheken schon vorhanden. Doch müssen sie meist erst frei gemacht werden. Eventuell muss man auch bisherige Tätigkeiten einstellen oder anders managen. Es gilt neue Prioritäten zu setzen.

In Köln wird jede Stelle vor ihrer Wiederbesetzung intern geprüft. Dabei ist die zentrale Frage: Ist diese Tätigkeit überhaupt notwendig? Wer will diese Dienstleistung noch haben? Kann man die Arbeit umverteilen? Kann man die Arbeit durch Einsatz von Computern erleichtern? Es wird also eine Kosten-Nutzen-Analyse vorgenommen.

Schon so manche Stelle wurde so eingespart und die Personalkapazität für andere Aufgaben eingesetzt, ohne dass die Bibliothek zusammengebrochen wäre.

Auf diese Weise konnten Fachleute aus anderen Bereichen eingestellt werden, wie zum Beispiel ein HTML-Programmierer für den Internetauftritt oder Computerspezialisten. Es wurde eine Stelle für Beschwerdemanagement geschaffen und eine eigene Mahnsachbearbeiterin etabliert. Allein in der Abteilung für Öffentlichkeitsarbeit sind eine hochbezahlte PR-Referentin, eine Grafikerin und eine Fachkraft für Veranstaltungen beschäftigt. Man kann auf diese Weise sogar Geld sparen. Mit eigenem Personal werden Computer gebaut und den Maschinenpark äußerst kostengünstig auf einem relativ neuen Stand gehalten.

Noch ein letztes Beispiel für Schaffung von Kapazitäten: Das Outsourcen. Viele Tätigkeiten müssen nicht mehr innerhalb der Bibliothek erledigt, sondern können an zentrale Dienstleister vergeben oder dort kostengünstig eingekauft werden. Es ist eine verhängnisvolle Angewohnheit, in jeder einzelnen Bibliothek das Rad neu erfinden zu wollen. Muss den jedes Medium in einem Land fünfzig oder hundertmal neu katalogisiert werden? Muss man die Katalogisate der Nationalbibliotheken vor Ort immer und immer wieder "verschlimmbessern"? Es könnte bis zu 60% des Personals der Katalogisierungsabteilungen eingespart werden.

Aber nicht nur Titelaufnahmen kann man einkaufen. Oft müsste für Dienstleistungen nicht einmal etwas bezahlt werden. Bibliotheken sind nämlich große Kunden und können deshalb von ihren (Buch)händlern auch Zusatzleistungen verlangen. "added values" gilt es einzufordern.

Dazu ein weiteres Beispiel aus Köln:

Für die Zeitschriften- und Fortsetzungsverwaltung wurden dort drei Personen benötigt. Inzwischen wurde das Kaufvolumen von beinahe einer Million Mark an eine einzige Groß-Buchhandlung gegeben. Sie führt nun den Kadex, macht die Wareneingangskontrolle, klebt Laufzettel und Verteiler - und das alles kostenlos. Der Lieferant hat ein enormes Umsatzplus und die Bibliothek freie Kapazitäten. Die frei gewordenen Potentiale konnten für die Leser-Beratung und den Kundenservice eingesetzt werden.

Ständige Entwicklung neuer Angebote

Ich habe eingangs betont, dass die Veränderungen auf dem Informationsmarkt fulminant sind. Innerhalb weniger Monate ändern sich im Internetzeitalter die Informationstechnik aber auch die Medienangebote. Wollen Bibliotheken als Informationszentren ernst genommen werden, dann dürfen sie die Entwicklungen der Informationstechnologie nicht verschlafen. (Dazu gehört übrigens auch, die



neueste Version des Internetbrowser aus dem Netz kostenlos zu laden und zu installieren.)

Überdies erwarten die Bürgerinnen und Bürger in einer sich ständig wandelnden Gesellschaft von ihrer Bibliothek Innovationen und neue Dienstleistungs-Angebote. Es genügt eben heute nicht mehr, möglichst viele Neuerscheinungen des Buchmarktes bereit zu halten. Neue Angebote gilt es zu kreieren, um attraktiv zu bleiben. Neue Angebote aber setzen Marketingmaßnahmen voraus. Die Wünsche der Kunden müssen eruiert werden. Ein Mittel dazu sind Besucherbefragungen und Testangebote.

Um die Bandbreite aufzuzeigen, möchte ich einen Katalog neuer Angebote für den bibliothekarischen Warenkorb nennen:

Videokonferenzstudio;  
öffentliche Internet-Plätze;  
die Ausleihe von Modems mit kostenlosem Internetzugang;  
Intranet mit Linksammlungen zur besseren Arbeit an den Auskunftstheken;  
CD-ROM Datenbanken;  
Zugriff für die Kunden auf kommerzielle Online-Datenbanken wie Lexis-Nexis;  
Internetschulungen;  
der eigene Katalog im Internet;  
Vormerkungen und Verlängerungen im Internet; oder Verlängern und Vormerken über Telefonautomaten;  
neue elektronische Leitsysteme;  
RFID - Radiofrequenz-Verbuchung.

Ich könnte diese Aufzählung noch lange fortsetzen. Vieles davon ist bereits in Bibliotheken rund um den Erdball realisiert, aber leider gibt es nur wenige Öffentliche Bibliotheken, die keinen Nachholbedarf haben.

Auf einige Dienstleistungen, mit denen in Köln gute Erfahrungen gemacht wurden, möchte ich aber noch besonders hinweisen:

Lieferdienst der Medien nach Hause,  
Recherchedienste (information broking),  
Document delivery,  
Workstations,  
Multimedia PCs,  
Reiseservice,  
Bestsellerservice,  
eBooks,  
DVD und vieles mehr.

Neue Einnahmequellen

Das wahrscheinlich größte Problem in den heutigen Bibliotheken ist die Beschaffung von Geldmitteln.

Wichtigste Quellen dafür: Gebühren, Werbeeinnahmen oder Sponsorengelder, Einkünfte.

Wenn Bibliotheken technisch up to date sein sollen und neue Angebote kreieren wollen, dann benötigen sie dazu ausreichend finanzielle Mittel. Da mit Etataufstockungen nicht zu rechnen ist, muss man überlegen, das Geld selbst zu verdienen. In Köln werden inzwischen Einnahmen in Höhe von bald 4 Millionen DM erreicht.

Es wird aber auch eine Mitarbeiterin für Öffentlichkeitsarbeit, Werbung und Sponsoring beschäftigt, die etwa 120.000 DM im Jahr verdient. Diese Investition zahlt sich aus.

Werbeeinnahmen:

Bibliotheken könnten für die Werbewirtschaft eine wichtige Zielgruppe sein. Doch dazu müssten sie erst einmal das Vorurteil aus der Welt schaffen, Bibliothekskunden seien arme Leute, die nicht einmal das Geld hätten, um sich selbst Bücher zu kaufen. Das Gegenteil ist nämlich der Fall. Alle empirischen Untersuchungen in Europa ergaben übereinstimmend, dass die Mehrzahl der Bibliotheksbenutzer der Mittelschicht angehört und über ein hohes Bildungsniveau, sowie ein beträchtliches Einkommen verfügt. Es sind Menschen, die Informationen brauchen und diese auch zu nutzen wissen. Außerdem sind die Bibliotheksmitglieder relativ jung und zeichnen sich durch hohe Innovationsbereitschaft aus. Das ist genau die Zielgruppe, um die alle Werbetreibenden bemüht sind.

Werbung in der Bibliothek kann also höchst wirksam sein und sollte teuer bezahlt werden. Natürlich kann man nicht aus dem Stand schwindelerregende Preise erzielen. Die Werbekunden sollen sich erst mit Sonderkonditionen an den neuen Werbeplatz gewöhnen. Auch gilt es Werbemappen mit Marktanalysen, Leseranaysen und Preislisten anzufertigen. Eventuell kann man auch Agenturen einschalten, die die Bibliothek vermarkten. Allerdings wollen diese Agenturen dann mit Prozenten an den Einnahmen beteiligt werden. Doch wer Geld einnehmen will, muss sich den Gepflogenheiten des Marktes anpassen.

In den Bibliotheken gibt es also interessante Zielgruppen und die Berührungspunkte gegenüber der Werbung schwinden zum Glück bei den Bibliothekaren. Da stellt sich die Frage, wo soll eigentlich die Werbung platziert werden? Es gilt zwar, in den Häusern Werbeflächen zu kreieren, aber niemand möchte Wände und Türen mit Plakaten überkleben und die Bibliotheksräume in Litfasssäulen verwandeln.

Die folgenden Vorschläge sind natürlich nur als Anregungen gedacht, wo man Werbung platzieren und wofür man Geld verlangen könnte.

Bei Internetschulungen wird immer wieder nach guten Providern gefragt. In Köln wird der eigenen Partner, eine Telefongesellschaft, empfohlen und der zeigt sich dafür finanziell erkenntlich. Zusammen mit diesem Provider werden auch riesige Plakate im Stadtgebiet geklebt, z.B. mit der Aufschrift "Internet in der StadtBibliothek powered by NetCologne".

Auf allen Plakaten für Literaturveranstaltungen ist das Logo einer Buchhandlung abgedruckt mit dem Zusatz "Geschäftspartner der StadtBibliothek".

Man kann Tragetaschen mit Werbung versehen. Die Kunden freuen sich über die Taschen und die Bibliothek über die Werbeeinnahmen. In vielen Bibliotheken stehen den Kunden Tragekörbchen zu Verfügung, damit sie die Medien leichter durch das Haus tragen können. Diese Körbchen sind hervorragende Werbeträger.

Die Bibliotheken, die inzwischen einen eigenen Internetauftritt haben, sollten auf Bannerwerbung nicht verzichten.

Auch Handzettel zu den einzelnen Angeboten der Bibliothek sind wichtig und notwendig. Was hindert, auf der Rückseite Werbung aufzudrucken.

Selbst Ausleih-Quittungen eignen sich vorzüglich zum Geldverdienen und zur Platzierung von Werbung.

Von einer neuen, sehr technischen Werbemöglichkeit möchte ich zum Abschluss noch berichten. In die Zentralbibliothek in Köln kommen am Tag etwa 4000 Besucher. Zu Stosszeiten entstehen leider lange Warteschlangen. Im Bereich der Verbuchung wurde deshalb ein großer Flatscreen aufgehängt. In Form von Powerpoint-Präsentationen zeigt er Informationen über die Bibliothek, über Neuerungen, über Veranstaltungen und natürlich auch Werbung. Die Bibliothek informiert, verdient dabei und die wartenden Kunden werden unterhalten.

Sponsoring:

Wenn Geld benötigt wird, so ruft man im Kulturbereich sogleich nach sogenannten Sponsoren. Doch Sponsoren finanzieren niemals das alltägliche Geschäft, sondern stets nur Projekte und außerplanmäßige Maßnahmen. Auch stehen vor der Tür der potentiellen Sponsoren lange Schlangen von Leuten, die auch Geld brauchen. Wenn Bibliotheken dort erfolgreich sein wollen, so dürfen sie nicht als Bittsteller oder gar Almosenempfänger auftreten, sondern als Partner, die den Sponsoren ein Angebot machen. Die wenigstens Sponsoren unterstützen nämlich aus purer Nächstenliebe kulturelle Einrichtungen. Auch das Sponsoring ist ein Geschäft auf Gegenseitigkeit, bei dem beide Teile auf ihre Kosten kommen wollen, dabei sind die Grenzen zwischen Werbung und Sponsoring fließend.

Für attraktive Projekte, wie zum Beispiel Ausstellungen oder Großveranstaltungen, findet sich in der Regel immer ein Geldgeber oder

zumindest ein Mitfinanzier. Doch Sponsoring ist ein langwieriger Prozess und bedarf großer Geduld. Rasche Erfolge sind nicht zu erzielen. Zuerst muss die Veränderung des Images der Bibliothek vorangetrieben werden, damit sie für Sponsoren in der Konkurrenz zur Museen und Theater interessant wird.

Gebühren:

In Deutschland gibt es den Spruch: "Was nichts kostet, taugt auch nichts". Dies ist sicher etwas übertrieben. Besser sollte man sagen, "Was etwas taugt, darf auch etwas kosten". Die Dienste der Bibliotheken taugen etwas, also kann man dafür auch Geld verlangen.

Doch an dieser Einnahme-Schraube kann nicht nach Belieben gedreht werden. Schließlich soll jedermann in dieser Gesellschaft über die Bibliotheken Zugang zu allen Informationsquellen haben, und Geld darf nicht zum Hinderungsgrund werden. Deshalb sind nur moderate Gebühren mit sozialer Staffelung vertretbar. Kinder sollten von Gebühren ganz ausgenommen werden.

Andererseits wollen die Benutzer keine alten Bücher, die zwar kostenlos aber wertlos sind. Sie sind bereit für Service und Leistung auch zu zahlen, aber das Angebot muss stimmen. Eine verstaubte Bibliothek, die auch noch Geld verlangt, hat keine Zukunft.

Sinnvolle Gebühren sind Jahresgebühren, Mahngebühren, Gebühren für besondere Dienstleistungen, sowie für neue Medien. In Deutschland hat man zum Beispiel sehr gute Erfahrungen mit einem bezahlten Bestsellerservice gemacht. Titel der Bestsellerliste werden tief gestaffelt und amortisieren sich über eine zusätzliche Gebühr.

Eine weitere Möglichkeit, um Geld zu verdienen ist das Insourcing.

Bibliotheken übernehmen gegen Bezahlung Tätigkeiten von Firmen. So haben schon etliche Firmen in Deutschland ihre Rechercheabteilungen aufgelöst und diese Aufgabe der Bibliothek am Ort übertragen.

Speziell auf die Belange von Freiberuflern oder Firmenmitglieder zugeschnittene Fortbildungen im Bereich der Informationsgewinnung können zu einer guten Einnahmequelle werden (z.B. Internetschulungen).

Insourcing ist ein interessantes Gebiet für neue Einnahmequellen, das in Zukunft ausgebaut werden sollte.

Organisationsentwicklung, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bibliothek

All diese Maßnahmen und Innovationen verlangen gut ausgebildete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Das Personal ist das Herzstück jeder Bibliothek. Ich kann mir eine Bibliothek ohne ein einziges Buch vorstellen, aber nicht ohne Bibliothekarinnen und Bibliothekare.

Allzu oft aber sind die Kolleginnen und Kollegen demotiviert, frustriert und überfordert. Soll Leistung erbracht werden, muss jedoch das Klima in den

Institutionen stimmen. Dazu ist es notwendig, Kommunikation und Verwaltungsstruktur innerhalb der Bibliothek neu zu überdenken und zu definieren. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollten stärker in die Verantwortung genommen und gleichzeitig Hierarchien abgebaut werden.

Am besten aber motivieren Erfolgserlebnisse. So wurde die StadtBibliothek Köln in einer repräsentativen Umfrage zu den 10 kundenfreundlichsten Einrichtungen der Millionenstadt gezählt. Dies war für das gesamte Personal ein enormer Ansporn und besser als jede Leistungsprämie.

Dennoch sind Leistungsprämien für die schlecht bezahlten Bibliotheksangestellten notwendig. Solche Prämien können auch Überstundenpauschalen oder Dienstreisen sein. Es gibt auch Prämien, die nicht finanzieller Natur sind, wie zum Beispiel Vergünstigungen, kostenlose Parkplätze. Hier ist die Kreativität der Direktion gefragt. Sie kann auch kostenlose Eintrittskarten für Museen, Theater oder große Veranstaltungen besorgen und an verdiente Leute verteilen.

Ebenso motivierend ist auch die Beteiligung an Entscheidungsprozessen oder sind eigenständige Projekte, die Mitarbeitern übertragen werden, die nicht zur Führungsspitze gehören (z.B. die Organisation eines Comicfestivals, die Planung einer Ausstellung zum Thema Weltmusik).

Sinnvoll ist es auch, dem eigenen Bibliothekssystem Jahr für Jahr neue Ziele zu setzen, und das Erreichen der Ziele auch zu kontrollieren. (so z.B. "in diesem Jahr wollen wir 10% mehr Mitglieder gewinnen").

In Köln gibt es ein internes Controlling-System. Dabei werden monatlich alle wichtigen Daten für alle Teile der Bibliothek erhoben. Es ist genau bekannt, wie viel jeder Besucher kostet oder wie sich Einnahmen und Ausgaben in den einzelnen Zweigstellen entwickeln. Ein Besucherrückgang wird sogleich bemerkt und hinterfragt.

Diese Zahlen werden intern publiziert, so dass sich die Mitarbeiter untereinander vergleichen können. Und das tun sie auch! Konkurrenz hat noch nie geschadet.

Doch bis heute ist nicht klar, welches die erfolgreichste Filiale ist: Die mit den höchsten Einnahmen? Die mit den meisten Besuchern? Die mit den niedrigsten Ausgaben? Die mit der größten Presse-Resonanz? Die bibliothekarische Arbeit lässt sich eben nur sehr schwer kategorisieren.

Eines aber ist in Köln Prinzip: Ausleihzahlen spielen kaum eine Rolle. Zum einen messen sie in der Regel schlechte bibliothekarische Arbeit und verhindern zum anderen die Vergleichbarkeit der Bibliothek mit anderen Kultureinrichtungen.

Weiterbildung

Bibliotheken stehen vor großen Umwälzungen und neuen Aufgaben. Darauf aber müssen die Bibliothekarinnen und Bibliothekare vorbereitet werden - und das nicht nur in bibliothekarisch-fachlicher Hinsicht.

Fortbildung - lebenslanges Lernen - spielt bei der Bibliothek der Zukunft eine zentrale Rolle.

Auch dafür sind große Investitionen erforderlich. Andererseits können die Bibliotheken einer Region durch Kooperationen gemeinsam teure Fortbildungen für ihre Mitarbeiter finanzieren. Die zu behandelnden Themen sind vielfältig: Von Einführung in "Windows" über Suchstrategien im Internet, Kommunikationstraining, Telefontraining, Umgang mit schwierigen Benutzern ist der Fächer sehr weit, der abgedeckt werden sollte.

### Direktion

Auch die Direktionen und das Verwaltungspersonal sind von den Veränderungen und den neuen Anforderungen nicht ausgenommen. Sie müssen sich in Zukunft mit dem Management privatwirtschaftlicher Betriebe vergleichen lassen.

In der Geschäftswelt bläst ein kalter Wind und die Bibliotheken werden nicht davon verschont bleiben. Wer einst den Beruf ergriffen hat, weil er eine soziale Nische suchte, wird nun eines Besseren belehrt. Es ist nicht mehr damit getan, Eingaben an andere Dienststellen oder Geldgeber zu schreiben und die ablehnenden Antworten demütig entgegen zu nehmen. Direktorinnen und Direktoren müssen, wenn ihre Einrichtung florieren soll, aktiv auf allen Ebenen Einfluss nehmen - seien es politische Sphären, andere Ämter oder Verwaltungen oder Firmen.

Erfolge hat man in der Regel nur mit Gesprächen und Telefonaten. Wie wurde auf einem Managerseminar in Deutschland gesagt: "Wenn du siegen willst, darfst du das Blau im Auge des Feindes nicht scheuen!"

Direkte Kontakte mit Politikern, Presseleuten, mit Firmen und Geschäftsleuten, mit anderen Amtsleitern und Entscheidungsträgern sind angesagt. Die Direktion einer Bibliothek muss Einfluss auf Entscheidungen nehmen, bevor sie im parlamentarischen Raum beschlossen werden. Dies geht nur, wenn der Direktor oder die Direktorin im öffentlichen Leben präsent sind.

War es in der Vergangenheit ungewöhnlich, mit Lieferanten über Preise zu verhandeln oder gar zu feilschen, so wird dies nun entschieden gefordert. Vornehme Zurückhaltung ist nicht mehr angebracht. Firmenangebote müssen verglichen und gedrückt werden. Gefordert werden von einer Bibliotheksleitung moderne Managementtechniken und betriebswirtschaftliche Kenntnisse. Sie muss auch lernen, sich in den Medien entsprechend darzustellen (Pressekonferenz, Fernsehauftritt, Interview) und die Institution "gut zu verkaufen". Da können die Bibliothekare noch viel z.B. von den Theaterleuten lernen.

Nicht nur die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, auch die Direktoren und Direktorinnen unterliegen in Zukunft der Kontrolle und dem Leistungsdruck. Sie müssen sich Ziele setzen (oder bekommen sie gestellt) und das Erreichen der Ziele auch überprüfen lassen! Die Direktion wird von der Evaluation nicht ausgenommen! Fortbildung wird auch für die Leitung der Bibliotheken zu Schlüsselbegriff werden.

#### Kooperationen

Die Zukunft des Bibliothekswesens liegt meiner Ansicht nach in Kooperationen. Internationale Kontakte werden wichtiger denn je. Es gilt weltweite Netze zu gründen. Darin haben Bibliotheken schließlich Erfahrung. Sie haben das erste weltweite Netz auf Gegenseitigkeit aufgebaut, nämlich die Fernleihe. Nun müssen sie diese Tradition fortsetzen, wenn sie überleben wollen. Keine Bibliothek hat genügend eigene Ressourcen, um alle Sachgebiete perfekt abdecken zu können. Die Kunden fordern heute hohe Professionalität, die kann eine einzelne Einrichtung nicht mehr für alle Bereiche aufbringen.

Der Austausch von z.B. Rechercheergebnisse ist aber im Zeitalter der elektronischen Kommunikation kein Problem mehr. Warum können Bibliotheken eines Landes oder einer Region oder vielleicht sogar weltweit nicht die einzelnen Sachgruppen unter einander aufteilen und für einander auf der Basis der Gegenseitigkeit Informationen vermitteln?

Der Allround-Bibliothekar hat zumindest in den großen Bibliotheken keine Zukunft. Gefragt ist der Spezialist, der einen Ausschnitt der bibliothekarischen Arbeit perfekt beherrscht.

Der Fächer der Kooperationsmöglichkeiten ist weit. Er reicht von Recherche-Sharing bis zu gemeinsam organisierter Fortbildung (z.B. "Wie gewinne ich Sponsoren"). Innovationen können und sollen gemeinsam angegangen, die Risiken gemeinsam getragen werden.

Auch für die Wartung der Computer können in einer Region gemeinsam Fachleute beschäftigt und die Kosten geteilt werden.

Vielleicht gelingt es uns auch auf dieser Tagung hier in Mexico, Kooperationen ins Leben zu rufen. Nach meiner Erfahrung sind übrigens bilaterale Absprachen erheblich effektiver, als Projekte von Verbänden.

#### Imagefragen

Wenn es um Marketing geht, muss auch das Image von Öffentlichen Bibliotheken angesprochen werden.

Noch immer gelten sie als Einrichtungen für Kinder und Hausfrauen, die viel Zeit zum Romane-Lesen haben. Hier ist es unumgänglich, mit professioneller Öffentlichkeitsarbeit entgegen zu steuern.

Mit Öffentlichkeitsarbeit ist aber nicht die Durchführung von Autorenlesungen gemeint. Diese Lesungen sind ein wichtiger Service und müssen gepflegt werden, sie tragen aber nicht zur Verbesserung des Bibliotheks-Images und zur Propagierung der Dienstleistungen bei.

Öffentlichkeitsarbeit heißt, für die Angebote der Bibliothek zu werben und falsche Vorstellungen über Leistungen und Aufgaben der Institution in den Köpfen von Öffentlichkeit und Politikern zu korrigieren. Auf diesem Weg können auch neue Kundenkreise erschlossen werden. Jeder neue Kunde bringt zusätzliches Geld und sichert die Bibliothek stärker ab!

Zur Öffentlichkeitsarbeit gehört auch die Gründung von Fördervereine nach dem Vorbild der USA. Über deren Mitglieder (und man sollte schon darauf achten, dass auch Prominente beitreten) kann eine Breitenwirkung erzielt werden, die Bibliotheken allein nicht erreichen.

Es gäbe noch viele Bereiche anzusprechen, denen sich die Öffentlichen Bibliotheken in Zukunft annehmen müssen. Doch trotz aller Probleme und Herausforderungen: Ich sehe optimistisch in die Zukunft. Die Zeiten sind unbestritten schwierig, aber darin liegt auch die Chance des Neubeginns. Die Öffentlichen Bibliotheken befinden sich heute am Scheideweg. Entweder sie werden in Zukunft wichtiger sein, als sie es in der Vergangenheit jemals waren, oder sie werden nicht mehr sein.

Dr. Horst Neißer

Index

España

Recursos humanos: formación, capacitación, aspectos económicos

Fernando Armario Sánchez

Subdirector General de Coordinación Bibliotecaria

Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas

Ministerio de Educación, Cultura y Deporte

España

En el momento presente parece obvio y por ello innecesario incidir en la importancia que en toda organización tienen los recursos humanos, aunque solo sea por la abundante bibliografía que en los últimos quince años, ha reiterado la cada vez mayor importancia de éstos en toda organización. Sin lugar a dudas, ésta es uno de los factores que explican que, hoy en día, nadie discuta que los recursos humanos es el elemento más determinante para el éxito de cualquier



organización, tanto en el mundo de la empresa como de la administración pública.

Ahora bien es necesario reconocer que esta importancia no ha sido siempre valorada de la misma forma y, a pesar de que ha sido puesta de manifiesto por numerosos autores desde hace tiempo, muchas organizaciones no le dedicaban la suficiente atención como señalaba en 1992 Peter Drucker, que afirmaba, "todas las organizaciones dicen ahora habitualmente, la gente es nuestra mejor ventaja". Aunque pocos practican lo que predicán, dejemos que se lo crean de verdad.

El cambio experimentado respecto a la valoración de los recursos humanos en las organizaciones no ha sido casual sino que responde a una serie de factores externos a la propia empresa definidos, en gran parte, por las tendencias del mercado mundial.

En efecto, el proceso de globalización ha provocado que las organizaciones tengan que dedicar una parte muy importante de sus excedentes a optimizar los procesos internos para lograr la plena satisfacción del cliente, superando el concepto tradicional de un buen producto o servicio adecuado. Estos factores son los que explican las abundantes certificaciones de calidad, los círculos de usuarios o la moda de las técnicas de gestión de Calidad Total.

El desarrollo constante de las técnicas de gestión, el propio proceso de la globalización y con ello el aumento de la competitividad entre las empresas han convertido, cada vez con más fuerza, a los recursos humanos en el mayor elemento estratégico de cualquier organización. Todos estos cambios son los que han motivado que la gestión de recursos humanos se convierta en un factor determinante de cualquier empresa, pública o privada y, todas las organizaciones han tenido que dedicar cada día mayor porcentaje de recursos económicos a su organización y confeccionar planes ad hoc para la formación permanente de su personal.

Pero esta situación de constantes innovaciones tecnológicas no es ajena al mundo de la información y la comunicación, sino que muy al contrario en esta área de la ciencia se está en estos momentos en un período, sin precedentes, de acelerado cambio. La biblioteca pública, una institución que existe en casi todas las partes del mundo, y organismo básico en la difusión de la información para toda la población, está profundamente afectada por este proceso de constantes transformaciones.

En el contexto anteriormente descrito, los centros de información no pueden estar de espaldas al valor estratégico del personal como elemento clave del permanente cambio. Muy al contrario, los recursos humanos son un factor determinante para el desarrollo y funcionamiento de la biblioteca pública, lo que nos lleva a afirmar que la auténtica cuestión clave es lo que podríamos llamar

las nuevas actitudes y aptitudes de los bibliotecarios, las aptitudes y actitudes que tienen que adquirir o reforzar. Y este es sin duda el asunto central, la auténtica cuestión clave, porque debemos constatar que las personas son las que prestan los servicios. Las personas en realidad son los servicios. Cuando tanto se habla de la calidad en los servicios públicos, hay que empezar siempre pensando en que los servicios son las personas que los desarrollan.

¿Cuáles son los cambios y las características del nuevo milenio que están afectando y van a afectar cada vez más a las bibliotecas públicas?. En principio hay que reconocer que sería muy difícil dar una respuesta exhaustiva y detallada, pero sí se pueden apuntar algunas tendencias del momento presente.

La primera es la necesidad de actualización continua de los conocimientos útiles para la vida, porque esos conocimientos quedan obsoletos cada vez más pronto y es preciso renovarlos constantemente. La educación se concebirá cada vez más como algo que no dura toda la vida, porque no se podrá "vivir de las rentas formativas" del período de educación formal inicial. Nos encontramos en un contexto en el que las competencias humanas, conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes que aporta la persona para trabajar, se han convertido en la clave para la adaptación de la biblioteca a su entorno.

Otra de las características será el aumento del tiempo de ocio, del tiempo libre, por diversas razones, como el crecimiento de la duración media de la vida, o el paro al que algunos llaman "paro estructural", se irá incrementando, por lo que los usuarios de las bibliotecas, al menos en principio, deberían ir aumentando.

Algo más directamente relacionado con las bibliotecas, y en concreto con las bibliotecas públicas, es el hecho de que la sociedad del recién estrenado milenio será cada vez más una Sociedad de la Información o, según otros, una Sociedad del Conocimiento.

Sin querer profundizar en la posible definición de la Sociedad de la Información, sí que podemos afirmar, con una explicación muy somera, que es la sociedad en la que cada vez es más fácil y rápido obtener información, en cantidad y variedad también creciente. Y todo ello gracias sobre todo a la convergencia hacia lo digital de los soportes físicos del conocimiento, y a las tecnologías de la información y la comunicación, que además permiten un acceso a la información de forma muy descentralizada, de forma personal e individualizada.

Esto ya es en buena medida una realidad, no algo vago y futuro sobre lo que se pueda conjeturar. Cada vez es mayor la oferta de recursos de información, educación, cultura y entretenimiento a la que pueden acceder los usuarios reales o potenciales de las bibliotecas públicas.

Pero enunciar esa tendencia así, sin más, no sería suficiente. Es necesario añadir, en ese análisis, que las posibilidades de acceso a esa creciente oferta

informativa no es, ni será, igual en todas partes, para todos los sectores y grupos sociales.

Precisamente uno de los riesgos de esta Sociedad de la Información, que cada vez se destacan más, es el peligro de que una nueva diferencia venga a sumarse a las que ya existen por nivel de educación, lugar de residencia, situación socioeconómica, etc.; la diferencia entre quienes tienen acceso a la información, quienes pueden fácilmente obtenerla, manejarla y sacarle partido, y quienes no tienen ese acceso ni esa posibilidad. Es decir, la diferencia es enorme entre los denominados info-ricos e info-pobres.

Es aquí donde el papel de las bibliotecas tendrá una función cada vez más importante a la hora de facilitar el acceso democrático a la información a todo el mundo, cualquiera que sea el lugar donde se encuentre. Por ello, como puerta de entrada al conocimiento mundial para los ciudadanos, la biblioteca pública tiene una oportunidad enorme para reforzar el ámbito y calidad de sus servicios y se convierte en un puente vital entre el ciudadano y el mundo de la información.

Pero en todo este proceso secuencial, como ya señalaba al principio de esta intervención, la auténtica cuestión clave son los recursos humanos. Lo determinante no es que el bibliotecario conozca en profundidad una técnica, sino que tenga las competencias necesarias para especializarse continuamente en nuevas técnicas. Esta capacidad generalista que debería tener el técnico en bibliotecas actual es producto del aprendizaje y permitirá la recualificación del personal al ritmo más acelerado de los cambios en el entorno social y tecnológico. Hoy día frente al especialista perfectamente cualificado en una técnica concreta se tiende a la selección de un técnico con amplia base científica pero con tendencias polifacéticas, abierto a la formación permanente. Por ello, en el momento presente no parece muy acertada la contratación del gran especialista, sino que es mucho más aconsejable un individuo con actitudes y aptitudes preparadas al cambio que le permitan el acceder con facilidad a nuevas técnicas.

En esta línea, la IFLA en sus pautas para bibliotecas públicas, cuya edición revisada ha publicado recientemente la editorial Saur bajo el título *The Public Library Service: IFLA/UNESCO guidelines for development*, dedica el capítulo quinto al tema de los recursos humanos".

Capítulo 5: Los recursos humanos "La biblioteca pública ha de organizarse eficazmente y mantener normas profesionales de funcionamiento" "El bibliotecario es un intermediario activo entre los usuarios y los recursos. Es indispensable su formación profesional y permanente para que pueda ofrecer servicios adecuados". (IFLA/ Manifiesto de la Unesco sobre la biblioteca pública, 1994) - El personal representa la parte más importante de los gastos de la biblioteca.- Importancia de disponer de un personal preparado y motivado, y en

número adecuado.- Definición de responsabilidades y tareas. - Condiciones laborales y salarios "competitivos" con trabajos similares.

- Las habilidades del personal de la biblioteca Principio de servicio público, comunicación, trabajo en grupo, cooperación, escuchar y entender las necesidades del usuario, flexibilidad, imaginación. Conocimiento de las tecnologías de la información. Conocimiento de los materiales propios de biblioteca.
- Diferentes categorías de personal Personal bibliotecario cualificado (estudios de biblioteconomía), personal bibliotecario auxiliar (trabajos operativos y de procesamiento de materiales, atención al público), personal especialista (informáticos ...) y personal de apoyo (seguridad, limpieza ...). Jornada completa o a tiempo parcial. Descripción de funciones por categorías.
- Ética profesional Información adecuada e imparcial.
- Las diferentes funciones del personal Trabajo en equipo. Funciones según habilidades y cualificaciones. Bibliotecas filiales con supervisión bibliotecaria. Necesidad de contrato laboral.
- La dotación de personal Factores que condicionan el número de personal necesario: el edificio (m<sup>2</sup>. y su distribución) y los servicios. Los recursos disponibles. 1 persona por cada 2.500 habitantes. La tercera parte del personal (sin contar el personal de apoyo) debe ser personal cualificado.
- La formación profesional El personal bibliotecario debe disponer de estudios específicos en biblioteconomía y documentación a nivel de graduado o postgrado. Importancia de mantener la relación y colaboración con la Escuela o la Facultad.
- La formación permanente Planes de formación estables. Importancia del conocimiento de las tecnologías de la información. 0,5 - 1% del presupuesto para formación permanente. Formación con recursos propios: mentorAsistencia a conferencias y congresos. Contactos con otros profesionales.
- La carrera profesional Facilitar la promoción
- Las condiciones laborales en el lugar de trabajo Condiciones adecuadas para la salud laboral y la seguridad. Horarios de trabajo que permitan disponer de tiempo libre. Habilidades para superar situaciones conflictivas con determinado público.
- El voluntariado Definición escrita de las funciones del voluntariado. Un voluntario no debe suplir a un trabajador con contrato.

Valga esta nueva guía, además de las recomendaciones de la UNESCO, para comprobar como los Organismos internacionales bibliotecarios reconocen como algo incuestionable que la profesión de bibliotecario ha experimentado un cambio drástico en los últimos años.

En España no hace mucho que se dio el paso de la idea del bibliotecario como conservador de las colecciones patrimoniales de la biblioteca, del fondo histórico, a la concepción del profesional de las bibliotecas como especialista en

acceso a la información. Tras la irrupción de las tecnologías de la información y la comunicación en el panorama bibliotecario español, se produjo una auténtica revolución en la profesión y el bibliotecario se está convirtiendo en un intermediario activo entre el usuario y los recursos de la información.

Esta transformación se ha producido con anterioridad en otros países, donde las ofertas de empleo para las bibliotecas públicas ya solicitaban gestores de servicios en red, bibliotecarios de sistemas, referencistas de recursos en internet, webmaster, etc. En un estudio realizado entre los bibliotecarios norteamericanos en 1996, ya se resaltaba que seis de cada diez profesionales de las bibliotecas públicas reconocían que las responsabilidades de su trabajo habían cambiado durante el último año, mientras que tres de cada cuatro afirmaban que su trabajo se había modificado en los tres últimos años. Casi siete (6,6) de cada diez citan las TIC como la principal razón del cambio. Sin duda internet puede ofrecer nuevas posibilidades a los bibliotecarios, pero también exige nuevas aptitudes.

En España comienza a apuntar esa tendencia, aunque con el retraso típico que conllevan los cambios importantes en una profesión un tanto "administrativizada" o burocratizada como la de los bibliotecarios de públicas. En el punto de partida de la formación de los profesionales, las facultades y escuelas de Biblioteconomía y Documentación han puesto las bases para que las TIC se incorporen decididamente a las tareas de las bibliotecas públicas. Las asociaciones profesionales, las fundaciones relacionadas con las bibliotecas, la Administración central, las comunidades autónomas y las entidades locales han realizado después una constante labor de formación continua de los bibliotecarios e importante esfuerzo económico para su puesta al día.

Es evidente que, en el momento presente, para poder ofrecer un servicio completo a los usuarios, los profesionales necesitan conocer en profundidad las nuevas tecnologías y recursos de información que deben incorporar a sus centros. Esta competencia es mucho más necesaria en las bibliotecas públicas si se pretende que estas desempeñen el papel de alfabetización de los usuarios en materia de TIC que les asigna la sociedad de la información. El conocimiento y la utilización de internet, por ejemplo, es ahora uno de los pilares de la actividad cotidiana de los bibliotecarios españoles, que utilizan la red como herramienta para los trabajos técnicos, como forma de ofrecer nuevos servicios a los usuarios y como canal de comunicación profesional.

## 1. Hacia dónde dirigir la formación.

Hasta este momento hemos querido incidir en los cambios experimentados en los últimos años en la profesión de bibliotecario, así como el cambio necesario de las técnicas y habilidades que se deben exigir a los nuevos profesionales de

las bibliotecas. Ahora bien, el problema se plantea con los bibliotecarios en activo que deben poner al día sus conocimientos para poder atender las demandas de información de sus usuarios. Por ello, y como consecuencia de los constantes cambios tecnológicos de este momento, el valor de la formación no se puede poner en duda.

Esta potenciación de la formación permanente, en ningún momento pretende obviar que la selección y motivación del personal, son elementos fundamentales en la gestión de las bibliotecas. Pero a pesar de esto, la formación en todas sus vertientes, debe ser un recurso primordial de la organización para adaptarse con agilidad a las nuevas demandas de información y ofrecer un servicio público de calidad y así mantener un posicionamiento competitivo en el acceso a la información.

Ahora bien, es evidente que en este momento se plantean nuevos retos para una formación tradicionalmente basada en la estabilidad de los puestos de trabajo. ¿Cómo formar al personal cuando desconocemos la actividad del mañana?. Cualquiera que sea la respuesta, las transformaciones en la práctica formativa deberán estar avaladas por los datos de la evolución de las TIC y de las demandas sociales.

Si en principio coincidimos en que la formación en las TIC ha de ser prioritaria, ya que éstas proporcionan a los profesionales de las bibliotecas públicas nuevos sistemas de información electrónica que facilitan su formación permanente, los cursos de reciclaje en este área deben ser constantes para poder acceder al manejo de las nuevas tecnologías.

La formación debe responder a las necesidades generadas por los avances de estas nuevas tecnologías y herramientas, ya que los avances son constantes. En esta línea los profesionales de las bibliotecas deben tener presente que junto al uso online de las bases de datos ASCII tradicionales, han surgido una serie de canales de información y comunicación mucho más ágiles y dinámicos, la mayor parte de ellos de uso gratuito, que sirven para difundir de forma rápida datos y novedades profesionales: servidores de listas, usenet, teleconferencias, revistas electrónicas, información profesional a través de correo electrónico...

En esta línea las listas de discusión, también llamadas grupos de discusión, facilitan el debate de gran cantidad de temas mediante mensajes de correo electrónico. Los programas más conocidos reciben el nombre de Listserv. Cada vez que una persona envía un mensaje a una lista de discusión, Listserv distribuye ese texto a todos los que están suscritos a la lista. De esta forma, estas listas facilitan el contacto entre todos los que tienen unos mismos intereses profesionales.

Entre estas listas, y por lo que se refiere a las bibliotecas públicas iberoamericanas, cabe citar PUBLICAS: <http://listas.bcl.jcyl.es/publicas/>, que es

el foro de debate de las bibliotecas públicas iberoamericanas y cuyo objetivo es facilitar el intercambio de información, de experiencias y de opiniones en torno a las bibliotecas públicas, y en general potenciar la comunicación entre las personas y las instituciones relacionadas con la lectura pública en Iberoamérica.

Una de las alternativas a los distribuidores de listas es Usenet, un servicio de internet que también permite participar en discusiones sobre temas muy diversos. A los foros asociados a Usenet se les denomina newsgroups.

Los newsgroups son también foros de debate, si bien la gran diferencia, entre los servidores de listas y Usenet es la forma de distribución de los textos. En el primer caso, el mensaje es enviado a todos los suscriptores; en Usenet, por el contrario, los mensajes se envían solo a una serie de ordenadores que se encargan de ofrecer el servicio. Cada usuario debe conectarse online, a través de Internet, a esas máquinas.

Además de los servidores de listas y Usenet, existe el denominado "foro electrónico": el de las teleconferencias o "tableros de anuncios electrónicos", llamadas también BBSs (Bulletin Board Systems). Normalmente las BBSs cuentan con un software que gestiona la mensajería electrónica, la transferencia de ficheros y otros servicios interactivos.

Respecto a las revistas electrónicas, a grandes rasgos, podríamos decir que tienen las mismas ventajas que las que se distribuyen impresas en papel, pero sin sus inconvenientes. Es decir, proporcionan información, general o especializada, sobre lo que interesa a los suscriptores, pueden tener un diseño tan sofisticado como las que se imprimen en papel... Sin embargo, como no necesitan pasar por imprentas ni por canales de distribución de correo manuales la información llega mucho antes y es manipulable mediante nuestros programas de tratamiento de textos. Debo citar aquí el Correo bibliotecario: boletín informativo de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria: <http://www.correobibliotecario.org> y el Boletín Correo de Bibliotecas Públicas Iberoamericanas del PICBIP: <http://www.cerlalc.org>

Ahora bien, el constante desarrollo de las tecnologías de la información y de la influencia cada vez mayor de las leyes del mercado en el mundo de la información ha propiciado el desarrollo de dos nuevos problemas de carácter jurídico que afectan directamente al desarrollo de las actividades diarias de las bibliotecas y cuyo adecuado conocimiento resulta imprescindible para el desarrollo de una buena práctica profesional, que no son otros que la protección de datos y la responsabilidad civil.

La primera es un tema jurídico de aparición reciente, cuyo origen está en el poder cada vez mayor de almacenamiento, tratamiento y difusión de información de tipo personal que han proporcionado los desarrollos en la tecnología de la información y la comunicación. La segunda es más tradicional, no de reciente

aparición, pero que no había tenido aplicación en el mundo de la información hasta que éste no se ha convertido en una actividad con un importante componente económico y comercial.

Tradicionalmente, los bibliotecarios han recibido una buena formación jurídica en áreas tales como derechos de autor o protección de patrimonio histórico. Sin embargo, en términos generales, son muy escasos los programas educativos que incluyen una adecuada formación en protección de datos y responsabilidad civil -especialmente esta última-, debido a su reciente aparición. Incluso, son muy numerosos los profesionales que ni siquiera tienen un conocimiento de que tales problemas jurídicos les afecten.

Esta breve enumeración de posibles campos de formación no pretende inmiscuirse en un tema que, en principio, corresponde a las instituciones educativas y a las asociaciones profesionales la responsabilidad de abordar su expansión entre los profesionales e incluir tales materias en su desarrollo curricular y en los programas de formación continua. No obstante también los centros coordinadores de bibliotecas, deben programar acciones de formación permanente sobre dichos temas.

En relación con el papel cambiante del bibliotecario público en la Sociedad de la Información, la bibliografía profesional destaca la aparición de nuevas funciones para los bibliotecarios, tales como navegante en redes, consultor de la información, intermediario, etc. Con frecuencia, la definición de estas nuevas funciones parte de condiciones tales como el llamado "imperativo electrónico". Hay tres aspectos en nuestra sociedad, rica en información, que hace este condicionante realmente imperativo para los bibliotecarios públicos, a saber:

- la necesidad de cultura informativa (o "alfabetismo informativo");
- el rápido desarrollo de la tecnología de redes;
- el proceso y el carácter cambiantes de la producción del conocimiento.

La cultura informativa consiste en saber cómo y dónde encontrar información adecuada; en saber cuándo se necesita la información y qué instrumentos se pueden utilizar para encontrarla. Se dice con frecuencia que es la información y los nuevos conocimientos y no el capital lo que constituye la nueva frontera de la Sociedad de la Información. Pero, al contrario de lo que ocurre con el capital, la cantidad de información parece ilimitada. La cultura informativa se menciona también, a menudo, como un medio muy necesario para vencer el obstáculo, cada vez mayor, de la sobrecarga informativa.

El desarrollo de la tecnología de redes exige esfuerzos concertados e interdisciplinarios en materia de gestión, evaluación y uso de las tecnologías. La mayoría de las nuevas tecnologías, como la propia Internet, el software para trabajar en colaboración en las redes internacionales, etc., no se ha desarrollado para áreas de aplicación específica, como las bibliotecas públicas, sino para



tareas específicas, como la búsqueda de información. Así pues, será cada vez más difícil evaluar los posibles usos de las nuevas tecnologías en bibliotecas.

## 2. Formación permanente.

Las condiciones de la producción del conocimiento en la sociedad están cambiando desde contextos tradicionales ligados a disciplinas hacia un contexto de aplicación. El conocimiento que se produce en un "contexto de aplicación", por ejemplo durante el desarrollo de un proyecto en una biblioteca, a menudo será interdisciplinar. El desarrollo de un nuevo servicio basado en las tecnologías de la información en una biblioteca a menudo implicará a especialistas en biblioteconomía, pero también a especialistas en instrumentos de conexión a redes y en diseño de interfaces de usuario. Además, la biblioteca pública que suele considerarse a sí misma como un mecanismo intermediario entre un conjunto "externo" de productores de conocimiento y otro conjunto, con frecuencia no especificado, de usuarios, será considerada y utilizada cada vez más como centro de producción de conocimientos. Las fronteras tradicionales entre las bibliotecas y sus socios externos se difuminan.

Las conclusiones de los estudios de casos y de los informes por países muestran una amplia variedad de posibilidades y de participantes en la enseñanza y formación de los bibliotecarios públicos en Europa. Actualmente, los actores más importantes en esta transformación en la Unión Europea se pueden resumir en:

- escuelas de biblioteconomía;
- proveedores de tecnologías de la información;
- bibliotecas y centros gestores,
- Comisión Europea

Como ya se ha dicho, los niveles de competencia de los bibliotecarios públicos europeos son muy desiguales, situación a la que se debe añadir la diversidad de los programas de biblioteconomía, incluso dentro de un mismo país, como ocurre en España y Portugal. Las ofertas de formación permanente varían enormemente y su valoración debe circunscribirse a la disparidad de las realidades nacionales.

Las nuevas funciones profesionales y los conocimientos asociados a ellas no deben aparecer solamente en los países más desarrollados, ricos en información y también ricos desde el punto de vista económico sino que se debe hacer un esfuerzo general para alcanzar niveles de competencia tan uniformes como sea posible, para que los usuarios tengan acceso, a nivel mundial, a todo tipo de servicios en todos los países, y en cualquier punto de cada país. Será esencial que la enseñanza y formación de los bibliotecarios atraviese las fronteras de las comunidades y de los países.

Siguiendo el informe preparado para la DG XIII/E/4, de la Comisión Europea sobre el estudio de Las bibliotecas públicas y la Sociedad de la Información, podemos resumir las oportunidades generales para desarrollar las aptitudes de los bibliotecarios públicos, que si bien están referidas a los profesionales de Europa, pensamos que son extensibles a los bibliotecarios de cualquier país.

Enseñanza y formación de los bibliotecarios

Tipo: Formación Enseñanza Formación permanente Objetivo: Adquirir conocimientos específicos para utilizar determinadas herramientas en la creación de nuevos servicios. (interna, escuelas de biblioteconomía, empresas de servicios). Adquirir conocimientos generales de la profesión (universidades, escuelas de biblioteconomía). Complementar la formación profesional del individuo con nuevas aptitudes y conocimientos (interna, escuelas de biblioteconomía, asociaciones profesionales, otros).

La ventaja de la enseñanza y de la formación regladas es que se pueden normalizar, si bien tienen el inconveniente que en muchas ocasiones éstas pueden parecer demasiado alejadas de la práctica y con excesiva carga teórica.

Estos problemas no aparecen en los cursos locales de formación internos. Tales cursos, sin embargo, suelen adolecer de la falta de marcos teóricos amplios, que son necesarios para que el bibliotecario pueda abordar por sí mismo problemas similares en el futuro.

No obstante, existen todavía obstáculos importantes que superar si se quiere cambiar la enseñanza y formación regladas de las escuelas de biblioteconomía europeas. Algunas de ellas son demasiado tradicionales, con escasas posibilidades de enseñanza y formación en el uso de las tecnologías de la información y en el desarrollo de servicios. Otras, por el contrario, sufren de lo que Albrechtsen y Kajberg denominan una "enfermedad americana": un exceso de énfasis en Ciencias de la Información. Por ejemplo, enseñan modelos abstractos de recuperación de información, basados en el conocimiento, en lugar de, por ejemplo, evaluación tecnológica.

Existe la tendencia a realizar mucha investigación en Ciencias de la Información; así, la investigación en inteligencia artificial, en lingüística y en informática se transfiere y se adapta a nuestra disciplina sin demasiada evaluación crítica. Se crea así una brecha cada vez mayor en la comunicación entre los docentes e investigadores y quienes ejercen la profesión a nivel práctico.

Esta situación está muy alejada de la necesidad de crear nuevos servicios de información en la Sociedad de la Información. El enfoque hacia las Ciencias de la Información se debe complementar, al menos, con un enfoque de la investigación más orientado a los problemas, según el cual se anime a los profesores a participar en proyectos y a hacer investigación conjuntamente con los profesionales. Este es un enfoque mucho más orientado a la acción, y que entraña futuro para ambas partes. Las escuelas de biblioteconomía obtienen una

idea de lo que se necesita en el mercado, y las bibliotecas obtienen una imagen de sí mismas en un contexto más amplio.

En este punto, no debemos olvidar que la enseñanza y la formación se pueden llevar también a cabo de manera informal. Muchos de los estudios de casos mencionan ejemplos de cómo los proyectos han mejorado las aptitudes y conocimientos del personal. En Italia, la acción de compartir recursos y la colaboración regional han desarrollado las competencias profesionales del personal.

Aunque es posible crear marcos más avanzados y armonizados para la enseñanza y la formación de los bibliotecarios, hay que recordar que muchas bibliotecas públicas tienen escasez de personal y, las de municipios más pequeños a veces, disponen de un único funcionario para realizar todas las funciones. Por tanto, además de cambiar los programas y los marcos políticos, será también necesario considerar nuevos instrumentos para la formación, como por ejemplo los que se refieren a la enseñanza a distancia y a los programas de auto-instrucción.

### 3. Responsables de la formación

Parece necesario, plantear la cuestión para nosotros clave, del responsable de introducir o abordar cambios en la formación de los profesionales de las bibliotecas. Para ello vamos a seguir el ya mencionado estudio de, Las bibliotecas públicas y la Sociedad de la Información, para lo que vamos a extraer sus conclusiones por ser de suma claridad y concisión. En efecto, según el citado estudio, la responsabilidad en el desarrollo profesional de los bibliotecarios debe recaer fundamentalmente en:

- a. los directores de las bibliotecas
- b. las escuelas de biblioteconomía
- c. los programas de la Unión Europea

#### a. Los directores de bibliotecas

Los directores de las bibliotecas, siguiendo las recomendaciones de este estudio, deben recordar que el recurso más importante de las bibliotecas públicas en la Sociedad de la Información son las personas. Si los directores se resisten al cambio, si prefieren una organización burocrática anticuada, en vez de evolucionar hacia una organización de carácter educativo, entonces el personal también se resistirá al cambio y a perfeccionar su formación, a menos que ello pueda proporcionarle un nuevo trabajo, fuera de la biblioteca. Por ello las recomendaciones serían:

- estimular la enseñanza y formación permanentes de los directores de bibliotecas públicas;

- fomentar los proyectos piloto para el desarrollo de nuevos servicios;
- fomentar el intercambio de puestos de trabajo y la formación permanente del personal;
- favorecer la evolución hacia organizaciones de carácter educativo.

#### b. Las escuelas de biblioteconomía

Como se ha visto anteriormente es evidente que las condiciones de producción del conocimiento están cambiando. Prácticamente se ha pasado de una investigación anticuada, definida a nivel institucional, a una investigación más orientada a problemas puntuales. La investigación se está convirtiendo en algo que hay que hacer para resolver problemas a la sociedad, más que en una actividad académica aislada.

Así, en la investigación en biblioteconomía se advierte una evolución hacia una I+D sectorial de alta calidad. Al mismo tiempo, las bibliotecas públicas se embarcan cada vez más en proyectos de desarrollo, abriendo el camino a nuevos conocimientos.

En otras palabras, las bibliotecas se están convirtiendo en copartícipes activos en la producción de conocimiento y, consecuentemente, las escuelas de biblioteconomía deben dirigir sus investigaciones y sus programas hacia la enseñanza y la investigación orientadas a problemas. Además, las escuelas de biblioteconomía deberían diseñar sus programas y sus actividades de educación permanente en apoyo de la enseñanza a distancia, para contribuir a armonizar las oportunidades de aprendizaje desiguales. Por ello las recomendaciones serían:

- desarrollo concertado de nuevos programas;
- enseñanza a distancia;
- cambio general hacia la enseñanza e investigación orientada a problemas.

#### c. Los programas de la Unión Europea

Los programas de la Unión europea son elementos muy importantes en la enseñanza y formación de los bibliotecarios públicos en Europa. Por ejemplo, el programa SOCRATES estimula el desarrollo curricular armonizados en las escuelas de biblioteconomía europeas.

Un enfoque europeo sería muy importante para crear nuevas vías de armonización de niveles desiguales de competencia del personal; y también para crear nuevas oportunidades de conexión a redes, con vistas a compartir los conocimientos entre los bibliotecarios públicos, fomentando los viajes de estudio y la conexión a redes profesionales europeas. En concreto, el programa Bibliotecas de la Unión Europea puede estimular el desarrollo de las competencias profesionales iniciando proyectos piloto y la conexión a redes

electrónicas entre bibliotecas de países con niveles muy diferentes, en cuanto a servicios y conocimientos. Por ello las recomendaciones serían:

- intercambio de puestos de trabajo, a nivel nacional y a nivel europeo;
- organización de viajes de estudio para conocer y discutir ejemplos destacados;
- difusión del conocimiento sobre nuevas tecnologías de la información importantes para las bibliotecas;
- formación de profesores a nivel europeo

Aunque la imagen que emerge de los informes por países y de los estudios de casos indica un desarrollo muy desigual, es posible detectar un alto grado de concienciación sobre la necesidad de planificar un desarrollo curricular sistemático y de establecer programas de formación permanente. Cada vez más existe el convencimiento de que para efectuar cambios realmente significativos, será necesario reconsiderar las organizaciones burocráticas tradicionales que, a menudo, encuentran difícil acomodar las exigencias de un personal altamente profesional y altamente comprometido con la, hasta ahora, rígida división del trabajo. Esto exige una transformación consciente hacia una organización educativa, y una actitud auténticamente de futuro entre los directores de las bibliotecas públicas.

En lo referente a la formación permanente, podemos concluir afirmando que tanto los requisitos para la enseñanza y formación de nuevos bibliotecarios, como para la formación permanente de los profesionales en activo, para poder adaptarse a las necesidades de la Sociedad de la Información, debe reunir los siguientes requisitos:

- la enseñanza y formación de los bibliotecarios públicos se debe armonizar y normalizar en cuanto sea posible;
- los docentes e investigadores y los profesionales que trabajan en la práctica deben aproximarse unos a otros, y considerar esta relación no como una transferencia de conocimientos desde el sector académico al profesional, sino como una interacción y producción de conocimientos, entre iguales;
- debe haber muchas maneras diferentes de adquirir nuevas aptitudes y conocimientos. En forma reglada, desde la enseñanza en las aulas al trabajo individual con programas de auto-instrucción. En forma no reglada, trabajando en proyectos y colaborando en redes;
- cada bibliotecario debe diseñar el desarrollo de sus competencias propias.

Aunque sea brevemente no podemos concluir esta intervención sin referirnos a los aspectos económicos de la formación. Si partimos de la premisa de que las bibliotecas públicas son de titularidad pública, al menos así es en España casi en su totalidad, es decir son gestionadas por cualquiera de las tres administraciones, local, autonómica o central, debemos admitir la dificultad que presenta la cuantificación de cualquier tipo de rentabilidad.

Hay que reconocer que, en la mayoría de las ocasiones, los servicios públicos ofrecidos a los ciudadanos están basados más en función de las necesidades sociales y demandas ciudadanas que en el mero beneficio económico que, en el caso de la gestión pública, es difícilmente cuantificable, ya que en la mayoría de servicios el criterio de rentabilidad, cuando se utiliza como criterio principal, entra en conflicto con la lógica social.

Por ello a la hora de valorar el rendimiento de una organización pública se han de tener presente dos cuestiones claves de distinto calibre pero de igual importancia. La primera es la determinación de las necesidades legítimas a las que se va a dar respuesta, fuentes del valor y de su contenido; y la segunda es la extensión de la relación coste-valor para la organización, ya que como señala Mark Moore, la definición de la noción de rendimiento aplicada al sector público requiere conocer previamente los mecanismos de definición del "valor público".

Estas dos cuestiones son las que explican que la prestación de servicios públicos, como es el caso de las bibliotecas, debe estar basada en el valor de la solidaridad, lo que comporta necesariamente la adopción de decisiones sobre la amplitud y la naturaleza de las prestaciones sobre la base del interés general como inspiración y no el beneficio económico. Ahora bien, esto no significa que la lógica mercantil y la lógica social estén en necesaria contradicción, sino que el verdadero desafío consiste en conciliar rentabilidad y solidaridad.

Lo anteriormente expuesto no es óbice para que se tenga presente que las organizaciones públicas, deben ofrecer servicios de calidad a sus usuarios, ya que éstos lógicamente tienden a comparar la calidad de vida en su localidad con otras de la misma región o del resto del país. Por ello la rentabilidad de los servicios públicos se puede poner en peligro cuando se relega a un segundo plano el papel de cohesión social que tiene que cumplir todo servicio público, por lo que en cualquier caso debe ser prioritaria la búsqueda de la calidad en este tipo de servicios.

La optimización de resultados de los servicios públicos pasa, por tanto, en primer lugar, por una evaluación correcta de necesidades; en segundo, por la determinación de objetivos y programas coherentes con las necesidades constatadas; en tercer lugar, por la búsqueda de un grado de calidad de las prestaciones apropiado a las necesidades; y, por último, por la búsqueda de la mejora de la productividad del servicio. En todo caso, lo que ahora interesa destacar es que este proceso presupone la utilización de un sistema de indicadores que nos permitan comparar los resultados con los obtenidos en otros centros de las mismas características así como valorar la evolución del mismo.

En consecuencia, el rendimiento de los servicios públicos está en función del equilibrio entre dos imperativos: las restricciones financieras y la satisfacción de las demandas de los ciudadanos-usuarios. Este equilibrio no puede hacerse en

abstracto en la medida en que es una decisión de los representantes políticos fijarlo en los respectivos presupuestos en función de la situación concreta de cada administración. Se trata de una acepción de rendimiento público que descansa en la idea de igualdad de los ciudadanos, que debe traducirse en la uniformidad de los servicios.

Por todo lo expuesto debemos incidir en la idea de que el cálculo de beneficios o pérdidas en todo lo relacionado con la formación es la parte más difícil de realizar, en tanto que muchos de los efectos de la misma pueden ser de carácter intangible o encontrarse diluidos en múltiples indicadores con un efecto no cuantificable a corto plazo. Ello hace difícil, cuando no imposible atribuir valores monetarios a las consecuencias de la formación.

A pesar de ello, estamos seguros de que con el apoyo de todas las instituciones y personas implicadas: Administración, Escuelas de Biblioteconomía, asociaciones profesionales y el interés que en todo momento han mostrado la mayoría de los bibliotecarios, el futuro de la Sociedad de la Información en las bibliotecas públicas será una realidad.

México, 26 de septiembre de 2001

Index

Estados Unidos

## LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS NORTEAMERICANAS: ¿DÓNDE ESTAMOS Y HACIA DÓNDE VAMOS?

Barbara J. Ford

Subdirectora de la Biblioteca Pública de Chicago

Ex Presidenta de la Asociación de Bibliotecas Norteamericanas

## INTRODUCCIÓN

La tecnología de la información y el Internet son catalizadores que están cambiando al mundo y transformando a las bibliotecas públicas. Las bibliotecas públicas ofrecen acceso local a los recursos mundiales de información y desempeñan un papel básico en la construcción de la infraestructura informática global, al proporcionar acceso de calidad sin importar el ingreso, ubicación, equidad o edad de la persona que busca la información. El crecimiento de las redes electrónicas que enlazan a las bibliotecas y sus recursos permiten que los usuarios de todo el mundo tengan un mejor y fácil acceso. Las bibliotecas públicas desarrollan y apoyan a una fuerza de trabajo globalmente competitiva a través de programas de alfabetización informática, computadoras con acceso público y otros recursos que ayudan a niños y adultos a aprender, encontrar, evaluar y utilizar la información que necesitan para mejorar sus vidas.

Las bibliotecas públicas tienen la responsabilidad de proporcionar colecciones, servicios y tecnologías que ayuden a cada individuo a entender nuestras cada vez más distintas sociedades, y a prosperar con la nueva economía mundial. Ahora los usuarios visitan los sitios en Red de bibliotecas alrededor del mundo y nosotros, como profesionales, respondemos a preguntas que recibimos por el correo electrónico de cualquiera que busca ayuda. El personal de las bibliotecas se comunica y comparte experiencias con los bibliotecarios del mundo utilizando el correo y las listas de discusión electrónicas. De esta forma, nos damos cuenta de lo que los colegas están logrando y en conjunto construimos la infraestructura informática internacional al contar con un foro para el diálogo global, donde se comparten opiniones que nos puedan llevar a mejorar el gobierno y las instituciones culturales. Estar al tanto de lo que sucede con las bibliotecas públicas en diferentes partes del mundo, nos permite tomar una idea y adaptarla a nuestras necesidades.

Como un recurso comunitario, el servicio que ofrecen las bibliotecas públicas está enfrentando algunos de los cambios más dramáticos en su larga historia. El desafío está en responder a las necesidades cambiantes y oportunidades y adoptar los nuevos estilos para desarrollar y otorgar servicio. Para que las bibliotecas públicas sigan desempeñando un papel principal, en la emergente sociedad de la información, se necesitará crear y moldear la información, así como capacitar a los usuarios a medida que los sistemas tecnológicos cambien y hacer posible su interacción. La tecnología electrónica es una fuerza transformadora que están cambiando la forma en que vivimos nuestras vidas. La biblioteca pública debe conservar su valor tradicional, pero debe estar abierta a los cambios a medida que se presenten. Los bibliotecarios necesitan desarrollar un punto de vista holístico sobre las necesidades e intereses de los usuarios de las bibliotecas públicas si queremos que esos beneficios y oportunidades tecnológicas sean palpables. En los Estados Unidos están desarrollándose un sin número de nuevas tecnologías que están causando gran impacto en los servicios que ofrecen las bibliotecas públicas.

## INTRANETS

Las Intranets están cambiando la forma en que las organizaciones se comunican y proporcionan información a su personal. Las Intranets son parecidas a las redes de Internet pero sólo un grupo determinado de usuarios tienen acceso, asegurando que nadie fuera de ese grupo pueda consultar su contenido. Una Intranet puede ser un excelente método para compartir la información de la organización y crear canales de comunicación internos. La tecnología desarrollada para la Internet puede utilizarse para crear nuevas y poderosas formas de comunicación dentro de una organización con mayor eficiencia, y a un costo más bajo que anteriormente. Las Intranets son herramientas especialmente poderosas para instituciones que cuentan con



muchos usuarios con computadoras personales ubicados físicamente en diferentes lugares.

A medida que la tecnología cambia, el personal de las bibliotecas necesita asesoría y capacitación para utilizar las nuevas herramientas. La asesoría tecnológica para el personal, disponible a través de las Intranets pueden incluir tutorías en línea, consejos para aprovechar la tecnología, copias del software con que cuenta la biblioteca, listas de sitios útiles e información sobre fuentes y gráficos. Los directorios del personal pueden incluir teléfono, fax e información sobre correos electrónicos que pueden ser actualizados fácilmente y estar siempre disponibles. El personal puede también bajar documentos como memoranda, logos, cartas de agradecimiento, formas bancarias, recibos de honorarios por presentaciones, formas de evaluaciones del personal, reportes de incidentes de seguridad, estadísticas de gastos mensuales, reportes sobre su desempeño o instrucciones de uso de las computadoras.

La Biblioteca Pública de Chicago cuenta con un boletín en línea para el personal -llamado Click this Now- que incluye un calendario de las reuniones del personal, secciones especiales tales como perfiles del personal y noticias sobre bibliotecas así como anuncios. El boletín electrónico está disponible para los 1,500 miembros del personal y proporciona información de una forma oportuna y costeable.

## LAS PÁGINAS ELECTRÓNICAS DE LAS BIBLIOTECAS

Las páginas electrónicas ofrecen un campo totalmente nuevo para que las bibliotecas públicas "vendan" sus recursos y hagan llegar la información disponible a usuarios fuera de la biblioteca. Estas páginas se están convirtiendo en las publicaciones más importantes de las bibliotecas, pues llegan a gente que quizás nunca visitan físicamente, las instalaciones bibliotecarias. Estas páginas ofrecen a las bibliotecas la oportunidad de mostrar la puerta de entrada a los recursos electrónicos de las instituciones y a los disponibles en Internet. Bien organizadas, estas páginas se convertirán en el medio para que los usuarios de las bibliotecas públicas se acerquen y aprendan sobre el mundo electrónico. Hoy en día, las bibliotecas públicas deben desarrollar estas nuevas herramientas para ofrecer una presencia virtual a sus usuarios locales y globales.

Las páginas de la Biblioteca Pública de Chicago reciben más de 11 millones de visitas al mes. La sesión promedio de un usuario es de 25 minutos. La sección que consultan más a menudo es la página para niños, que incluye ayuda para las tareas escolares, sugerencias sobre libros y sobre información en la Red; secciones para adolescentes, profesores, padres y bibliotecarios para niños. Nuestra segunda página más visitada es "Learn Chicago" (Conozca Chicago). En esta sección tenemos información sobre nuestras colecciones, horarios de Chicago, información sobre fallecimientos, disturbios y desastres; información

sobre los gobernadores de Chicago; hechos sobre Chicago, colecciones digitales, y un directorio de organizaciones, bibliografías sobre Chicago, colecciones de archivos y una liga a la página principal de la ciudad. En seguida, la página más visitada es nuestra lista recursos en Internet seleccionados por bibliotecarios sobre más de 60 temas. Otra página también visitada con frecuencia es la lista de regalos para aniversarios de bodas e información sobre la Torre Sears, el edificio más alto de Chicago. También es visitada la página que lleva a los usuarios a conocer los recursos virtuales de la biblioteca, que incluye nuestro catálogo en línea, textos completos de revistas, periódicos y bases de datos; servicio de consulta por correo electrónico, verifique sus préstamos a domicilio; consulta rápida; y libros electrónicos a través de NetLibrary.

## ACCESO PÚBLICO GRATUITO A INTERNET

El Internet hace que los sistemas digitales sean accesibles para todos, en cualquiera momento y en cualquier lugar. El Internet ha trastocado y está alterando muchas facetas de nuestras vidas. La creciente colección de recursos disponibles en la Red es la que lo hace más tentadora. El correo electrónico ha ayudado a los usuarios a familiarizarse con el nuevo medio. Además del correo electrónico tenemos las compras en línea, investigación, publicidad, servicios gubernamentales, educación, entretenimiento y servicios financieros tales como inversiones y servicios bancarios. Otro atractivo ha sido la disminución en el costo para mantenerse en línea. "Packet switching" hace posible que grandes cantidades de datos sean enviados en el mismo medio de transmisión, lo cual ofrece una ventaja en el costo, sin importar la distancia.

Prestigiosas facultades y universidades se acercan cada vez más a la educación en línea y también han proliferado instituciones interesadas en hacer llegar a las masas la educación a través de Internet. El Internet está democratizando la educación. Las comunidades que están recibiendo educación mediante el Internet son grupos de voluntarios esparcidos en el mundo, pero unidos en el ciberespacio. Aprovechan las oportunidades que llegan a su comunidad a través del Internet. Un ambiente computarizado de aprendizaje permite una buena planeación, la presentación de una conferencia a miles de estudiantes al mismo tiempo y el acceso directo a estudiantes de cualquier lugar a los recursos de las grandes bibliotecas mundiales.

El Internet nos está llevando al desarrollo de comunidades virtuales, con nuevas formas de vida social, que surgen de la comunicación derivada de la nueva tecnología. El Internet actúa como el medio para comunicarse e intercambiar información. Está cambiando la naturaleza de la vida social y económica y ponerlo a disposición de la comunidad entera es el papel principal de las bibliotecas públicas de hoy en día. El Internet es una infraestructura que lleva al desarrollo de nuevas clases de investigación y comunidades de aprendizaje; las

bibliotecas públicas deben asegurarse que cada individuo tenga acceso a todo eso.

Uno de los papeles principales del Internet es enseñar al público como localizar en Internet la información que necesitan. Muchos usuarios de bibliotecas piensan que el Internet es la panacea a todos sus problemas de información y no conocen la mejor forma para localizar las páginas que necesitan. Es esencial que los usuarios conozcan las bases de datos clasificadas por temas que existe en línea, o en discos compactos, porque pueden ser el mejor recurso para satisfacer sus necesidades. Es necesario orientar a los usuarios sobre la facilidad con que las bases de datos dan acceso a la información en comparación a los hits irrelevantes que a menudo se generan al utilizar motores de búsqueda en Internet. Es necesario educar a los usuarios sobre el Internet para que puedan entender que solamente una mínima parte de los sitios están indexados en los motores de búsqueda; la facilidad con que cualquiera se anuncia en el Internet puede llevar a información de poco valor y transitoria. Los usuarios de bibliotecas públicas necesitan educación y capacitación especiales en el uso de libros electrónicos y colecciones periódicas en línea que describiré en la siguiente sección.

## LIBROS ELECTRÓNICOS Y COLECCIONES PERIÓDICAS EN LÍNEA

Los libros electrónicos y las colecciones periódicas en línea a las que los usuarios pueden tener acceso remoto gratuito se están convirtiendo en uno de los principales servicios de las bibliotecas públicas. Los libros electrónicos pueden ser leídos en la pantalla de la computadora, pueden bajarse a una computadora personal, a un asistente digital o leerse con la ayuda de un lector especial para ese propósito como Rocket eBook o SoftBook. Aún cuando la mayoría de las obras disponibles en este momento en formatos electrónicos son títulos clásicos del dominio público, cada vez más se pueden encontrar algunos inmediatamente después que salió la versión impresa. Algunos incluso fueron escritos expresamente para formatos electrónicos.

Los textos en formatos electrónicos han estado disponibles en discos compactos, y en bases de datos, por más de una docena de años. Los libros electrónicos, tal como se conocen en este momento, han sido creados en formatos encriptados que requieren bajarse a un dispositivo especial o ser autenticados para la computadora de un lector en específico. Estos libros electrónicos pueden ser exclusivos para un dispositivo en específico, de manera que el contenido no puede ser transferido a otros dispositivos que pueda poseer la biblioteca. Los libros electrónicos y sus diversos dispositivos de lectura están definitivamente desarrollados como un producto para el consumidor, más que como una herramienta para bibliotecas convirtiéndose en un desafío para el desarrollo de colecciones.

Los títulos actuales de libros electrónicos pueden obtenerse en diferentes formas. Los títulos que ofrece la página de Rocket eBook se venden en la librerías. SoftBook ofrece suscripciones. Los títulos que ofrece el proyecto Gutenberg también están disponibles gratuitamente. NetLibrary vende colecciones enteras. Las bibliotecas han tenido que hacer un trabajo creativo con los proveedores para que los libros electrónicos resulten útiles para los usuarios. Existen más de 2,400 títulos disponibles gratuitamente en el proyecto Gutenberg, la mayoría son clásicos sin derechos de autor. Las revistas y periódicos obtienen ganancias principalmente de suscriptores y anunciantes. Una nueva forma de ingresos ha surgido al hacer llegar la información a los lectores a través de la Red. En muchos casos los suscriptores desean ambas opciones, la electrónica y la impresa. En un sitio los suscriptores registrados pueden personalizar cómo y de qué forma quieren recibir la información. Ahora, vía electrónica, a través de los catálogos de las bibliotecas; correo electrónico o bajándolos, los usuarios puede tener acceso a libros, revistas y artículos de periódicos en texto completo. Los usuarios de las bibliotecas públicas están esperando también estos nuevos servicios.

## CATALOGACIÓN EN LÍNEA Y METADATOS

OCLC (Centro de Bibliotecas Computarizadas en Línea) en Dublin, Ohio ha sido un importante recurso para las bibliotecas de todo el mundo, originalmente de información bibliográfica y ahora, a medida que nos hemos inclinado a la distribución electrónica de información de textos completos. Durante los últimos 30 años, las bibliotecas han utilizado la catalogación compartida que ofrece OCLC para crear WorldCat, que es hoy en día la base de datos bibliográficos más grande del mundo. OCLC planea transformar WorldCat de una base de datos bibliográfica y catálogo en línea, a un recurso de información unido globalmente a través de la Red que contenga texto, gráficos, sonido y movimiento. Esta versión mejorada de WorldCat incluirá una base de conocimientos que podrá compartirse mediante un grupo integrado de herramientas y servicios basados en la Red. Esto facilitará la contribución, descubrimiento, intercambio, entrega y preservación de objetos del conocimiento; y las instituciones participantes podrán compartir experiencias. OCLC planea aumentar el actual número de instituciones participantes de 39, 517 en 76 países hasta convertirse en una comunidad digital global. Esto involucrará el desarrollo de nuevos servicios basados en la Red, la instrumentación de una nueva plataforma electrónica, y lo más importante, reafirmar el compromiso de las bibliotecas a cooperar.

Actualmente las bibliotecas están utilizando y compartiendo metadatos que incluyen descripciones, número de ejemplares, comentarios y presentaciones preliminares así como ligas al contenido. Los metadatos se definen como información sobre la información y amplían las prácticas tradicionales de catalogación bibliográfica en un ambiente electrónico. Los metadatos

descriptivos facilitan la identificación y descubrimiento de recursos. Los metadatos pueden documentar procesos técnicos de preservación, derechos específicos de manejo de información y establecen la autenticidad del contenido digital. Los metadatos para la preservación tienden a apoyar y facilitar la conservación a largo plazo de información digital.

OCLC apoya a las bibliotecas proporcionando acceso electrónico a un gran rango de información que incluye resúmenes, textos completos, índices y bibliografías que el usuario puede consultar donde quiera que se encuentre. También las apoya para que esa información llegue al usuarios de la mejor forma ya sea, en línea, en préstamo interbibliotecario, proporcionando el documento impreso o mediante el archivo de la biblioteca. El servicio de FirstSearch de OCLC es un servicio de consulta en línea único e integral de consulta, préstamo interbibliotecario y entrega de documentos. El servicio en línea de colecciones electrónicas, First Search de OCLC (OCLC FirstSearch Electronic Collections Online service) ofrece un gran servicio de periódicos electrónicos en red que permite el acceso a grandes colecciones integradas por revistas de renombre. El software de SiteSearch de OCLC proporciona herramientas para la integración de información para que las bibliotecas desarrollen colecciones electrónicas, tengan acceso y compartan recursos globales. El Catálogo de Recursos de Cooperación en Línea (Cooperative Online Resource Catalog- CORC) es un sistema altamente desarrollado, basado en la Red, que ayuda a las bibliotecas a ofrecer acceso guiado a los recursos de la Red utilizando herramientas nuevas y automatizadas y la cooperación bibliotecaria. Conocer mejor los servicios que proporciona OCLC es esencial para desarrollar opciones de cooperación y expansión de tecnología de la información entre las bibliotecas públicas.

## LA DIGITALIZACIÓN DE LOS RECURSOS DE LA COMUNIDAD

La digitalización de los recursos de las bibliotecas permitirá un mayor acceso a sus colecciones para su archivo y preservación. Esto ayudará a las bibliotecas a incrementar el acceso a sus colecciones exclusivas y, al mismo tiempo, heredarlas a futuras generaciones. Ahora se están digitalizando colecciones de bibliotecas, dependencias gubernamentales y otras fuentes de contenido electrónico. Este proceso debe planearse cuidadosamente para adaptarse a los cambios en la tecnología, a los formatos y permitir el acceso al contenido electrónico utilizando estándares de la industria presentes y futuros. A través de la digitalización, las bibliotecas pueden hacer que materiales no comunes estén disponibles para un uso más amplio mientras se protege el documento. La digitalización es una tarea mayor que deben asumir las bibliotecas públicas, que permite tener los recursos disponibles y visibles en nuevas formas. Las colecciones digitales pueden estar disponibles cuando las bibliotecas no están abiertas y permite que los usuarios no tengan que desplazarse grandes distancias para utilizar las colecciones.

Las colecciones digitales de la Biblioteca Pública de Chicago han hecho populares materiales de Harold Washington, el primer gobernador afroamericano y en honor a quien se nombró nuestra biblioteca central. Esos materiales están disponibles para el uso de niños e investigadores en todo el mundo. También se encuentra disponible información histórica sobre comunidades locales al igual que una visita a los 125 años de historia de la Biblioteca Pública de Chicago. En la Biblioteca Pública de Los Ángeles su comunidad electrónica proporciona índices, documentos, fotografías y otros materiales que exploran California y la historia regional. Mediante este recurso, la Biblioteca Pública de los Ángeles comparte electrónicamente índices y recursos visuales que, anteriormente, sólo estaban disponibles para usuarios que visitaban físicamente la biblioteca. En la Biblioteca Pública de Nueva York los recursos digitales incluyen un buen número de comentarios sobre sus colecciones.

Para apoyar los proyectos de digitalización que ayuden a ampliar el alcance global de las bibliotecas públicas es necesario, a menudo, el apoyo económico federal, de bibliotecas estatales y fundaciones. Trabajar con diferentes tipos de bibliotecas es también apropiado como lo estamos haciendo en Illinois para compartir, de manera digital, información de un cierto número de bibliotecas sobre la Feria Mundial (World Fair) que tuvo lugar en Chicago. El propósito es poner esa información a disposición de los profesores a lo largo del estado. Estos esfuerzos de digitalización están en sus primeras etapas y las bibliotecas públicas necesitan ser parte de esos esfuerzos para que las colecciones estén disponibles en formatos digitales.

## CONSULTA ELECTRÓNICA

Hay momentos en que todos necesitamos de un experto. En el Internet son cada vez más comunes los sitios donde asesoran. Contar con expertos en los sitios, representa la última etapa en la evolución del Internet. Es importante que las bibliotecas formen parte de este ambiente de expertos.

La consulta en línea, interactiva o electrónica abarca un sin número de servicios. Desde contar con una sección de preguntas frecuentes en la página de la biblioteca hasta contestar preguntas vía correo electrónico o de alguna forma en la Red, hasta asistencia en vivo ya sea en un "Chat" u con otro tipo de software. Al igual que la consulta telefónica, la consulta electrónica nació de la necesidad de adaptar los antiguos principios de servicio, y acceso de las bibliotecas a la nueva tecnología. Nosotros ya contamos con nuestros catálogos en línea, y fue posible incluir el número de copias disponibles y hacer renovaciones en línea. Parece lógico invitar a los usuarios a plantear sus dudas utilizando el mismo medio.

"La Biblioteca Pública en Internet" fue uno de los primeros vehículos de consulta en línea. Este servicio comenzó como un experimento de la Escuela de

Información y Estudios Bibliotecarios de la Universidad de Michigan, como parte del seminario de posgrado en 1995. Continúa dando servicio al público, como la Biblioteca Pública en Internet, contestando preguntas de consulta, sugiriendo exploradores, ofreciendo exhibiciones, contando historias, y asesorando con las tareas escolares. Cualquier biblioteca que esté pensando iniciar un servicio de consulta en línea debe comenzar por estudiar la Biblioteca Pública en Internet.

La consulta en línea proporciona a los usuarios los servicios tradicionales de consulta en un formato que quizás resulte más cómodo y familiar o cuando la consulta tradicional no funciona tan bien o no sea fácil obtenerla. La consulta electrónica permite ofrecer un servicio completo las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en una sociedad que cada día más funciona las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año. Existen grandes proyectos, como el Servicio de Consulta Digital de la Biblioteca del Congreso (Library of Congress's Collaborative Digital Reference Service-CDRS) y algunos pequeños como esos que ofrecen consulta básica y ayuda en tareas escolares para adolescentes. El Servicio de Consulta Digital de la Biblioteca del Congreso considerado como "la puerta de entrada a todo" cuenta con casi 100 académicos y miembros de bibliotecas públicas de todo el mundo. El proyecto está experimentando tanto con modelos de servicio como con software.

Es importante resaltar, como está claro para la Biblioteca del Congreso y otras, que no todas las bibliotecas cuenta con consulta electrónica propia. Desde la Biblioteca del Congreso hasta pequeños consorcios estatales, muchas bibliotecas públicas están planeando e implementado sus servicios en línea de manera colectiva. Las webbibliografías proporcionan información sobre dos servicios que son ejemplos de esfuerzos colectivos. AskUsQuestions.com fue desarrollado por un grupo de bibliotecas en Ohio y proporciona la oportunidad de hablar con bibliotecarios de consulta, experimentados en el Internet, de las 8:00 p.m. a las 12:00 p.m. QandACafé.com es un servicio de consulta en línea de las bibliotecas en California, diseñado para proporcionar respuestas rápidas a preguntas breves. Al comenzar a proporcionar un servicio como éste es aconsejable utilizar un software comercial y aprender de otras bibliotecas que han desarrollado servicios similares. La mayor parte de estos servicios han crecido lentamente, dando tiempo a su personal a ajustarse a las nuevas formas de interacción con los usuarios.

## ANÁLISIS ESTADÍSTICO Y DE PERFILES DEL USUARIO

Para las bibliotecas públicas se ha vuelto cada vez más crucial proporcionar información sobre el número de personas que utilizan sus recursos. Es relativamente más fácil contar los libros, videos u otros materiales que circulan, que contar las preguntas de consulta. La llegada del acceso electrónico, bases de datos electrónicas y consulta electrónica ha creado una multitud de servicios que no son fácilmente cuantificables. Estandarizar y analizar las estadísticas

electrónicas es importante para que las bibliotecas sepan a quien se le está proporcionando servicio, qué tanto se les sirve y para saber lo que tiene que planear, así como lo que desea.

Medir la tecnología disponible puede incluir el número de computadoras disponibles, el número de recursos electrónicos con licencia, el número de horas en que hay acceso. Esta información se puede desglosar para un análisis más profundo. Este desglose puede incluir recursos en las instalaciones, recursos con licencias externas, y el número de portales de Internet generales. Otro desglose puede incluir recursos electrónico que sólo sean índices, índices y resúmenes, y/o textos completos, ya sea que esos recursos estén disponibles solamente en la biblioteca o que los usuarios puedan consultarlos desde sus casas u oficinas. Las horas de acceso también pueden ser analizadas incluso cuando la biblioteca está cerrada si es posible que los usuarios pueden utilizar los recursos 24 horas al día, 7 días a la semana.

Es crucial que las estadísticas electrónicas, y los métodos utilizados para describirlos sean consistentes en significado y metodología. Hay dificultades entre las plataformas de varios proveedores para reunir estadísticas que, de hecho, miden las mismas cosas. Las bases de datos de los proveedores proporcionan estadísticas, pero algunas veces no son consistentes y no necesariamente llevan el conteo de lo que necesitan las bibliotecas. Los parámetros utilizados, a nivel de referencia, para los recursos tecnológicos son el número de veces que se dan de alta para iniciar las sesiones, el número de búsquedas y el número de páginas visitadas, la información que se baja o que se imprime. Esto puede desglosarse en bases de datos, tiempo, título, etc. e incluso incluir la hora pico en que hay un mayor número de usuarios simultáneos. Puede ser útil desarrollar un eje de estadísticas nacionales y criterios de desempeños que los bibliotecarios, investigadores y legisladores puedan utilizar para describir el uso que las bibliotecas públicas hacen del Internet, de redes y de servicios basados en la Red así como de recursos.

## REDES INALÁMBRICAS

El uso de servicios satelitales a un costo menor ha incrementado el uso de comunicaciones inalámbricas. Inicialmente, recibir la señal de un satélite era exageradamente costoso y las antenas para recibir señales eran tan enormes, y de aspecto tan desagradable, que su uso no era común. Los dispositivos para las comunicaciones inalámbricas y móviles de todos tipos son ahora ampliamente conocidos. La fusión de posibilidades de comunicaciones múltiples en comunicaciones móviles, está atrayendo el interés de los consumidores. Como la posibilidad de acceso multimedia y de servicios de red están basado en dispositivos móviles su uso se incrementará. La tendencia es la comunicación universal, utilizar una sólo unidad para la transmisión que van desde voz a video.



En el futuro, las unidades operarán como video-teléfonos, faxes, computadoras, smart card modules, y bases de datos con toda la información necesaria.

Convertir el Internet en parte de los dispositivos de comunicación inalámbricos, representa el reto para los estándares competitivos. Se está desarrollando una nueva generación de servicios inalámbricos para manejar rangos de comunicación veloces. Todas las comunicaciones -computadoras, electrónicos consumibles, información, educación y sectores de entretenimiento- todo están evolucionando hacia una red inigualable de comunicación. El propósito de todos los sistemas de comunicación personal, que involucran múltiples funciones incluyendo teléfonos celulares, correo electrónico, computadoras personales, web surfer, fax, video-televisión, teléfonos con pantalla, radio AM-FM y los sistemas de posicionamiento global están en la misma carrera. Todos los dispositivos compactos, inalámbricos y que utilizan código de identificación único y permanente para que las personas sean localizables en cualquier momento estarán presentes en el futuro.

Las bibliotecas necesitan aprender sobre esta tecnología y buscar aliados en el sector comercial que les proporcionen estos innovadores servicios a sus usuarios. Mientras el desarrollo continúe en los años venideros es esencial experimentar con la tecnología y encontrar aliados.

## SOBRE EL PERSONAL

La tecnología de la información no sólo ha afectado los recursos disponibles, las técnicas y procedimientos de manejo de información, sino también el tipo de habilidades que el personal necesita para ejercer su profesión. La emergente biblioteca digital está re-diseñando las cualidades que los profesionales de las bibliotecas deben poseer para manejar publicaciones impresas, computadoras, línea telefónicas, recursos en video y audio al igual que los recursos humanos. Debemos abogar por nuevos formatos, recibirlos en nuestras colecciones y compartirlos. Las bibliotecas públicas exitosas son bibliotecas que el público puede utilizar fácil y eficientemente. Debemos poseer las cualidades para amoldar nuestros recursos a las necesidades de nuestra comunidad, a medida que asimilamos que la era digital arrasa con las paredes de la biblioteca y nuestra definición de comunidad pasa a un plano de dimensiones globales. La fusión de los recursos tradicionales y los electrónicos proporcionan una oportunidad para adaptar la información a las necesidades de los usuarios. Necesitamos aprender sobre licencias electrónicas, anchos de banda y redes de trabajo. Para responder a estos desafíos, los bibliotecarios deben especializarse cada vez más. Para ser profesionales eficaces debemos adoptar nuestros cada más vez más amplios papeles y responsabilidades, poseer el entrenamiento técnico para proporcionar servicio y asumir responsabilidades para ser los centros de información virtual en nuestras comunidades. La exitosa integración de los recursos electrónicos con los servicios de las bibliotecas públicas asegurarán

que las bibliotecas continúen siendo instituciones vitales y de gran valor. Con la llegada de equipo con que uno mismo puede registrar los libros que lleva en préstamo, informar los libros que tiene cada usuario y hacer renovaciones, atención telefónica automatizada, correo de voz, correo electrónico y fax, el público de las bibliotecas públicas es más autosuficiente, cambiando el papel del bibliotecario por un servicio más enfocado a anticipar necesidades.

Existe un grupo totalmente nuevo de profesionales de apoyo técnico para bibliotecas que se está desarrollando -y está contratando- para apoyar a las bibliotecas a medida que cuentan con más tecnología. Actualmente, las bibliotecas públicas contratan expertos que poseen las habilidades para planear, instalar y mantener el equipo tecnológico que permite a la biblioteca ofrecer los recursos y servicios que el público necesita y quiere. Los bibliotecarios técnicos necesitan fusionar la tecnología con recursos de información, para obtener un producto final que los usuarios de la biblioteca puedan utilizar intuitivamente. Algunas bibliotecas están desarrollando listas de cualidades técnicas que su personal debe poseer. Muchas están invirtiendo más recursos para capacitar a su personal, mejorando las cualidades claves para mantenerlos actualizados. El entrenamiento constante sobre nuevo equipo, recursos, y métodos, para proporcionar servicios en un ambiente de tecnología cambiante requiere compromiso, tiempo y dinero. El personal de las bibliotecas debe estar bien entrenado, debe ser flexible, energético, curioso, motivado y ser capaz de trabajar con el público.

El desarrollo y diseño de páginas electrónicas son cualidades básicas que los bibliotecarios deben poseer a medida que sus recursos y servicios están disponibles mediante nuevas tecnologías. Las actividades y publicaciones, de la conferencia de la Asociación de Bibliotecas Norteamericanas reflejan estos cambios; al igual que los programas de divisiones tales como la Asociación de Bibliotecas Públicas y la Asociación de Bibliotecas e Información Tecnológica. Pueden conocer más sobre cómo las asociaciones han enfrentado el tema de la capacitación si revisan la página electrónica de la ALA. El personal de las bibliotecas necesita oportunidades para reunirse y discutir el enfoque que debe tener la capacitación. Las Asociaciones profesionales juegan un papel importante en este tema, al ofrecer educación continua de calidad a costos razonables.

## FINANCIAMIENTO

Los gobiernos federales, estatales y locales desempeñan un papel clave para ayudar a las bibliotecas en sus adquisiciones y proporcionar el acceso a la tecnología de la información. El papel del gobierno, incluyendo a las bibliotecas estatales y los programas del Decreto Federal sobre Tecnología y Servicios Bibliotecarios para apoyar a las bibliotecas a responder a los desafíos de financiamiento para tecnología es notable. Las iniciativas de la Fundación Bill y

Melinda Gates están dándose a conocer en todos los estados y en este momento están comenzando a financiar otros países. Las corporaciones privadas, como AT&T e IBM, también han ayudado a financiar iniciativas de un cierto número de bibliotecas. En la Biblioteca Pública de Chicago, AT&T otorga fondos para CyberNavigators, estudiantes de secundaria y preparatoria que colaboran enseñando a los usuarios de las bibliotecas a utilizar la tecnología disponible.

Algunos estados han establecido convenios entre el público, la universidad, y escuelas de bibliotecología, para proporcionar recursos virtuales que incluyen bases de datos electrónicos y periódicos en texto completo. Al otorgar una licencia, para un vasto grupo de usuarios, las redes de trabajo colectivas han asegurado costos razonables para los recursos en línea, haciendo posible compartir recursos y hacer rendir sus reducidos presupuestos. En algunos estados, la biblioteca estatal ha tomado la iniciativa; en otros, los líderes de diferentes tipos de bibliotecas se han reunido para encontrar formas de convencer a ciertas entidades a financiarlas y a electores a proporcionar recursos para las aventuras en línea. Para saber más sobre esfuerzos de constitución de alianzas lean este artículo "Turning a Dream into a Virtual Reality of Statewide Information Sharing".

El Decreto Federal sobre Tecnología y Servicios Bibliotecarios, ha ayudado a proporcionar conectividad y financiamiento, especialmente para las bibliotecas públicas. El Fondo de Servicio Universal para Escuelas y Bibliotecas (The Universal Service Fund for Schools and Libraries) ha otorgado donaciones monetarias a las escuelas públicas y ha ayudado a impulsar los servicios de redes, como la primera prioridad para gastos tecnológicos. Como las redes estatales han proporcionado financiamiento para contenido, incluyendo bases de datos, el gobierno federal ha otorgado el financiamiento para satisfacer necesidades de infraestructura. Las grandes fundaciones, como la Fundación de Bill y Melinda Gates y otras fundaciones enfocadas más localmente, han proporcionado capacitación tecnológica, asistencia técnica continua y recursos computarizados a bibliotecas elegidas. Al trabajar conjuntamente con los proveedores de bases de datos, un buen servicio y el apoyo necesario están disponibles.

El apoyo más amplio de diferentes comunidades ha ayudado a financiar la tecnología de la información en las bibliotecas públicas. Las fronteras imaginarias han quedado a un lado en muchos casos para trabajar en conjunto y hacer realidad el sueño de una biblioteca virtual. Siendo políticamente astuto y trabajando en colaboración, los bibliotecarios han logrado obtener el apoyo que necesitan para hacer, de la tecnología de la información, una realidad para un amplio grupo de usuarios de bibliotecas públicas en los Estados Unidos.

## DESAFÍOS PARA EL FUTURO

Las nuevas tecnologías de la información han traído consigo desafíos a la definición de biblioteca pública. Algunos creen que el Internet es el gran rival de las bibliotecas públicas y de los bibliotecarios. Parece que el público está satisfecho con el acceso y velocidad de respuesta y a menudo no evalúa la exactitud de la información en el Internet. Los usuarios de las bibliotecas deben recibir la ayuda del personal y la información exacta. Las bibliotecas deben aumentar sus esfuerzos en la utilización del Internet para atraer usuarios. Un mejor diseño de páginas, servicios de consulta en línea, recursos en texto completo y otros servicios, han demostrado que las bibliotecas tienen mucho más que ofrecer que los servicios comerciales. Proporcionar estos servicios, gratuitamente y con el conocimiento y asistencia del personal, es clave para el futuro de las bibliotecas públicas. Debemos publicitar las bibliotecas públicas como instituciones educativas y demostrar su valor a todos los usuarios potenciales. Podemos y debemos promocionar a las bibliotecas públicas como un recurso de la comunidad para mejorar la sociedad. Nuestro reto es integrar a la gratuita, accesible y tradicional confiabilidad de la biblioteca pública.

## TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y BIBLIOTECAS PÚBLICAS

### WEBBIBLIOGRAFÍA

La Asociación de Bibliotecas Americanas ALA <http://www.ala.org> reúne a bibliotecarios de cualquier tipo de bibliotecas.

Ejemplos de servicios de consulta en línea y en vivo que ofrecen sistemas de bibliotecas en Estados Unidos. <http://www.QandAcafe.com>

Biblioteca Pública de Chicago <http://www.chicagopubliclibrary.org>.

Biblioteca Pública de Los Ángeles <http://www.lapl.org>.

Biblioteca Pública de Nueva York <http://www.nypl.org>

Página Electrónica de principales bibliotecas públicas en Estados Unidos

Collaborative Digital Reference Service. <http://www.loc.gov/rr/digiref>  
CDRS proporciona un servicio de consulta profesional a investigadores en cualquier lugar a través de una red internacional digital de bibliotecas e instituciones relacionadas.

Digital Library Federation. <http://www.diglib.org>

DLF es un consorcio de bibliotecas pioneras en la utilización de tecnología de la información electrónica para ampliar colecciones y servicios.

Internet Public Library <http://www.ipl.org>

IPL es un organización de servicio público en un ambiente de aprendizaje/enseñanza en la Escuela de Información de la Universidad de Michigan que proporciona servicios a usuarios de Internet.

Libraries for the Future <http://www.lff.org>

Trabaja para construir las condiciones de las bibliotecas para llevar a cabo misiones históricas en un ambiente interactivo.

Library and Information Technology Association. <http://www.lita.org>

LITA es la división de la Asociación de Bibliotecas Americanas (ALA) que se enfoca en la tecnología.

LITA Top Technology Trends. <http://www.lita.org/committe/toptech/mainpage.htm>

Estas nuevas tendencias en la tecnología son identificadas por expertos dos veces al año y están brevemente descritas en este sitio.

NetLibrary. <http://www.NetLibrary.com>

NetLibrary es un servicio comercial que proporciona acceso a libros electrónicos a través del catálogo de su biblioteca en línea.

Oakland Public Library, Oakland, California.

<http://www.oaklandlibrary.org/techcomp.htm>

Technology Competencies for Library Staff. Otoño 1998.

Un ejemplo del esfuerzo de una biblioteca para desarrollar capacidades tecnológicas para el personal.

Online Computer Library Center. <http://www.oclc.org>

OCLC es una organización que no cobra por su membresía que proporciona información bibliográfica y otros servicios a 39,517 bibliotecas en 76 países y territorios alrededor del mundo.

Public Library Association, Tech Notes. [www.pla.org/technoteindex.html](http://www.pla.org/technoteindex.html)

Tech Notes son documentos breves en Internet que presentan tecnologías específicas para bibliotecarios de instituciones públicas.

PLA Links: Resources for Public Librarians on the Web:

<http://www.pla.org/links/link.html>

La Asociación de Bibliotecas Públicas proporcionan un breve lista de sitios de interés para bibliotecarios de instituciones públicas.

PUBLIB y PUBLIB-NET Electronic Discussions: General Information.

<http://sunsite.berkeley.edu/PubLib>

PUBLIB: Un sitios para discusiones electrónicas para bibliotecarios de instituciones públicas y para aquellos interesados en bibliotecas públicas.

PUBLIB-NET: un subset de PUBLIB que incluye solo a los lugares más relaciones con el Internet en bibliotecas públicas.

Project Gutenberg. <http://www.gutenberg.org>

Ofrece gratuitamente información, libros y otros materiales al público en general en formas que las computadoras, los programas y la gente pueden leer, utilizar, citar e investigar fácilmente.

RLG DigiNews. <http://www.rlg.org/preserv/diginews>

El Grupo de Bibliotecas de Investigación y la Biblioteca de la Universidad Cornell producen este boletín electrónico bimestral de interés para administradores de iniciativas digitales.

Turning a Dream into a Virtual Reality of Statewide Information Sharing.

<http://www.infoday.com/cilmag/jan01/morgan.htm>

Este es un buen ejemplo de esfuerzos de cooperación para establecer redes de recursos.

UK Office for Library and Information Networking. Public Library Research.

<http://www.ukoln.ac.uk/public>

Reúne información sobre bibliotecas públicas y el Internet incluyendo las actuales investigaciones disponibles mundialmente.

Agosto del 2001.

Index

INFORMATION TECHNOLOGY AND AMERICAN PUBLIC LIBRARIES:

Where Are We and Where Are We Going?

Barbara J. Ford

Assistant Commissioner, Chicago Public Library

Past President, American Library Association

## INTRODUCTION

Information technology and the Internet are catalysts that are changing the world and transforming public libraries. Public libraries offer local access to worldwide information resources and play a key role in shaping the global information infrastructure by providing equity of access to this global information regardless of income, location, equity, or age of the information seeker. The expansion of electronic networks linking libraries and their resources makes possible more, better, and more easily accessible information for library users around the world. Public libraries develop and support a globally competitive workforce through information literacy programs, public access computers, and other resources that help children and adults learn to find, evaluate, and use the information they need to improve their lives.

Public libraries have the responsibility to provide the collections, services, and technologies that will help everyone understand our increasingly diverse societies and prosper in the new world economy. Users now visit library web sites from around the world, and as professionals we respond to e-mail questions from anyone seeking assistance. Using e-mail and electronic lists, library staff connect and share expertise with library workers around the world. In this way we can learn what colleagues are accomplishing and unite with them to shape the international information infrastructure proving a forum for global dialogue and idea-sharing that can lead to improvements in government and cultural institutions. Learning about public libraries in various parts of the world can allow us to take an idea from one part of the world and adapt it to our needs.

As a community resource, public library service is facing some of the most dramatic changes in its long history. The challenges are in responding to changing needs and opportunities and embracing new styles of service development and delivery. For the public library to continue to play a central role in the emerging information society it will need to create and shape information as well as mentor users as the technological systems change and make different types of user interactions possible. Electronic technology is a transforming force that is changing the way our lives are lived. The public library must embrace traditional values but be open to new roles as they emerge. Librarians need to develop a holistic view of the needs and interests of public library users if the benefits and opportunities of technological change are to be realized. A number of exciting new developments are having a major impact on the services provided by public libraries in the United States.

## INTRANETS

Intranets are changing the way organizations communicate and provide information for their staff. Intranets are Internet-like networks established for some distinct group of users that also provide security so that others outside the

defined group do not have access to the content of the intranet. An intranet can be an excellent method for sharing organizational information and creating internal communication channels.

Technologies developed for the Internet can be applied to create powerful new ways of communicating within an organization, with higher efficiency and at lower cost than was feasible previously. Intranets are especially powerful tools in institutions with many desktop computer users and multiple, physically separate locations.

As technology changes, library staff need assistance and training in using the new tools. Technology help available through the intranet for staff might include online tutorials, tip sheets on using technology, copies of library supported software, lists of useful web sites, and information on fonts and graphics. Staff directories including phone, fax and e-mail information can be easily available and quickly updated. Downloadable forms such as memo and logo templates, gift acknowledgement letters, financial forms, honorarium fees for presentation, staff evaluation forms, security incident reports, monthly statistical input, staff development registration, and computer use guidelines can be easily used by many staff.

At the Chicago Public Library, Click This Now, an online newsletter for staff includes a library meeting calendar, features such as staff profiles and major library news stories, and announcements. This electronic newsletter is available to all 1500 staff and provides information in a timely and cost-effective manner.

## LIBRARY HOMEPAGES

Homepages provide entire new venues for public libraries to market their resources and make information available to off-site users. These pages are becoming the most important publications of libraries and reach people who may never physically visit library buildings. The pages provide opportunities for libraries to provide a gateway for their users to their electronic resources and to resources available on the Internet. If well organized, these pages will become the way public library users approach and learn about the electronic world. Today public libraries must develop these new tools to have a virtual presence for their users locally and globally.

At the Chicago Public Library our pages are visited over 11 million times per month. The average user session is 25 minutes. The most frequently used information is our children's page which includes homework help, lists of good books and good information on the web and sections for teens, teachers, parents, and children's librarians. Our second most visited page is "Learn Chicago." Here we have information on our collections; a Chicago timeline; information on deaths, disturbances, disasters and disorders; background on Chicago's mayors; facts about Chicago; digital collections; a directory of Chicago



organizations; bibliographies about Chicago; archival collections and a link to the city of Chicago home page. Our list of librarian selected Internet resources on over 60 subjects is the next most visited page. Other heavily used pages are a list of gifts for wedding anniversaries and information about the Sears Tower, the tallest building in Chicago. Also frequently used is the page leading users to virtual library resources including the library catalog; full text magazines and newspapers and databases; e-mail reference service; check your library card record; ready reference; and e-books through NetLibrary.

## FREE PUBLIC ACCESS TO THE INTERNET

The Internet makes digital systems accessible to anyone and everyone, anywhere and anytime. The Internet has touched and is altering many facets of our lives. The growing array of resources available on the Net is what makes it enticing. E-mail has helped users become familiar with the new medium. Besides e-mail there is online shopping, research, publishing, government services, education, entertainment, and financial services such as investment and banking. Another inducement has been the steady decline in the costs of getting and staying online. Packet switching that enables vast amounts to be crammed into the same transmission medium provides a cost advantage and distance does not affect price.

Top colleges and universities are rushing into online education, but there is also a proliferation of for-profit online institutions bringing Internet education to the masses. The Internet is democratizing education. Internet learning communities are voluntary groups of learners physically scattered throughout the world but linked in cyberspace. These learning communities capitalize on the community building opportunities brought about by the Internet. A computerized learning environment allows easy scheduling, efficient delivery of lectures to thousands of students at once, and will require ready access for students everywhere to the resources of all the world's great libraries.

The Internet is leading to the development of virtual communities with new forms of social life emerging through the communication made possible by the new technology. The Internet serves as a medium for the exchange of information and communication. The Internet is changing the nature of social and economic life and making this available to the entire community is a key role for public libraries today. The Internet is an infrastructure that is leading to the development of new kinds of research and learning communities and public libraries can ensure everyone has access to these new forms of learning and communities.

One of the key roles of librarians with the Internet is teaching the public how to find the information they need. Many library users think the Internet is the panacea to all information problems and do not know how to best locate the web pages they need. Making users aware of subject-oriented databases that are

online or in cd-rom format is essential since this may better meet user needs. Users need to be made aware of the easy access to information databases provide in contrast to irrelevant hits often generated by search engines on the Internet. Users need to be educated about the Internet so they understand that only a fraction of the possible sites are indexed by search engines; the ease of self-publishing on the Internet can lead to information of little value; and information can be transient on the Internet. The public library user will especially need education and training in the use of electronic books and online periodical collections described in the next section.

## ELECTRONIC BOOKS AND ONLINE PERIODICAL COLLECTIONS

Electronic books and online periodical collections with free remote user access are becoming key public library services. The electronic book or e-book is a written work readable on a computer screen, downloaded to a pc or digital assistant, or placed on a reader designed for that purpose, like the Rocket eBook or SoftBook. While most of the works now available in e-formats are older, public domain titles, more and more are appearing soon after print publication. Some were written expressly for e-book format.

Text in electronic format has been available on cd-rom and in databases for more than a dozen years now. E-books, in their current incarnation, are being created in encrypted formats, requiring a download and unlocking to a specific device, or authenticated to a specific reader's computer. These e-books may be keyed to one particular device, so content cannot be transferred among several devices owned by a library. E-books and their various reading devices are definitely developing as a consumer product rather than a library tool, and that makes for some interesting collection development challenges.

The actual titles of e-books can be obtained in a number of ways. Rocket eBook titles are sold through bookstores.

SoftBook offers subscriptions.

Project Gutenberg titles are available free.

NetLibrary sells entire collections.

Libraries have had to do some creative work with vendors to make e-book products useful to their patrons. More than 2400 titles are available free through Project Gutenberg, most of them classics out of copyright. Magazine and newspaper publications made money mainly from subscribers and advertisers. A new income stream has appeared with the provision of information delivered to readers by the web. In many cases subscribers want both electronic and paper options. At a web site registered users can now personalize how and what information they receive. Books, magazines and newspaper articles can now be delivered full text via online library catalogs and e-mailed to other users or downloaded. Public library users are beginning to expect these kinds of services.

## ONLINE CATALOGUING AND METADATA

The Online Computer Library Center (OCLC) in Dublin, Ohio has been a very important resource for libraries around the world as we have moved into the electronic delivery first of bibliographic data and now of full text. Over the past 30 years, libraries have used OCLC shared cataloging to create WorldCat, which today is the world's largest bibliographic database. OCLC plans to transform WorldCat from a bibliographic database and online union catalog to a globally networked information resource of text, graphics, sound and motion. This enhanced version of WorldCat will include a shared knowledge base supported by a set of integrated, web-based tools and services. It will facilitate contribution, discovery, exchange, delivery and preservation of knowledge objects and shared expertise of participating institutions. They plan to extend the present OCLC library cooperative of 39,517 institutions in 76 countries into a global, digital community. This will involve developing new web-based services, implementing a new technological platform and, most important, reaffirming a commitment to library cooperation.

Libraries are now using and sharing metadata that includes descriptions, holdings, reviews and previews as well as links to content. Metadata is defined as data about data and amplifies traditional bibliographic cataloguing practices in an electronic environment. Descriptive metadata facilitates resource discovery and identification. Metadata could document the technical processes of preservation, specify rights management information, and establish the authenticity of digital content. Preservation metadata is intended to support and facilitate the long-term retention of digital information.

OCLC helps libraries provide affordable electronic access to a rich range of information including abstracts, full text, indexes, and bibliography wherever the user is located. OCLC helps libraries deliver this information to the user by the best means including online, interlibrary loan, document supplier, or library archive. OCLC FirstSearch service is a single integrated online service for reference, interlibrary loan, and document delivery. OCLC FirstSearch Electronic Collections Online service provides powerful web-based electronic journals service providing access to large, integrated collections of scholarly journals. OCLC SiteSearch software provides information integration tools for libraries to build electronic collections and access and share resources globally. The Cooperative Online Resource Catalog (CORC) is a state of the art, web-based system that helps libraries provide guided access to Web resources using new, automated tools and library cooperation. Learning more about the services OCLC provides is essential in developing options for cooperation and expansion of information technology among public libraries.

## DIGITIZATION OF COMMUNITY RESOURCES

Digitization of library resources will provide broader access and archiving and preservation for library collections. It will help libraries increase access to their unique collections as well as pass them on to future generations. Digital materials from library collections, government agencies and other sources of electronic content are being established and must be carefully planned to accommodate changes in technologies and formats and provide access to electronic content using industry standards, both now and in the future. Through digitization libraries can make rare materials available for broad use while protecting the artifact. Digitizing is a major undertaking for public libraries and can make resources visible and available in new ways. Digital collections can be available at times the library is not open and provide access so users do not have to travel long distances to use collections.

At the Chicago Public Library digital collections have made popular materials such as information about Harold Washington, the first African-American mayor and the person who our central library is named after, available for use by school children and researchers worldwide. Historical information about local communities is also available in this format as well as a look at the 125 year history of the Chicago Public Library. At the Los Angeles Public Library their electronic neighborhood provides indexes, documents, photographs and other materials exploring California and regional history. Through this resource the Los Angeles Public Library is electronically sharing indexes and visual resources previously only available to individuals actually using the library. At the New York Public Library digital resources include a number of highlights from their collections.

Creative funding from federal grants, state libraries, and foundations is often needed to undertake these digitization projects that help expand the global reach of public libraries. Working across types of libraries may also be appropriate as we are doing in Illinois to digitally share information from a number of libraries about the World Fair held in Chicago and make it available to teachers statewide. These digitization efforts are still in their infancy and public libraries need to be part of the efforts to make collections available in digital formats.

## ELECTRONIC REFERENCE

There are times when all of us need an expert. On the Internet advice and answer sites are becoming more prevalent. Expert sites represent the latest stage in the Internet's evolution. It is important that libraries be players in this expert environment.

Online reference, or interactive reference, or e-reference covers a multitude of services from placing searchable Frequently Asked Questions (FAQ) on the library's web site, to answering reference questions via email or a web-based

form, to real-time assistance using Chat or other kinds of software. Like telephone reference, e-reference grows from the application of the ancient library tenets of access and service to a new technology. We already have put our catalogs online, made it possible to place holds and request renewals online. It seems logical to invite patrons to query us using that same medium.

The Internet Public Library was one of the first online reference vehicles. IPL began as an experiment as part of a graduate seminar in 1995 at the University of Michigan School of Information and Library Studies. It continues to serve as the public library of the Internet: answering reference questions, providing pathfinders, offering exhibits, telling stories, giving homework help. Any library seeking to initiate online reference should start by studying the IPL.

Online reference provides patrons with traditional reference services in a format they may be more comfortable with, more familiar with, and in settings where traditional reference would not work as well nor be as easily available. E-reference allows service to all, 24/7, in a society that increasingly is expected to function 24/7/365. There are huge projects, like the Library of Congress's Collaborative Digital Reference Service (CDRS), and small projects, like those that offer basic reference and homework help for teens. LC's CDRS envisioned as "the gateway to everything" has nearly 100 academic and public library members from around the world. The project is in testing mode, both in models of service and in software to power the service.

It is important to note, as should be clear from LC and others, that not all libraries are doing electronic reference on their own. From the Library of Congress to small state and county consortia, many public libraries are planning and implementing their online services collectively. The webliography provides information about two services that are examples of collaborative efforts. AskUsQuestions.com was developed by a group of libraries in Ohio and provides an opportunity to talk with experienced reference librarians on the Internet from 8:00 pm to 12:00 pm. QandACafé.com is an online reference service of libraries in California that is designed to provide fast answers to short questions. In starting such a service it is advisable to use off-the-shelf software and to learn from other libraries that have developed similar services. Most of these services have grown slowly giving staff time to become adjusted to new ways of interacting with users.

## STATISTICAL AND USER PROFILE ANALYSIS

It has become increasingly crucial for public libraries to provide information about how many and how people are using the library's resources. It is relatively easy to count circulation, whether of books, videos, or other materials, and more difficult to count reference questions. The advent of electronic access, electronic databases, and e-reference has created a multitude of services not so easily

quantified. Standardizing and counting electronic statistics is important for libraries to know who is being served, and how much, to know what to plan for, and what is desired.

Measures of the technology available can include the number of workstations, number of licensed electronic resources, and number of hours of access available. In turn, these can be broken down for more extensive analysis. This breakdown could include items such as in-library resources, licensed external resources, and number of general Internet portals. Other breakdowns might include counting electronic resources by whether they are index only, index and abstract, and/or full text, and whether these resources are available only on site in the library or by remote users from their homes or offices. Hours of access can then also be counted even when the library is not open, if people can use the resources 24 hours a day, 7 days per week.

It is crucial that electronic statistics and the methods used to describe them be consistent in meaning and methodology. There are difficulties across various vendor platforms of collecting statistics that actually measure the same things. Database vendors do supply statistics, but they are not defined consistently and do not necessarily count what libraries may need numbers on. Measures of usage at the baseline level for technology based resources are the number of log-ins/sessions, number of searches, and number of items viewed, downloaded, or printed. These in turn can be broken down by database, by time, by title, and so on, including peak number of simultaneous users. Developing a core set of national statistics and performance measures that librarians, researchers, and policy makers can use to describe public library and library-based network use of the Internet and Web-based services and resources would be helpful.

## WIRELESS NETWORKS

Improved satellite services and lower costs encourage more widespread use of wireless communications. Satellite receivers initially were prohibitively expensive and the antennas required for receiving signals were so large and unsightly that they were not widely used. Wireless and mobile communication devices of all kinds have come into their own. Melding of multiple communications capabilities into mobile communications is attracting mass consumer interest. As capabilities to access multimedia and web services are built into many mobile devices use will grow. The trend is toward a universal communicator, a single unit used for digital transmission capabilities ranging from voice to video. In the future units will operate as video-telephones, fax machines, computers, smart card modules, and databases with all the information needed.

Bringing the Internet to wireless communication devices represents a challenge of competing standards. A new generation of wireless service is being developed to handle fast communication rates. Communications of all kinds - computers,

consumer electronics, information, education, and entertainment sectors - are all evolving into one seamless communications web. All purpose personal communicator systems involving multiple functions including cell phone, e-mail capability, personal computer, web surfer, fax, video-television, picture phone, AM-FM radio, global positioning system are in the running. All purpose devices that are compact, wireless, and use a single, lifetime identifier code so that a person can be reached anytime anywhere are in the future.

Public libraries need to learn about this technology and look for partners from the commercial sector to help them provide these innovative types of services to their users. Experimenting with technology and finding new partners is essential as rapid developments continue in the years ahead.

## PERSONNEL ISSUES

Information technology has not only affected available resources, and management techniques and procedures, but is influencing the types and skills of personnel needed by the profession. The emerging digital library is reshaping the skills needed by library professionals who must now manage paper publications, computers, phone lines, video and audio resources as well as human resources. We must be advocates of new formats and welcome them into collections and share them with our users regardless of format. Successful public libraries are libraries that the public can use efficiently and with ease. We must have the skills to customize our resources to the needs of our community while understanding that the digital age removes the walls of the library and our definition of community takes on global dimensions.

The blending of traditional and electronic resources provides an opportunity for customizing information based on users' needs. We need to learn about electronic licensing, bandwidth and networking. To respond to these challenges librarians are becoming increasingly specialized. To be effective professionals we must embrace our expanded roles and responsibilities, have the technical training to provide service, and assume responsibility for being virtual information centers in our communities. The successful integration of electronic resources into public libraries service will ensure that libraries continue to be vital and valuable institutions. With the advent of self-checkout equipment, patron-placed holds and renewals, dial in access, automated phone attendants, voice mail, email, and fax the public library user is becoming more self-sufficient and this is shifting the librarian's role to one of anticipatory service.

There is a whole new profession of library technical support staff being developed and hired to support libraries as they become more technology based. Today public libraries hire experts who have the skills to plan, install, and maintain technology that allow the library to offer the kinds of services and resources the public needs and wants. Library technicians need to blend the

appropriate technologies with information resources to make an end product that the public library patron can use intuitively. Some libraries are developing lists of technical competencies needed by staff. Many are spending more resources on staff training to upgrade key skills and then keep them current. Continuous training on new equipment, new resources, and methods of providing service in the changing technological environment takes commitment, time and money. Library staff today must be well trained, flexible, energetic, inquisitive, self-motivated and able to work with the public.

Skills such as homepage design and development is now basic education for public librarians as they make their resources and services available using new technologies. The American Library Association's conference programming and publications reflect the changes as do the programs of divisions such as the Public Library Association and Library and Information Technology Association. You can learn more about how one association has approached training by reviewing the ALA web site. Library staff need opportunities to come together for focused training and discussion of issues. Professional associations play an important role here in providing quality continuing education at reasonable costs.

## FINANCING

Local, state and federal government have played key roles in helping libraries purchase and provide access to information technology. The role of government including state libraries and the federal Library Services and Technology Act programs in helping libraries respond to funding challenges for technology is notable. The Bill and Melinda Gates Foundation initiatives are working their way through all the states and are now beginning some funding in other countries. Private corporations such as AT&T and IBM have also helped finance initiatives for a number of libraries. At the Chicago Public Library AT&T provides funds for CyberNavigators, high school and college students who help teach library users about how to use available technology.

A number of states have developed cooperative arrangements between public, university, and school libraries to provide virtual resources including electronic databases and full-text journals. By licensing for a broad group of users the cooperative networks have secured reasonable prices for online resources and been able to share resources and make limited budgets stretch further. In some states the lead has been taken by the state library; in others leaders from various types of libraries have come together and found ways to convince funding bodies and constituents to provide resources for collaborative online ventures. To learn more about one coalition building effort read the article, "Turning a Dream into a Virtual Reality of Statewide Information Sharing."

The federal Library Services and Technology Act has helped to provide connectivity and funding, especially for public libraries. The Universal Service Fund for Schools and Libraries has provided grant money to public schools and



helped push network services as a first priority for technology expenditures. As state networks have provided funding for content, including databases, funding to help meet infrastructure needs has come from the federal government. Large foundations such as the Bill and Melinda Gates Foundation and other more locally focused foundations have provided technology training, ongoing technical assistance and computer resources to selected libraries. By working closely with database providers, good service and needed support can be available.

Broad support from distinct communities has helped finance information technology in public libraries. Artificial boundaries have been set aside in many cases to work together to make the dream of a virtual library a reality. By being politically astute and working collaboratively, librarians have been able to pull together the support they need to make information technology a reality for wide groups of users of public libraries in the US.

## CHALLENGES FOR THE FUTURE

The new information technologies have brought challenges to the concept of the public library. Some believe that the Internet is the successful rival to public libraries and to librarians. The public seems satisfied with the access and speed of response and often they do not evaluate the accuracy of the data found on the Internet. Where public libraries must position themselves is in the accuracy of the information given and the helpfulness of the staff. Libraries must increase their efforts to use the Internet to attract patrons. Better web page design, online reference service, full text resources and other services demonstrate that libraries have more to offer than commercial services. Providing these services for free and with knowledgeable helpful staff assistance is key to the future of public libraries. We must market public libraries as educational institutions and demonstrate their value to all potential users. We can and must promote the public library as a community resource for an improved society. Our challenge is how to integrate the new technology into the free, accessible and traditional reliability of the public library.

## INFORMATION TECHNOLOGY AND PUBLIC LIBRARIES

### WEBLIOGRAPHY

American Library Association. <http://www.ala.org> ALA is membership association for librarians from all types of libraries.

Ask Us Questions. [www.AskUsQuestions.com](http://www.AskUsQuestions.com). Q and A Café. <http://www.QandAcafe.com> Examples of live online reference services offered by library systems in the US.

Chicago Public Library. <http://www.chicagopubliclibrary.org>. Los Angeles Public Library <http://www.lapl.org>. New York Public Library <http://www.nypl.org> The web sites of several major public libraries in the United States.

Collaborative Digital Reference Service. <http://www.loc.gov/rr/digiref> CDRS provides professional reference service to researchers any time anywhere, through an international, digital network of libraries and related institutions.

Digital Library Federation. <http://www.diglib.org> The DLF is a consortium of libraries that are pioneering in using electronic information technologies to extend their collections and services.

Internet Public Library. <http://www.ipl.org> The IPL is a public service organization and learning/teaching environment at the University of Michigan School of Information that provides library services to Internet users.

Libraries for the Future. <http://www.lff.org> Libraries for the Future works to build the capacities of libraries to carry out their historical mission in an interactive environment.

Library and Information Technology Association. <http://www.lita.org> LITA is the division of the American Library Association that focuses on technology.

LITA Top Technology Trends. <http://www.lita.org/committe/topotech/mainpage.htm> These trends are identified by experts twice a year and briefly described here.

NetLibrary. <http://www.NetLibrary.com> NetLibrary is a commercial service that provides access to ebooks through a library's online catalog.

Oakland Public Library, Oakland, California. Technology Competencies for Library Staff. Fall 1998. <http://www.oaklandlibrary.org/techcomp.htm>

One example of a library's attempt to develop technology competencies for staff. Online Computer Library Center. <http://www.oclc.org> OCLC is a nonprofit membership organization providing bibliographic information and other services to 39,517 libraries in 76 countries and territories around the world.

Public Library Association, Tech Notes. [www.pla.org/technoteindex.html](http://www.pla.org/technoteindex.html) Tech Notes are short, web-based papers introducing specific technologies for public librarians.

PLA Links: Resources for Public Librarians on the Web. <http://www.pla.org/links/link.html> The Public Library Association provides a short list of web sites of interest to public librarians.

PUBLIB and PUBLIB-NET Electronic Discussions: General Information.  
<http://sunsite.berkeley.edu/PubLib> PUBLIB: An electronic discussion for public librarians and those interested in public libraries. PUBLIB-NET: a subset of PUBLIB that includes only those posts related to the Internet in public libraries.

Project Gutenberg.<http://www.gutenberg.org> Project Gutenberg makes information, books and other materials available to the general public free of charge in forms computers, programs and people can easily read, use, quote, and search.

RLG DigiNews <http://www.rlg.org/preserv/diginews> The Research Libraries Group and Cornell University Library produce this bimonthly web-based newsletter of interest to managers of digital initiatives.

Turning a Dream into a Virtual Reality of Statewide Information Sharing.<http://www.infotoday.com/cilmag/jan01/morgan.htm> This is a good example of cooperative efforts to build a collaborative network of resources.

UK Office for Library and Information Networking. Public Library Research.<http://www.ukoln.ac.uk/public> Collects information on public libraries and the Internet including the current research available worldwide.

August 2001

Index

Francia

USUARIOS Y SERVICIOS

Jean Marie Compte

Director de la Biblioteca Municipal-Regional  
de Poitiers, Francia

Antes de comenzar mi conferencia, deseo expresar mi reconocimiento a los organizadores del Primer Encuentro Internacional sobre Bibliotecas Públicas. Al recibir esta invitación, me doy cuenta del honor que me hacen. Por ello, quiero agradecer a todos mis nuevos amigos mexicanos y extranjeros, en particular alemanes, por la calidad de su recibimiento y por su hospitalidad. Quisiera también expresar mi profundo agradecimiento a la Casa de Francia-IFAL de los servicios culturales de la Embajada de Francia, ya que sin su apoyo mi presencia aquí no hubiera sido posible.

En Francia, las políticas públicas en favor de las bibliotecas encuentran su origen en las decisiones que se tomaron al momento de la Revolución de 1789. De ello resultó, a principios del siglo 19, la creación, por iniciativa del Estado, de

bibliotecas municipales en la mayoría de las grandes ciudades del país. Sus colecciones provenían de las confiscaciones revolucionarias operadas en detrimento de las instituciones eclesiásticas : conventos, abadías, y de los emigrados. Posteriormente, durante más de un siglo, las bibliotecas vivieron de este acervo, sin que las ciudades, que no eran autónomas respecto del gobierno central, pudieran darles los medios, sobre todo presupuestales y financieros, para desarrollarse.

Por tanto, no fue sino hasta finales del siglo 20, después de 1981, cuando pudieron votarse las leyes de descentralización, que la acción pública en favor de las bibliotecas se vio profundamente modificada. Se sustentó entonces con nuevas bases, y se ampliaron sus objetivos. Por una parte, las ciudades y los departamentos se vieron favorecidos por una verdadera transferencia de competencias. Esto volvió a los alcaldes y a los presidentes de los departamentos responsables de la definición y de la aplicación de las misiones y de la política documental de las bibliotecas. Por otra parte, un régimen financiero de dotaciones fue aplicado por el Estado en favor de las comunidades, ya fuera para la creación y la construcción de instalaciones, ya fuera para su funcionamiento.

Desde ese momento, se elaboró una verdadera política cultural con el fin de estructurar y organizar el desarrollo de las bibliotecas en todo el territorio, de replantear y modernizar el papel y los servicios de la Biblioteca Nacional, de pensar en una nueva forma de cooperación entre el Estado y las comunidades.

Por la misma época, nuestro país conoció, después de la Segunda Guerra Mundial, un periodo llamado las Treinta Gloriosas, durante el cual el crecimiento demográfico de la población, el progreso económico y la bonanza industrial aumentaron las necesidades en educación y modificaron tanto las prácticas culturales como las condiciones de acceso a la cultura y al entretenimiento. Se manifestó una demanda más fuerte. Esta favoreció a las bibliotecas universitarias, a las bibliotecas escolares y a todas las bibliotecas públicas, que progresivamente tuvieron que tomar en cuenta las aspiraciones de un público nuevo y más numeroso, preocupado por acceder fácil y libremente a todos los soportes del conocimientos ; los libros, desde luego, pero también los CDs, los videocassettes, posteriormente los CD-Roms, y actualmente los DVDs.

Fue, en suma, el que los poderes públicos hayan entendido y tomado en cuenta esta fuerte demanda, lo que hizo posible la considerable expansión de las bibliotecas en Francia durante los últimos veinte años. Podemos afirmar que esto fue posible gracias al equilibrio entre, por una parte, un Estado que no pretende renunciar a sus principales prerrogativas, sobre todo para garantizar los principios de laicidad y de igualdad de acceso a las colecciones, y para garantizar el control científico y técnico de las bibliotecas, y, por otra parte, de las comunidades, que empezaron a concebir y a apoyar políticas culturales en las que la biblioteca encuentra toda su importancia y se convierte en un servicio

público básico, cuyo lugar en la ciudad es considerado como central e incluso esencial.

Quise empezar mi participación en el Encuentro con esta idea, muy general y muy rápida quizás, con la intención de mostrarles a qué grado considero que la cuestión del desarrollo y del papel de las bibliotecas depende ante todo de lo político, en el sentido más noble del término. Mis colegas franceses saben lo importante que es para mí el diálogo y el debate con los funcionarios electos. En un sistema democrático, en el que la biblioteca libremente administrada constituye un importante engranaje, a nosotros nos toca convencerlos, pero a ellos les toca decidir y después rendir cuentas ante los electores. Y en Francia, nos regocijamos cada vez que la biblioteca se convierte en un tema de discusión política.

No he pronunciado aún las palabras "usuarios" y "servicios", que son las que nos reúnen hoy en esta mesa redonda. Para allá voy. Y quisiera presentarles el tema, partiendo de la descripción de un tipo particular de bibliotecas, que fueron creadas en Francia después de las decisiones tomadas por el Gobierno a partir de la construcción de la Biblioteca Nacional de Francia, a principios de los años 90.

En 1992 y 1993, el Ministerio de la Cultura elaboró un programa para la realización de doce bibliotecas, llamadas bibliotecas municipales con vocación regional. A través de un sistema de subsidio muy generoso (de cerca del 40%), el Gobierno ayudó a doce ciudades - capitales regionales o ciudades de más de cien mil habitantes - a crear grandes bibliotecas en las que la diversidad de los servicios ofrecidos al público, y el lugar preponderante que se otorgó a la atención al público, debían constituir uno de los sellos distintivos a la vez que la capacidad de organizarse en red con otras bibliotecas.

Poitiers, la ciudad de donde vengo, es una de las doce ciudades que pudieron inscribirse en este programa. A partir del ejemplo de la Biblioteca Municipal con Vocación regional de Poitiers, en el que, como comprenderán me detendré bastante, les expondré el concepto francés, si puedo llamarlo así, de cómo están organizadas las bibliotecas públicas y de los cambios que acarrearán en el uso que los usuarios hacen de ellas ; y aquí casi podría poner en el mismo plano a los bibliotecarios y a los usuarios de la biblioteca.

La Biblioteca municipal con vocación regional de Poitiers representa en realidad una nueva clase de establecimiento cultural. Al cubrir una doble función de conservación del patrimonio escrito y documental de la ciudad y de la región, y de difusión del saber y del conocimiento en todos los soportes, contribuye en la invención de una nueva forma de enciclopedismo.

Cumple con misiones de interés nacional, por ser polo asociado de la Biblioteca Nacional de Francia ; con misiones de interés regional, por la naturaleza de sus

acervos y por la cooperación que establece con otras instituciones ; y con misiones de interés local, a partir de los servicios que ofrece a los habitantes de Poitiers y por encontrarse en el corazón de la ciudad.

La Biblioteca municipal con vocación regional de Poitiers, más comúnmente llamada Mediateca François-Mitterrand, existe desde 1996.

Poitiers es la capital de la región Poitou-Charentes. Debo señalar entre paréntesis que la Francia metropolitana cuenta con 22 regiones, 96 departamentos y 36 mil municipios. Situada en el Centro Oeste de Francia, entre París y Burdeos, Poitiers goza de una ubicación privilegiada en las grandes vías de comunicación del Arco Atlántico. Es una ciudad mediana de 85 mil habitantes (una de las capitales más pequeñas de la región) ; 130 mil si tomamos en cuenta a la población de los alrededores. Pero es una ciudad con un pasado muy rico, una ciudad esencialmente intelectual, en la que predominan la presencia de una Universidad pluridisciplinaria creada en 1431, oficinas de gobierno y compañías de servicios. Aquí, la palabra escrita y el libro, desde la Edad Media y el Renacimiento, siempre han ocupado un lugar importante. La biblioteca municipal de Poitiers existe desde 1803. Fue transformada por primera vez en 1901, pero adquirió los rasgos de una clásica biblioteca de estudio, cuyas colecciones antiguas y especializadas interesaban sobre todo a estudiantes e investigadores. Prácticamente permaneció igual hasta finales de los años 70, cuando nace la idea de crear una verdadera red de bibliotecas municipales, encargadas de fomentar la lectura y facilitar el acceso al libro trabajando más de cerca con la población. Se dotó a cada barrio con una biblioteca. Actualmente existen 4, que tienen entre 400 y 600 m<sup>2</sup>, con acervos que fluctúan entre los 30 mil y los 40 mil documentos. A finales de los años 80, surgió el debate relacionado con la transformación de la biblioteca central, que resultaba ya demasiado exigua para los lectores y para los libros, mal adaptada a las necesidades del público e incapaz de cumplir con las funciones de una cabeza de red, y mal equipada para el tratamiento eficaz de la información bibliográfica o para la aplicación de una política de acción cultural, por ejemplo.

El edificio que se construyó para acoger a la Biblioteca municipal con vocación regional se localiza en el corazón de la ciudad. Corresponde tanto a una política urbana como a una política cultural de la Ciudad. Ocupa una superficie útil de 8 mil m<sup>2</sup>, de los cuales 4 mil están abiertos al público. En efecto - porque el alcalde de Poitiers quiso crear un fuerte lazo entre patrimonio y modernidad; porque al buscar reconciliarse con los grandes principios del enciclopedismo, los bibliotecarios hicieron prevalecer la necesidad de concentrar en un mismo lugar las funciones de conservación y de difusión -, se tuvo que concebir un programa arquitectónico y técnico que contemplara esta doble necesidad. (Fueron necesarios) Estudios previos en los que concurrieron la arquitectura y la construcción de edificios, sometidos a discusión con los representantes de los futuros usuarios, y seis años de trabajo, fueron necesarios.

El proyecto contó con el apoyo del Ministerio de la Cultura, del Concejo General de la Vienne, del Concejo Regional de Poitou-Charentes, pero fue financiado en gran parte por el presupuesto municipal.

Está organizada en departamentos o direcciones, de los cuales unos se encargan de la gestión de los documentos y otros de funciones más transversales.

Los departamentos responsables de la oferta documental son : el de los materiales impresos (libros y publicaciones periódicas), el del audiovisual (discos compactos, DVD, videocassettes, CD-Roms), el de la Casa de la Edad Media (recopiladores especializados en el estudio del periodo medieval del siglo V al siglo XV en Europa), y el que llamamos Patrimonio e Investigación (documentos antiguos, raros y valiosos del siglo IX hasta 1945).

Los departamentos con vocación transversal son : el de acción cultural, el que se encarga de la atención al público y de la coordinación general de la red de bibliotecas municipales, y el de la coordinación informática. Quisiera mencionar, sólo a título informativo, que existe también una dirección de la administración general, del personal y del presupuesto, y una dirección técnica.

El acervo documental cuentan actualmente con :

- 310 mil libros
- 24 mil discos
- 12 mil videocassettes
- 400 DVD
- 400 CD-Roms
- 650 títulos de publicaciones periódicas
- 410 mil documentos patrimoniales : manuscritos, libros, estampas...

Por otra parte, la política de acción cultural de la biblioteca, concebida a partir de una programación anual, permite proponer en forma permanente exposiciones, conferencias, proyecciones, lecturas, debates y animaciones varias, ya sea explotando y considerando las particularidades del acervo, ya sea colaborando con otras instituciones o establecimientos culturales. Esto permite que la biblioteca constituya un crisol para la expresión de prácticas culturales, que reúnen en un mismo lugar a públicos de orígenes, edades y condiciones sociales muy diferentes.

Por lo demás, creo que una de las características propias de esta categoría de bibliotecas en Francia consiste en promover formas de expresión que respeten la personalidad y las aspiraciones de los públicos a los que atiende.

Obviamente, la cuestión de la accesibilidad del acervo, de las condiciones de préstamo, de la comunicación y de la consulta de los documentos también es determinante en términos de desarrollo de los servicios. En el caso de Poitiers, como en la mayoría de las otras grandes bibliotecas públicas francesas, el uso

del servicio es por lo general libre y gratuito. Sin embargo, el préstamo de documentos a domicilio y las reproducciones tienen un costo. Del mismo modo, vendemos tarjetas postales y catálogos o folletos de exposiciones. Los horarios de atención - 42 horas por semana entre los meses de octubre y mayo, y 36 horas entre los meses de junio y septiembre -, proporcionan evidentes facilidades de uso del servicio por parte del público. Conviene sin embargo insistir en el hecho de que representa una carga importante para el presupuesto de funcionamiento de la biblioteca, en la medida en que supone contar con un personal calificado bastante numeroso. Les recuerdo que en nuestro país, el régimen de trabajo semanal es actualmente del orden de 35 horas.

Aunque la enumeración y la presentación que acabo de hacer hayan sido quizás demasiado breves y por momentos alusivas, creo sin embargo que destaca la voluntad que tuvieron, tanto los funcionarios electos de la ciudad como los bibliotecarios, de volver atractiva esta biblioteca. Acostumbro decir que representa realmente una casa común de la cultura, un lugar de sociabilidad para los habitantes de Poitiers y de sus alrededores. Recibe diariamente un promedio de 2 mil visitantes. Las estadísticas de préstamo permiten establecer que hay 23 mil usuarios activos, de los cuales 42% son hombres, 58% mujeres, 66% tienen menos de 26 años y 29% son estudiantes. En el conjunto de la red de bibliotecas, fueron 900 mil los préstamos que se hicieron en el año 2000.

Después de cinco años de funcionamiento, la Biblioteca municipal con vocación regional de Poitiers supo encontrar un lugar original en la ciudad, a la que aporta, por su modernidad y por la diversidad de sus servicios, una parte de la importancia que tiene en el exterior. Pero, también juega un papel importante en el seno de la red de las grandes bibliotecas públicas, al participar en el ordenamiento cultural del territorio, realidad típicamente francesa, que proviene del principio de igualdad de los ciudadanos ante el servicio público. Finalmente, y esto es a mi parecer lo más importante respecto del tema que nos ocupa en esta mesa redonda, un fenómeno de apropiación del lugar, de sus usos y servicios por el público que la frecuenta se ha operado en condiciones que no estaban contempladas de antemano y que, debemos convencernos cada día de ello, quedan siempre por conquistar. En efecto, si bien las bibliotecas en Francia cuentan con una larga y rica historia sobre la que pueden construir su futuro, nunca hay que perder de vista que las políticas de fomento a la lectura y de desarrollo de las bibliotecas son siempre más frágiles que cualquier otra, porque en ese ámbito es francamente imposible medir a corto plazo aquello que los economistas llaman rentabilidad de la inversión. Y no es éste, sin embargo, un asunto menor, justo ahora que nos cuestionamos con preocupación y seriedad sobre la escalada de los oscurantismos.

Index



## USAGERS ET SERVICES

En France, les politiques publiques en faveur des bibliothèques ont leur origine dans les décisions prises au moment de la Révolution de 1789. Il en est résulté, au début du XIX<sup>ème</sup> siècle la création, à l'initiative de l'Etat, de bibliothèques municipales dans la plupart des grandes villes du pays. Leurs collections provenaient des confiscations révolutionnaires opérées au détriment des établissements ecclésiastiques : couvents, abbayes, et des émigrés. Pendant plus d'un siècle ensuite, les bibliothèques ont vécu sur cet acquis, sans que les villes, qui n'avaient pas d'autonomie par rapport au gouvernement central, puissent leur donner des moyens, en particulier budgétaires et financiers, pour se développer. Ce n'est donc qu'à la fin du XX<sup>ème</sup> siècle, après 1981, quand des lois de décentralisation ont pu être votées, que l'action publique en faveur des bibliothèques s'est trouvée profondément modifiée. Elle s'est fondée alors sur des bases nouvelles, et ses objectifs ont été élargis. D'une part les villes et les départements ont bénéficié d'un véritable transfert de compétences. Cela a rendu les maires et les présidents de départements responsables de la définition et de la mise en œuvre des missions et de la politique documentaire des bibliothèques. D'autre part, un régime de dotations financier a été mis en place par l'Etat au profit des collectivités locales, soit pour la création et la construction des équipements, soit pour leur fonctionnement.

En parallèle, une véritable politique culturelle a été élaborée, afin de structurer et d'organiser le développement des bibliothèques sur l'ensemble du territoire, afin de repenser et de moderniser le rôle et les services de la Bibliothèque nationale, afin d'imaginer un partenariat nouveau entre l'Etat et les collectivités locales.

Dans le même temps, notre pays a connu après la Deuxième guerre mondiale une période baptisée les Trente glorieuses, au cours de laquelle l'accroissement démographique de la population, les progrès économiques, la prospérité industrielle ont augmenté les besoins en éducation et changé les pratiques culturelles, et les conditions d'accès à la culture et aux loisirs. Une demande plus forte s'est exprimée. Elle a bénéficié aux bibliothèques universitaires et à toutes les bibliothèques publiques, qui ont eu à prendre progressivement en compte les aspirations d'un public nouveau et plus nombreux, soucieux d'accéder librement et facilement à tous les supports de la connaissance ; les livres bien sûr, mais aussi les CD, les vidéocassettes, puis les CD-Roms.

C'est en somme la compréhension et la prise en compte par les pouvoirs publics de cette forte demande, qui a rendu possible l'expansion considérable des bibliothèques en France au cours des vingt dernières années. On peut affirmer qu'elle s'est faite au prix d'un équilibre entre un Etat qui n'entend pas renoncer à ses prérogatives essentielles, notamment pour garantir les principes d'égalité d'accès aux collections et de laïcité, et pour assurer le contrôle scientifique et technique des bibliothèques ; et des collectivités locales qui se sont mises à concevoir et à soutenir des politiques culturelles où la bibliothèque trouve toute

sa place et devient un service public de base, dont la place dans la cité est considérée comme centrale, voire essentielle.

Je tenais à commencer ma communication par ce propos très général, trop rapide peut-être, afin de vous montrer combien la question du développement et du rôle des bibliothèques m'apparaît relever du politique, au sens très noble du terme. Je n'ai pas encore prononcé les mots d'usagers et de service qui nous réunissent pour cette table ronde. J'y viens maintenant. Et je voudrais vous présenter le sujet, en partant de la description d'un type particulier de bibliothèques, qui ont été créées en France dans la suite des décisions prises par le gouvernement à partir de la construction de la Bibliothèque nationale de France au début des années 1990. En 1992 et 1993 le ministère de la culture a élaboré un programme de réalisation de douze bibliothèques, appelées bibliothèques municipales à vocation régionale. Par un système de subvention assez généreuse (au taux de 40 %), le gouvernement a aidé douze villes : des capitales régionales ou des villes de plus de 100 000 habitants, à créer de grandes bibliothèques ou la diversité des services offerts au public, et la place centrale faite à l'accueil des usagers devaient constituer une des marques distinctives, en même temps que la capacité à s'organiser en réseau avec d'autres bibliothèques. Poitiers la ville d'où je viens est une des douze ville à avoir pu s'inscrire dans ce programme.

A partir de l'exemple de la Bibliothèque municipale à vocation régionale de Poitiers, sur lequel vous comprendrez que je m'attarde davantage, je vous exposerai la conception française, si j'ose dire, de l'organisation des grandes bibliothèques publiques et des modifications qu'elles entraînent dans l'utilisation qu'en font leurs utilisateurs ; et là je pourrais presque mettre sur le même plan les bibliothécaires et les usagers de la bibliothèque.

Créée en 1996, la Bibliothèque municipale à vocation régionale de Poitiers représente en réalité un type nouveau d'établissement culturel. En assurant une double fonction de conservation du patrimoine écrit et documentaire de la ville et de la région et de diffusion du savoir et de la connaissance sur tous les supports, elle contribue à inventer une nouvelle forme d'encyclopédisme.

Elle remplit des missions d'intérêt national, en étant pôle associé à la Bibliothèque Nationale de France ; des missions d'intérêt régional, de par la nature de ses collections et des partenariats qu'elle met en oeuvre ; et des missions d'intérêt local, à partir des services qu'elle offre aux habitants de Poitiers et de sa position au coeur de la cité.

La Bibliothèque municipale à vocation régionale de Poitiers, plus communément appelée Bibliothèque municipale à vocation régionale existe depuis 1996.

Poitiers est la capitale de la région Poitou-Charentes. Située dans le Centre-Ouest de la France, entre Paris et Bordeaux, elle bénéficie d'une situation privilégiée sur les grandes voies de communication de l'Arc Atlantique. C'est une ville moyenne de 85 000 habitants (une des plus petites capitales de région) ;

130 000 si on y ajoute la population de l'agglomération. Mais elle est une cité au passé très riche, une cité essentiellement intellectuelle, où domine la présence d'une Université pluridisciplinaire créée en 1431, des administrations et des sociétés de service. L'écrit et le livre, depuis le Moyen Age et la Renaissance y ont toujours bénéficié d'une place de choix. La bibliothèque municipale de Poitiers existe depuis 1803. Elle a connu une première transformation en 1901, mais elle a pris les traits d'une classique bibliothèque d'étude dont les collections anciennes et spécialisées intéressaient surtout les étudiants et les chercheurs. Elle est demeurée pour ainsi dire la même jusqu'à la fin des années 1970, où naît l'idée de forger un véritable réseau de bibliothèques municipales, chargées du développement de la lecture et de l'accès au livre en travaillant au plus près de la population. Chaque quartier a été doté d'une bibliothèque. A la fin des années 1980 est alors survenu le débat relatif à la transformation de la bibliothèque centrale, devenue trop exiguë pour les lecteurs et pour les livres, mal adaptée aux besoins du public et inapte à remplir les fonctions d'une tête de réseau, pour un traitement efficace de l'information bibliographique ou la mise en œuvre d'une politique d'action culturelle, par exemple.

Le bâtiment construit pour accueillir la Bibliothèque municipale à vocation régionale est situé au cœur du centre ville. Il relève autant de la politique urbaine que de la politique culturelle de la Ville. Il occupe une surface utile de 8 000 m<sup>2</sup> dont 4 000 sont accessibles au public. En effet, parce que le maire de Poitiers a souhaité rechercher un lieu fort entre patrimoine et modernité ; parce qu'en cherchant à renouer avec les grands principes de l'encyclopédisme, les bibliothécaires ont fait prévaloir la nécessité de réunir en un même endroit les fonctions de conservation et de diffusion, il a fallu concevoir un programme architectural et technique qui prenne en compte cette double nécessité.

Le projet a bénéficié de l'aide du Ministère de la culture, du Conseil général de la Vienne, du Conseil régional de Poitou-Charentes, mais a été financé en très grande partie par les finances municipales.

Elle est organisée en départements ou directions qui pour les uns assurent la gestion de documents pour les autres assurent des fonctions plus transversales. Les départements qui ont la responsabilité de l'offre documentaire sont, celui des imprimés (livres et périodiques), celui de l'audiovisuel (disques compacts, DVD, vidéocassettes, CD-Roms), celui de la Maison du Moyen Age (collecteurs spécialisés sur l'étude de la période médiévale du Ve au XVe siècle en Europe), et celui qui est appelé Patrimoine et Recherche (documents anciens, rares et précieux du IXe siècle à 1945).

Les départements à vocation transversale sont celui de l'action culturelle, celui qui a la charge de l'accueil du public et de la coordination générale du réseau des bibliothèques municipales, et celui de la coordination informatique. Je mentionne pour mémoire qu'il s'y ajoute une direction de l'administration générale, du personnel et du budget, et une direction technique.

Ses collections de documents comptent actuellement :

- 310 000 livres
- 24 000 disques
- 12 000 vidéocassettes
- 400 DVD
- 400 CD-Roms
- 650 titres de périodiques
- 410 000 documents patrimoniaux : manuscrits, livres, estampes...

Par ailleurs, la politique d'action culturelle de la bibliothèque, conçue selon un mode de programmation annuel permet de proposer en permanence des expositions, des conférences, des projections, des lectures, des débats et des animations variées, soit en exploitant et en tenant compte des particularités des collections, soit en collaborant avec d'autres institutions ou établissements culturels. Cela permet à la bibliothèque de constituer un creuset pour l'expression de pratiques culturelles qui rassemblent en un même lieu des publics d'origines, d'âges et de conditions sociales très variées.

Il me semble d'ailleurs qu'une spécificité propre de cette catégorie de bibliothèques en France consiste à promouvoir des formes d'intégration culturelle, c'est-à-dire d'acculturation, pour employer un terme savant, qui leur confère un rôle essentiel auprès des publics qu'elles doivent desservir.

Evidemment, la question de l'accessibilité des collections, des conditions de prêt, de communication et de consultation des documents est tout aussi déterminante en terme de développement des services. Dans le cas de Poitiers, comme de la plupart des autres grandes bibliothèques publiques françaises, l'utilisation du service est en général libre et gratuite. Mais le prêt de documents à domicile et les reproductions sont payants. De la même façon, nous vendons cartes postales et catalogues ou livrets d'exposition. Les horaires d'ouverture : 42 heures par semaine entre les mois d'octobre et mai, 36 heures entre les mois de juin et septembre donnent des commodités d'utilisation évidente du service par le public. Il convient néanmoins d'insister sur le fait que cela représente un charge importante pour le budget de fonctionnement de la bibliothèque, dans la mesure où cela suppose d'avoir un personnel qualifié assez nombreux. Je rappelle que dans notre pays, le régime de travail hebdomadaire se situe maintenant à 35 heures.

Bien que l'énumération et la présentation que je viens de faire soit peut-être trop brève et parfois allusive, elle fait cependant ressortir la volonté qu'il y a eu, autant de la part des élus de la ville que des bibliothécaires, pour rendre cette bibliothèque attractive. J'ai l'habitude de dire qu'elle représente vraiment une maison commune de la culture, un lieu de sociabilité pour les habitants de Poitiers et de son agglomération. Elle accueille en moyenne 2000 visiteurs par jour. Les statistiques relatives aux emprunteurs permettent d'établir qu'ils sont 23 000 inscrits actifs : 42% sont des hommes, 58% des femmes ; 66% ont moins de 26 ans et 29% sont des étudiants. Sur l'ensemble du réseau des bibliothèques, ce sont 900 000 prêts de documents qui ont été effectués en 2000.

Après cinq années de fonctionnement, la Bibliothèque municipale à vocation régionale de Poitiers a su trouver une place originale dans la ville dont elle

assure, de par sa modernité et la diversité de ses services, une part du rayonnement à l'extérieur. Mais, elle joue également un rôle important au sein du réseau des grandes bibliothèques publiques, en participant à l'aménagement du culturel du territoire, réalité assez typiquement française, qui procède du principe d'égalité des citoyens devant le service public. Enfin, et cela est à mon sens le plus important par rapport au sujet que doit traiter cette table ronde, un phénomène d'appropriation du lieu, de ses usages et de ses services par le public qui la fréquente s'est opéré dans des conditions qui n'étaient pas acquises d'avance et dont on doit se convaincre chaque jour qu'elles sont sans cesse à conquérir. En effet, même si les bibliothèques en France ont une longue et riche histoire sur laquelle il leur est possible de bâtir leur avenir, il ne faut jamais perdre de vue que les politiques de développement de la lecture et des bibliothèques sont toujours plus fragiles que toute autre, parce que dans ce domaine il est décidément impossible de mesurer à court terme ce que les économistes appellent le retour sur investissement. Ce n'est pourtant pas une mince question, à l'heure où nous nous interrogeons avec beaucoup d'inquiétude et de gravité sur la montée des obscurantismes.

Index

México1

Estudio versus lectura

Felipe Garrido

Director General de Publicaciones del

Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, México

Mi dibujo no representaba un sombrero. Representaba una serpiente boa que digería un elefante. Dibujé entonces el interior de la boa, con el fin de que las personas mayores pudieran comprender. Las personas mayores siempre necesitan explicaciones. Mi dibujo número dos era así:

Las personas mayores me aconsejaron que dejara de lado los dibujos de serpientes boas, abiertas o cerradas, y me interesara más bien en la geografía, la historia, las matemáticas y la gramática. Fue así como, a la edad de seis años, abandoné una espléndida carrera de pintor. Me desanimaron los fracasos de mi dibujo número uno y de mi dibujo número dos. Las personas mayores jamás comprenden nada por ellas mismas y es fatigante, para los niños, explicarles todo una y otra vez.

Con los dos párrafos anteriores terminan las reflexiones iniciales de aquel piloto que, forzado a aterrizar en el desierto, "a mil millas de toda tierra habitada", tropieza con el Principito en la fábula de Saint-Exupéry. Los recuerdo aquí por

equidad. Para que no se crea que lo que voy a decir ocurre sólo entre nosotros, los mexicanos.

La gente mayor, los adultos, las personas serias -maestros, bibliotecarios y padres de familia- están de acuerdo, bajo todos los cielos, en que "la geografía, la historia, las matemáticas y la gramática" son más importantes que dibujar boas, cerradas o abiertas. La gente mayor, los adultos, las personas serias sostienen que los libros de gramática son más importantes que las novelas, los cuentos y la poesía; están convencidos de que los textos de historia valen más que las tradiciones y las leyendas; reniegan de Comala y de Macondo porque no aparecen en los tratados de geografía.

En otras palabras, para que quede claro lo que hoy quiero decir: nuestro sistema educativo tradicionalmente ha privilegiado al estudio y ha no sólo postergado, sino perseguido a la lectura, porque ve en ella una distracción.

Entiendo aquí por estudio una actividad obligatoria, cuyo propósito es memorizar cierta información por el tiempo necesario para cubrir el trámite de un examen y que generalmente incluye una simulación de la lectura.[ 1a ] Entiendo por lectura una actividad voluntaria, cuyo propósito es comprender, dar significado al texto por el gusto mismo de hacerlo -pues sin comprensión no hay forma de mantener vivo el interés. Se puede ser lector de cualquier disciplina -matemáticas lo mismo que historia o anatomía-; habría que dejar siempre un espacio para ser, al mismo tiempo, lector de literatura. Un buen lector es lector de cualquier materia y es, al mismo tiempo, siempre, lector de literatura. Porque lo que allí se explora es la experiencia de la vida; porque allí el lenguaje alcanza su más alta y compleja expresión, y el lenguaje es nuestro más entrañable y constante medio para construir nuestra propia conciencia; para expresarnos y comunicarnos; para conocer y transformar al mundo.

No me resisto a decirlo con mejores palabras que las mías. Cito a Juan José Arreola: "El lenguaje -dice Arreola- modela al espíritu, que a su vez modela al lenguaje. Nuestro modo de hablar [y de escribir] es nuestro modo de ser. El espíritu sólo puede ampliarse en términos de lenguaje".

Paradójicamente, la mayor parte de lo que algún día supimos por el estudio lo hemos olvidado; recordamos, en cambio, lo que aprendimos por la lectura.

Por fortuna, siempre ha existido una corriente, más o menos subterránea, que se opone a la inercia de la escuela y fluye en favor de la lectura. Una corriente que quiere ir más allá de la habilitación para el trabajo -el objetivo capital de la escuela-, para formar, de manera integral, a personas capacitadas para seguir creciendo y aprendiendo por su cuenta. Una corriente convencida de que las auténticas oportunidades, la calidad de la educación y el desarrollo del país comienzan con el dominio del lenguaje, y de que el dominio del lenguaje requiere el ejercicio de la lectura.

No soy enemigo del estudio. Pero sí estoy convencido de que nuestras escuelas y bibliotecas deberían dar a la lectura una importancia tan grande como la que concede al estudio. El día en que nuestras escuelas y bibliotecas reconozcan que la lectura es tan importante como el estudio y decidan formar lectores, tendremos todos los que nos hacen falta y viviremos en un país más próspero, más justo, más democrático.

Ese día, cuando todos estén formados como lectores, cuando leer signifique siempre esforzarse por construir la comprensión del texto y se haga de manera voluntaria y cotidiana, por el gusto de hacerlo, dejará de simularse la lectura. Estudio y lectura serán entonces, muchas veces, una misma actividad. Podría terminar aquí con estas notas, porque lo que me interesa decir ya está dicho ahora. De aquí en adelante voy a repetirme. Les ruego paciencia.

La oposición que planteo entre lectura y estudio, entre libertad y obligación, entre oportunidad de crecimiento y cumplimiento de un trámite, entre la formación integral de las personas y la capacitación de mano de obra más o menos calificada ha estado presente en eso que llamamos literatura infantil desde su principio. Es decir, desde que se advirtió la ventaja de escribir de manera específica para los niños; cuando se cobró conciencia de su presencia en la sociedad, durante el siglo XVIII, con el auge de la industria y del comercio que propició la Revolución Industrial, y con la consiguiente necesidad de trabajadores instruidos que se hicieran cargo de los mandos medios en las nuevas empresas, siempre en expansión. No es casualidad que esto haya comenzado en Inglaterra. En 1750, justo en la mitad del Siglo de las Luces, el herbolario John Newbery comenzó a publicar en Londres los libritos de su Juvenile Library. Tomados sobre todo de la tradición oral, poblados de acontecimientos y seres maravillosos, los relatos de Newbery estaban encaminados, antes que nada, a ejercitar la imaginación: a dibujar serpientes boas, abiertas y cerradas. Siete años después, Marie Leprince de Beaumont, una institutriz francesa que vivía en Inglaterra, puso a circular, en la dirección opuesta, su Magasin des Enfants: su fin principal era la instrucción de los niños, ponerlos a estudiar. En las propias palabras de la autora y editora, el Magasin des Enfants es:

el diálogo de una prudente aya con sus alumnos de muy selecta familia, en que se hace pensar, hablar, actuar a los muchachos según el espíritu, el temperamento, las inclinaciones de cada uno. En que se les hacen ver los defectos propios de esa edad, se les muestra la manera en que pueden enmendarlos, intentando formarles los sentimientos y esclarecerles el espíritu. En que se presenta un resumen de la Historia Sagrada, de la Fábula, de la Geografía, etc., en un conjunto de reflexiones útiles y de cuentos morales para divertirlos agradablemente, y escrito todo en un estilo sencillo y acorde con lo tierno de sus almas...[ 2 ]

Desconocemos la opinión de los niños; entre los adultos los puntos de vista de Marie y de su Magasin des Enfants de antemano tenían ganada la partida. La sociedad y la escuela favorecían al estudio sobre la lectura. Si los niños iban a leer, que fuera para aprender cosas útiles.

Esto fue clarísimo sobre todo en las revistas. Kinderfreund, aparecida en Alemania en 1765, parece ser la más antigua. Herminio Almendros define a su editor, Christian-Felix Weisse, como un miembro del "grupo de pedagogos pedantes a la moda".[ 3 ] Le siguieron, en 1772, en Francia, L'ami des Enfants;

en 1788, en Inglaterra, *The Juvenile Magazine*; diez años después, la *Gazeta de los niños*, en España. En la otra orilla del Atlántico, el primer número de *El Correo de los Niños* circuló en esta Ciudad de México el Día de Reyes de 1813, obra del incansable Lizardi. Unas más otras menos, todas estas revistas seguían las inclinaciones de Marie Leprince de Beaumont: buscaban la utilidad antes que el gusto y lamentaban la afición de los niños y las niñas "a lo maravilloso por más falso e inverosímil que sea". Según decían, esto los llevaba a posponer "lo verdadero, lo provechoso y lo necesario" -la cita es de Iriarte, el sensato fabulista español.[ 4 ] El culto positivista a lo que obviamente parece "lo verdadero, lo provechoso y lo necesario" no ha desaparecido. Muchos padres de familia, maestros y bibliotecarios, muchas autoridades educativas, repiten a menudo, casi siempre sin saberlo, las palabras de Iriarte. O las apoyan con los hechos, aunque digan cualquier otra cosa.

Sin embargo, los niños y los jóvenes, no importa su edad, siguen gozando la ficción, la poesía y las ideas extravagantes; cuando tienen la fortuna de conocerlas, siguen beneficiándose con su frecuentación.

La experiencia nos ofrece unas cuantas lecciones. 1) Que la puerilidad y el tono moralizante repugnan a los niños y los alejan de la lectura. 2) Que el fondo irracional, intuitivo, imaginativo que subyace en los mitos, los juegos tradicionales, las coplas populares ejerce siempre su vivificante fascinación. 3) Que muchas grandes obras de la literatura infantil no fueron escritas para niños, y muchas grandes obras escritas para niños cautivan a los adultos. 4) Que la diferencia importante no es entre libros para niños y libros para adultos, sino entre grandes libros y obras mediocres. 5) Sobre todo, que los lectores no se forman en los libros de texto, en los libros para estudiar, sino en los otros libros, en los libros para leer, en el ejercicio cotidiano de la lectura voluntaria. La esencia de la lectura no es obtener información sino vivir una experiencia. No olvidemos, sin embargo, que para aprovechar los libros de texto hace falta, antes que nada, ser un buen lector.

No importa, por supuesto, que la lectura que haga un niño sea distinta a la de un adulto. No importa que la primera vez que leemos *Las aventuras de Tom Swayer*, *Pinocho* o *Los tres mosqueteros* gocemos sobre todo lo anecdótico, y sólo después, cuando hemos alcanzado una mayor experiencia como seres humanos y como lectores, podamos descubrir, más allá de los angustiosos o risibles o intrigantes sucesos, la sabiduría, la comprensión, la compasión de Mark Twain, Collodi o Dumas por la condición humana. A final de cuentas, la lectura de cada quien depende de la experiencia, de las lecturas anteriores, del humor de cada día, y no todos los adultos ni todos los niños descubren ni disfrutan las mismas cosas en una lectura.

Hay quien se preocupa -bibliotecarios, maestros, padres de familia- porque en los libros para niños se deslicen palabras poco usuales, y convierte esto en un obstáculo más para que los niños tengan acceso a leer con libertad. El caso me hace recordar una advertencia de Juan Ramón Jiménez y un cuento de Amado Nervo.

Juan Ramón nos dice que esas palabras poco familiares son una hendidura que se abre al misterio, a los niveles de asociación profunda, de comunicación



intuitiva... que no hace falta temerlas ni perseguirlas, sino venerarlas y averiguarlas. ¿Qué tantas palabras desconocidas puede soportar un lector? No importa cuántas mientras sea posible comprender del texto lo suficiente para no perder el interés. Nada desanima tanto la lectura como no entender lo que se está leyendo.

El cuento de Nervo, "El Dominio del Canadá", [ 5 ] es la historia de un grupo de niños cautivos del embrujo de esas cuatro palabras que ellos no comprenden. Para ellos no tiene sentido que el Dominio del Canadá sea la designación política del Canadá de principios del siglo XX, todavía dominio británico. Convierten entonces esas palabras en el nombre de un monstruo imaginado que habita, como sucede con tantos monstruos, en la oscuridad. Puestos frente al misterio, frente a las palabras de significación ignorada, buscan un sentido que ordene el desconcierto, que conjure el horror a la nada, una solución estética. El cuento de Nervo es una lección sobre las relaciones entre el misterio y la creación artística. De alguna manera me hace retornar a Juan Ramón Jiménez, con su culto a lo inefable y a la revelación. Un día, ya transterrado, en la isla de Puerto Rico, el poeta español dijo a su manera -estaba hablando de literatura y de niños- lo que hacía y hace falta:

ese libro ideal que todos hemos entrevisto en nuestra infancia, que nos ha revelado, en la mañana de la vida, como la mariposa azul del colejo, [ 6 ] por la frente en ilusión: el libro del cuento mágico, del verso de luz, de la pintura maravillosa, de la deleitable música; el libro de la fantasía, del milagro, de la hermosura; el libro bello, en suma, sin otra utilidad que su belleza. [ 7 ] Con los casi doscientos millones de ejemplares distribuidos para el ciclo escolar 2001-2002, la Comisión Nacional de los Libros de Texto Gratuitos ha repartido, en sus cuarenta y un años de vida, más de tres mil millones de libros. Son muchos libros. A partir de su renovación, iniciada en 1992, son también libros excelentes. Puede enorgullecernos su calidad, lo mismo que la decisión política que los ha sostenido.

Por mucho tiempo, fueron sólo para primaria. Desde 1997 empezaron a repartirse también en secundaria.

Es obvio que los mexicanos estamos profundamente convencidos de que los libros de texto son indispensables para que estudien los alumnos. Esta convicción es tan firme que, por ejemplo, a la demanda de poner los libros de texto al alcance de los estudiantes de secundaria se debió la considerable expansión de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas -adscrita al Conaculta- en los dos últimos decenios. En 1982, cuando Ana María Magaloni fue nombrada directora de Bibliotecas, en la entonces Subsecretaría de Cultura de la Secretaría de Educación Pública, había en México 300 de estas bibliotecas, una por cada 234,000 habitantes. Dieciocho años después, cuando la doctora Magaloni dejó su lugar a Jorge von Ziegler, hay 6,109, una por cada 16,000. En ellas están al alcance del público 32.5 millones de libros, y se estima que en 2000 atendieron 94 millones de consultas. Nadie se engañe pensando en lectores; casi todas esas consultas fueron de estudiantes de secundaria que hacían sus tareas: estaban estudiando, no leyendo.

Para cumplir con esa función orientaron sus adquisiciones y con ese propósito se instalaron hasta ahora las bibliotecas de la Red. Un requisito para montar una nueva biblioteca ha sido que en el municipio correspondiente haya por lo menos una secundaria. Mientras los alumnos de secundaria no recibían gratuitamente los libros de texto, esto era prioritario. Pues, lo repito, nadie debe pensar, ni por asomo, que menosprecio el estudio; mi propósito es, simplemente, distinguirlo de la lectura y, eso sí, sostener que la lectura es, por lo menos, tan importante como el estudio.

En general, como dije, estudiar, hacer las tareas significa un uso obligado, limitado y poco gratificante de los libros. En el ejercicio cotidiano, estudiar se refiere a memorizar, sin que sea preciso comprender. No es algo que sea exclusivo de nosotros; así sucede también en muchos otros lugares. Cité a un francés, Saint-Exupéry; ahora lo hago con un español, Manuel Vázquez Montalbán: en su novela Los pájaros de Bangkok, tropiezo con un pasaje que viene a cuento. Con su musculatura cúbica, Marta camina al lado de Carvalho, y le confiesa:

...Cuando yo veía a aquellos burguesitos tranquilos y ricos jugándose el curso corriendo delante de la policía me sublevaba. Yo tenía que presentar cada año de notable para arriba para que me mantuvieran la beca. ¿Y sabe usted que yo no entendía nada de nada?

Había retenido a Carvalho con una mano corta y fuerte sobre el brazo del hombre.

\_Pero es que nada.

\_¿Así de pronto?

\_No. Del lenguaje. De asignaturas teóricas, por ejemplo.

Filosofía. Yo había estudiado de memoria y sabía decir lo que es una mónada según Leibnitz, pero no entendía a Leibnitz. ¿Comprende? En clase me iba haciendo pequeñita, pequeñita, cuando hablaban de Filosofía, y en casa lloraba porque no entendía nada. Y de literatura. Aquel año le dieron el Nobel a Juan Ramón Jiménez. El profesor de Literatura nos puso un poema de Juan Ramón para que lo comentáramos. Yo me sabía la vida de Juan Ramón y los nombres de todos sus libros y fragmentos enteros de Platero y yo. Pero no sabía comentar un poema. Tuve que tomar apuntes al pie de la letra, estudiármelos...

Yo "sabía decir lo que es una mónada según Leibnitz, pero no entendía a Leibnitz". "Yo me sabía la vida de Juan Ramón y los nombres de todos sus libros y fragmentos enteros de Platero y yo. Pero no sabía comentar un poema." "Tuve que tomar apuntes al pie de la letra, estudiármelos..." Allí, en boca de Marta, queda expuesto el problema. Pero no todos los alumnos tienen tanta conciencia de sus dificultades.

Al estudiar, como dije, con frecuencia no leemos; simulamos la lectura. Simular la lectura consiste en decir las palabras sin calar en su comprensión. Así se aprenden y repiten párrafos y fórmulas que no se entienden. Así suele concluirse

la secundaria, y a veces un doctorado, pero no se llega a la sabiduría, no es posible leer el mundo, no se ensancha la conciencia.

Leer implica tomar los libros por voluntad propia. Significa haber descubierto que los libros valen la pena. Un lector lee por gusto, todos los días, y se esfuerza por entender, por encontrar sentido en lo que lee; es alguien que puede escribir, para expresarse y comunicarse; que está dispuesto a invertir una parte de su vida y de sus ingresos en la lectura; que acude a las bibliotecas y las librerías. Esos lectores son los que nos hacen falta y los que debemos formar. No nos basta ya, en este siglo que comienza, con una población meramente alfabetizada.

Un paradójico resultado de la lectura -también esto ya lo dije- es que, aunque no se lea con el propósito de aprender, el aprendizaje se produce, como una consecuencia del interés y de la atención. O, como diría Juan José Arreola, del amor:

Yo [...] tuve la ventaja que muy pocos hombres tienen: la de no haber leído ni aprendido nada por obligación. Lo que se me enseñó en los pocos años en que estuve en la escuela, o cuando fui un empleado al servicio de un comerciante, o de un banquero, o de un editor, lo olvidé. En cambio recuerdo tantas cosas que aprendí por amor, por amor al arte y por el arte de amar las cosas. (La palabra educación.)

Tendríamos que concluir -y eso es lo que me interesa- que se aprende más y mejor leyendo que estudiando.

Las bibliotecas de la Red Nacional -y las universitarias, las escolares, las de los Centros de Maestros, las bibliotecas, en general- no han sido, todavía, un espacio para leer, sino en una proporción mínima. Han sido un espacio para estudiar. Nuestras escuelas, en todos sus niveles -voy a volver al principio-, han creído que su obligación es impulsar solamente el estudio y no la lectura. Al excluir la lectura voluntaria, la lectura por gusto, de sus propósitos fundamentales, nuestras escuelas han casi cancelado -otra paradoja- las oportunidades de aprender al través de los libros. Por eso nuestros maestros son, en general, tan malos lectores -no los censuro; también ellos han sido formados por un sistema educativo que considera a la lectura por placer un mero apoyo de lo que realmente se toma en serio, que es el estudio.

Una reflexión es inevitable. Ahora que los alumnos de la secundaria reciben en forme gratuita y personal los libros de texto que necesitan, ahora que las bibliotecas de la Red ya no tienen que cubrir esa demanda, podría temerse que ha terminado su razón de ser.

Creo, sin embargo, que, por el contrario, nos encontramos ante una oportunidad única. Tal vez ahora las bibliotecas de la Red Nacional -y las demás, por extensión- puedan comenzar a ser espacios de lectura, y no solamente de estudio. Para ello, habrá que dotarlas también con los otros libros, los que son para leer, no para estudiar, y habrá que organizar en ellas las actividades

necesarias para asegurarse de que esos otros libros en efecto se leen. Pasar del estudio a la lectura es la mayor de las necesidades de nuestro sistema educativo, de nuestro sistema de bibliotecas -y, en muchos sentidos, de nuestra sociedad.[ 8 ]

No exagero. Vuelvo a los más de tres mil millones de libros de texto gratuitos que en sus cuarenta y un años de vida ha producido y distribuido la Conaliteg. Insisto en su excelencia. Adolecen, sin embargo, de una grave desventaja: los alumnos y aun los maestros a quienes van dirigidos no alcanzan a comprenderlos sino muy parcialmente.[ 9 ]

Muchos lo han advertido antes que yo. Existen iniciativas que proponen simplificarlos y otras, aún más descabelladas, que proponen complicarlos con notas y aclaraciones, creyendo que eso los hace más accesibles. Sería una lástima; no lo necesitan. Son espléndidos. En verdad, no hacen falta otros libros, sino otros lectores. Lectores más capaces, mejor ejercitados.

Durante ya más de cuatro décadas hemos editado y distribuido bastantes más de tres mil millones de ejemplares de los libros de texto gratuitos.

Sorprendentemente, a ese esfuerzo colosal no ha correspondido otro, paralelo, de dimensión semejante, encaminado a garantizar que maestros y alumnos puedan entender -y, por lo tanto, aprovechar- los libros que reciben.[ 10 ]

La situación me recuerda a aquella tía del presidente municipal que en Silencio pollos pelones..., la comedia de Emilio Carballido, se gasta en la primera semana de su gestión como responsable de la beneficencia pública el presupuesto de todo el año para instalar regaderas en un pueblo donde -ella lo descubre tarde- nadie tiene agua entubada.

Seguramente exagero. Quiero decir que la producción y la distribución de los libros de texto gratuitos sin duda alguna ha sido más útil que las regaderas de doña Clotilde. Pero esos textos podrían y deberían ser todavía mejor aprovechados. Los hemos repartido con la misma fe ciega y equivocada de Vasconcelos: repartir los libros no es suficiente; hay que acercar al lector, hay que formarlo; hay que educarlo para leer, y eso se hace sólo leyendo con él, animándolo a leer más.

Dije que sorprendentemente no hemos hecho un esfuerzo comparable al de la edición de los libros de texto gratuitos en el terreno de la formación de lectores. En realidad, no lo es tanto. No es tan sorprendente. Nuestra escuela, por tradición, ha supuesto que una vez alfabetizado un alumno puede convertirse en lector por su cuenta, y además ha creído que lo importante, en su recinto, no es leer sino estudiar. La verdad es que mientras los maestros y los alumnos no se hayan hecho lectores de libros, por el simple gusto de leer, no podrán nunca verdaderamente aprovechar los libros para estudiar.

Es decir, para sacar provecho de los libros que reciben, alumnos y maestros tendrán que haber antes descubierto que leer vale la pena, que dedicar tiempo y dinero a la lectura tiene sentido, que los otros libros son todavía más importantes que los indispensables libros de texto -porque son innumerables y abren horizontes ilimitados-. Si no se ha aprendido a disfrutar de los cuentos y las novelas, de los poemas y los ensayos, de las ficciones y las obras que difunden

las ciencias y la historia, será muy difícil sacar provecho, en nuestras escuelas y nuestras bibliotecas, de los libros para estudiar.

[ 1a ]

véase "Simulación y lectura", en mi libro El buen lector se hace, no nace, Planeta, México, 1999

[ 2 ]

Marie Leprince de Beaumont, citada por herminio Almendros, Estudios sobre literatura infantil, Ediciones Oasis, México, 1979, p. 16, n.

[ 3 ]

Alemdros, op. cit., p. 19, n.

[ 4 ]

Tomás de Iriarte, Lecciones, Imprenta de don Ignacio, Madrid, 1838, p. 4

[ 5 ]

Amado Nervo, Obras Completas, Edición, estudios y notas de Francisco González Guerrero (prosas) y Alfonso Méndez Plancarte (poesías), 2 vols., Aguilar, Madrid, 1955, vol. I, pp. 264-267

[ 6 ]

Juan Ramón Jiménez, promotor de una reforma ortográfica que no tuvo buen éxito, proponía utilizar la j en lugar de la g para representar este sonido aspirado. Por eso escribe colejio y májico en lugar de colegio y mágico.

[ 7 ]

Juan Ramón Jiménez, El trabajo gustoso. Conferencias, Selección y prólogo de Francisco Garfías, Aguilar, México, 1961, p. 208

[ 8 ]

En los países que han alcanzado un mayor nivel de desarrollo, la participación de los libros de texto en el acervo de una biblioteca pública difícilmente llega a 30 por ciento.

[ 9 ]

El problema se presenta en todos los niveles. Cuando, en 1990, en la Universidad de Guadalajara, realizamos un estudio de capacidad de comprensión de lectura en tres preparatorias, el nivel de los alumnos fue virtualmente equivalente al de niños de tercero de primaria. No debe sorprendernos y no es privativo de la U de G: hasta ese grado los alumnos reciben una atención constante sobre sus niveles de lectura, y luego quedan abandonados pues se cree que ya están capacitados para leer por su cuenta. En ese momento, sin embargo, apenas están alfabetizados. Habría que seguir trabajando con ellos para convertirlos en lectores. Cuento esta aventura con mayor detalle en El buen lector se hace, no nace, Planeta, México, 1999. Colección Ariel Practicum, pp. 117-119.

[ 10 ]

A pesar de haberse iniciado desde 1986, Rincones de Lectura, el único programa dedicado exclusivamente a la formación de lectores con que cuenta la SEP, está muy lejos de tener las dimensiones y el apoyo que serían necesarios.

Index

México2

Las Bibliotecas Públicas en México : Historia, Concepto y Realidad

Rosa María Fernández de Zamora

Coordinadora

Biblioteca Nacional de México

UNAM-IIB, México

(Con la colaboración de Robert Endean Gamboa y Daniel de Lira Luna.)

## Introducción

La idea de biblioteca pública ha estado presente desde los inicios de la historia de las bibliotecas pero con un significado diferente al que ahora manejamos, así encontramos bibliotecas públicas en Grecia y Roma y posteriormente en Europa con el movimiento renacentista. Se puede decir que fueron públicas por oposición a las bibliotecas que eran propiedad de un individuo o de una institución que restringían su uso de acuerdo con su conveniencia. Las antiguas bibliotecas públicas fueron bibliotecas personales o de instituciones privadas para el uso de sus fundadores o de comunidades, pero que las abrían a los eruditos, estudiantes, sacerdotes y funcionarios para que aprovecharan sus colecciones.

El concepto de biblioteca pública corresponde a una apertura cada vez mayor en la admisión de los individuos para el uso y disfrute de los soportes de información. En México, notamos que esta tendencia ha tenido diversas interpretaciones según los distintos ambientes en que se ha desarrollado, por lo que podemos hablar de conceptos distintos de la biblioteca pública, que han sido impulsados por variados intereses de personas, grupos y autoridades gubernamentales.

La necesidad de informar e informarse, ligada a fines educativos y culturales, sirvió para marcar los diferentes desarrollos estatales y regionales de las bibliotecas públicas.

A continuación se abordarán tres grandes momentos de la historia de nuestras bibliotecas públicas: 1) los antecedentes novohispanos, con sus propuestas bibliotecarias aperturistas en las ciudades de Puebla y México; 2) el siglo XIX; y 3) el siglo XX. Al final, señalaré la biblioteca pública que necesitamos, el papel que corresponde a las bibliotecas públicas mexicanas en el ofrecimiento de sus servicios a todo tipo de usuarios, la imperiosa urgencia de su actualización tecnológica, social, educativa y cultural, así como la importancia que tendrá el resguardo de valiosas colecciones que forman parte de nuestro patrimonio bibliográfico nacional.

## Antecedentes novohispanos

Durante el Virreinato, hubo en nuestro país tres bibliotecas que abrieron sus puertas a la sociedad ilustrada: la Biblioteca Palafoxiana de Puebla, la Turriana de la Catedral Metropolitana y la perteneciente a la Real y Pontificia Universidad en la Ciudad de México.

La idea que se tenía de la biblioteca pública llegó a México con el obispo Juan de Palafox y Mendoza, en el siglo XVII. Para ubicar a Palafox en el mundo de las bibliotecas, notemos que su pertenencia a una familia aristocrática española, aunado a que estudió derecho en la Universidad de Salamanca y que realizó varios viajes como sacerdote por diversos países de Europa antes de llegar a Puebla a la edad de 40 años, son todos elementos que indican con seguridad que este personaje debió estar al tanto del desarrollo de las bibliotecas de su época, pues tuvo relación con la corte y pertenecía a la Iglesia, siendo ambos los espacios en que sobresalían las bibliotecas.

El siglo XVII fue de grandes contrastes: por un lado hubo crisis económicas y sociales, mientras que en países como España se tuvieron momentos gloriosos en las letras nacionales con el Siglo de Oro, en donde no faltó un Cervantes, un Lope de Vega, un Calderón de la Barca o un Quevedo; Inglaterra vio florecer a William Shakespeare, y en Francia sobresalían Molière, Racine y Corneille. (Escolar Sobrino, 271)

En este siglo, también ocurren significativos acontecimientos en el medio bibliotecario, puesto que aparecen las primeras bibliotecas públicas de la época; además, se enriquecen y modernizan las bibliotecas universitarias, y cambian sus instalaciones al imponerse el estilo de biblioteca ejecutado en El Escorial, donde se introdujo la estantería adosada a las paredes en vez de colocarla perpendicularmente. Los libros ya no están encadenados a los estantes, sino que a éstos se les pone tela metálica para evitar robos y se agrupan de acuerdo con el tema que tratan. Las bibliotecas son adornadas con globos terráqueos, relojes, astrolabios y otros objetos para la indagación y la búsqueda del conocimiento. Además se recomienda la contratación de un buen bibliotecario que clasifique los libros y forme los catálogos.

Un gran promotor de la apertura de las bibliotecas a un público más amplio fue Gabriel Naudé, celebre bibliotecario del cardenal Mazarino y de la reina Cristina de Suecia. Naudé publicó en 1627 su famoso tratado sobre organización de bibliotecas (*Advis pour dresser une bibliothèque*) que se convirtió en lectura obligatoria para los bibliotecarios. Decía que "una biblioteca debe estar abierta a todo el mundo y ser de fácil acceso, fundada con el fin de no negar jamás la comunicación al menor de los hombres que tenga necesidad de ella". (Caillet p. 389)

Esta idea vanguardista de biblioteca pública, es decir de compartir con otras personas la riqueza de conocimientos que contenían los libros, se extendió por toda Europa y sin duda Juan de Palafox la conoció, la vivió y la trajo a Puebla.

Preocupado por la educación del clero, funda el Colegio Seminario y le dona su "librería" por escritura ante un escribano público el 5 de septiembre de 1646, en la que dispuso lo siguiente: "resolvimos a honra y gloria de Dios nuestro señor ser muy útil y conveniente hubiese en esta ciudad y Reino una biblioteca pública de diversas facultades y ciencias donde todo género de personas y en particular los eclesiásticos seculares y regulares y otros profesores de las letras, cursantes y pasantes, pueden estudiar como les convenga por la gran falta que suele haber de libros en estas partes, por traerse de otras tan remotas y no haber en ellas número de impresiones y comodidad de papel... hemos adquirido y juntado una librería de diversos autores, ciencias y facultades de la sagrada teología, sacros cánones, leyes, filosofía, medicina y buenas letras que consta de cinco mil cuerpos, poco mas o menos, que al presente tenemos en sus estantes con su rejería de alambre y otras curiosidades a ella destinadas... Por tanto... otorgamos, hacemos gracia y donación buena, pura, mera, perfecta, irrevocable por firme contrato entre vivos a los dichos tres colegios de San Pedro, San Pablo y San Juan Evangelista y para los efectos referidos de la dicha librería de cinco mil cuerpos... y de todos los demás que de aquí adelante le fuéremos agregando e incorporando con sus estantes y su rejería de alambre. Dos globos (celeste y terrestre) de a vara y media de alto; una piedra imán armada, un espejo de quemar de acero, una caja aforrada de terciopelo negro de Castilla, llena de instrumentos matemáticos y compases con dos pantómetras y una esfera pequeña adentro y dos astrolabios de pesar el sol, una balestilla para mirar la estrella... los mapas y cartas de marcar y demás instrumentos y pinturas fijas que, a nuestra elección, pusiéramos en la dicha librería... ha de estar... en la sala que así está hecha y acabada en el dicho colegio de San Pedro... patente para sus colegiales y todas las demás personas eclesiásticas y seculares de esta ciudad y su obispado que en ella quisieren estudiar y ejercitar las letras a las horas acomodadas, desde las ocho a las once de la mañana y desde las tres a las cinco de la tarde, y copiar los dichos libros los que les pareciere, sin que de ninguna suerte se les pueda impedir, porque, a este efecto principalmente dirigimos esta donación". (Palafox, p. 41, 44, 47)

Dejó asentada la prohibición de que alguien sacara libros de la biblioteca y solicitó al Papa una bula para salvaguardar el acervo de la misma. Inocencio X la expidió el 7 de febrero de 1648, prohibiendo bajo pena de excomuni3n mayor que los libros fueran sacados del recinto. Así, la Biblioteca Palafoxiana puede ser considerada la primera biblioteca pública de México y tal vez de América. Por todos es conocido que la biblioteca se fue enriqueciendo con las donaciones hechas por los sucesores de Palafox, sobresaliendo por su interés y entusiasmo don Francisco Fabián y Fuero, quien fue nombrado obispo de Puebla en 1765. Este obispo no solo donó su biblioteca en 1771, sino que logró que una buena parte de las bibliotecas de los jesuitas fueran destinadas a la biblioteca del Seminario, lo que propició que la sala que ocupaba fuera insuficiente, por lo que mandó construir una estantería de madera de cedro con capacidad para 20,000 volúmenes, tal como la conocemos hoy en día, siguiendo el modelo de las bibliotecas universitarias de ese tiempo. Fabián y Fuero fue también universitario



de Alcalá y Valladolid. Sus biógrafos no dicen que hubiese estado o estudiado en Salamanca, pero el parecido de la Palafoxiana con la biblioteca de Salamanca, con estantería construida por Churriguera, es notable. En el reglamento que Fabián y Fuero redactó en 1773 con motivo de su inauguración asienta que "la biblioteca debía ser pública, fama que siempre ha merecido y tenido justamente". (Osorio p. 46)

La Biblioteca Turriana es la segunda biblioteca pública establecida en México en 1758, donada a la Catedral por los sacerdotes y doctores Luis y Antonio Tprres, de allí su nombre. Su catálogo muestra que fue una biblioteca valiosa en materias humanísticas y religiosas, escritas la mayoría en latín, pero también en francés, griego y castellano, obras de literatura castellana del Siglo de Oro y gran riqueza en ediciones novohispanas. Fue la más joven de las bibliotecas coloniales, pues sólo duró en servicio 17 años. Oficialmente, fue la biblioteca de la Catedral de México pero prestó sus servicios a todo el público. Parte de sus libros fueron recogidos por la Inquisición por peligrosos o prohibidos. (Osorio p. 253)

La Biblioteca de la Real y Pontificia Universidad, creada por la Real Cédula del 23 de septiembre de 1761, establecía la "Pública Real Biblioteca" que abrió sus puertas en 1762.

## Siglo XIX

En el mundo occidental, el siglo XIX fue muy complejo debido a que ocurrieron grandes transformaciones que afectaron casi todos los ámbitos vitales de la sociedad. Los efectos de la llamada revolución industrial, que se originó a fines del siglo XVIII, se hicieron sentir profundamente, y el desarrollo de la ciencia y la tecnología introdujo profundas modificaciones en las formas de vida, especialmente en las ciudades. En casi todas las naciones se expresaron movimientos libertarios o emancipadores, por lo que política y socialmente fue una época muy agitada.

Uno de los cambios más significativos fue la divulgación de los periódicos, con la que empezó a crecer el número de lectores, no sólo por las noticias cotidianas o las informaciones misceláneas, sino por los folletines y las obras literarias que esas publicaciones empezaron a emitir, y que incrementaron realmente el interés por la lectura. Así se conocieron obras de Dumas, Dickens y Balzac. Fue evidente que los tiempos cambiaban. Las nuevas circunstancias sociales, el crecimiento demográfico, los avances tecnológicos, todo tendía a que la educación y la lectura alcanzaran mayores coberturas. Entonces surge en Gran Bretaña el concepto moderno de biblioteca pública, la que permite el acceso y sirve a todas las clases sociales y a todos los componentes de una sociedad. Se originó cuando se promulgó la Public Library Act en 1850, que fue iniciativa de William Ewart, miembro del Parlamento, quien fue asesorado para definir de modo claro e inobjetable el concepto de biblioteca pública por el bibliotecario Edward Edwards, quien propuso que esta biblioteca fuera sostenida con fondos públicos y que debería ofrecer acceso a todo tipo de personas. Aunque esta

definición omitió mencionar que el acceso servía a fines educativos y culturales, su importancia resulta mayúscula por identificarla con una fuente de financiamiento.

Amanece al siglo XIX un México inconforme con su situación colonial, con un malestar creciente que encenderá la chispa independentista al alborear la segunda década. Más tarde, por la permanencia de inconformidades regionales, nuestro país se verá envuelto en continuas luchas, hasta la imposición, en la década de los setenta, de la Pax Porfiriana con que se verá llegar el siglo XX.

Con la jura de la Constitución de Cádiz en 1812, hubo importantes cambios hacia una expresión política más liberal en la sociedad colonial mexicana. José Joaquín Fernández de Lizardi destacó en la política y las letras, y en 1813 hace la crítica de las bibliotecas novohispanas en el *Pensador mexicano*; al respecto dice: "No hay sino una biblioteca y media, si se puede contar con la de la Universidad o el Alcázar de Minerva en estas bibliotecas (la de la Universidad y la Turriana). Faltan las mejores obras modernas porque vienen de éstas muy pocas, porque cuestan mucho y porque no hay muchos doctores que dejen sus libros para la pública instrucción" (*El Pensador Mexicano*, dic.1813)

Con el nacimiento del federalismo en 1824 nacen las entidades o estados de la República y con ello surgen las ideas promotoras de la organización y fundación de bibliotecas estatales dependientes de la sociedad y manejadas por el gobierno con la idea de que los libros deben ser de uso social y para toda la comunidad y se entiende a la biblioteca como un servicio público capaz de facilitar la instrucción popular y convertir a cada ciudadano en persona dueña de su propio destino. (Herrero Bervera, 51,53 )

Surgen los clubes, gabinetes o círculos de lectura, donde los asistentes contribuyen para la compra de los libros que circulaban entre ellos, y que fueron el germen de las bibliotecas públicas tal como ahora se conciben. Hubo varios ejemplos de ello en nuestro país, como los intentos del gobernador de Michoacán para establecer gabinetes de lectura en los ayuntamientos en 1823, o los casos de dos sociedades literarias yucatecas que en el período 1848-1850 establecieron bibliotecas sostenidas por la cooperación de sus miembros.

En el tiempo en que en Gran Bretaña se hacía propaganda de la bondad de la biblioteca enfrentada a la taberna, José María Lafragua, en 1846, propuso establecer gabinetes de lectura para artesanos y personas de escasos recursos; al respecto, decía lo siguiente: "El día que nuestros artesanos al salir de sus talleres se dirijan a un gabinete de lectura en vez de tomar el camino de la taberna, la sociedad puede descansar tranquila porque no hay lugar para pensar en el crimen cuando la inteligencia está ocupada y el alma conmovida, aquélla por las ideas y ésta por los sentimientos que inspira la lectura de buenos libros"; este proyecto no fructificó por falta de dinero. (Vázquez Mantecón p. 12)

Las bibliotecas públicas formaron parte fundamental de los ideales propuestos para que México estuviera a la altura de las principales capitales civilizadas. Los portadores del proyecto eran diplomáticos o políticos que habían estado en contacto directo con las sociedades europeas. Se concibieron como fuerte apoyo para la ampliación del conocimiento, ya que por ellas las clases populares tendrían acceso a los libros y todo tipo de información. En un principio, estas

bibliotecas se localizaron sólo en áreas urbanas, principalmente en las capitales de los estados.

No fue tarea fácil establecer bibliotecas públicas en nuestro país, aunque la más antigua se fundó en 1827 en la ciudad de Oaxaca. En este estado se había creado un centro educativo, el Instituto de Ciencias y Artes, en 1826, que desde un principio contó con una biblioteca. Ocurrió que el 27 de junio de 1827 se decretó oficialmente el carácter público de esa biblioteca, que en lo sucesivo siguió en la consideración de los habitantes como una biblioteca que admitía a todos.

Zacatecas estableció la segunda biblioteca pública decimonónica, luego de que el 23 de agosto de 1830 algunos diputados propusieran su creación, y que esta iniciativa recibiera la aprobación del Congreso, en consideración de la necesidad de la libre circulación de la letra impresa. Esta biblioteca se fundó el día primero de diciembre de 1832.

La tercera biblioteca pública del siglo XIX se creó en Toluca, en el Estado de México, cuando era gobernador Lorenzo de Zavala. Por decreto de 22 de mayo de 1827, expedido en Texcoco, se ordenó su creación. Sin embargo, fue hasta 1833 cuando se estableció formalmente y entró en funciones.

En algunas entidades la tarea de hacer una biblioteca pública se convirtió en tremenda epopeya, como en el caso de Michoacán, donde, como se señaló anteriormente, desde 1823 hubo un intento por establecer gabinetes de lectura. En 1838, el ciudadano don Juan José Pastor Morales legó seis mil pesos y su biblioteca para la fundación de la biblioteca pública, pero nada ocurre. Luego de muchos intentos, el 3 de agosto de 1874 se decreta la creación de la Biblioteca Pública del Estado, que entra en funciones el 16 de septiembre de ese año.

En los Estados de Jalisco, Durango, Michoacán, Zacatecas, Estado de México, Aguascalientes y San Luis Potosí, las bibliotecas públicas estatales recibieron colecciones que pertenecieron a los seminarios, colegios y conventos de la Colonia que contenían valiosos impresos novohispanos y libros europeos de los siglos XV a XVIII.

Durante los 30 años de gobierno de Porfirio Díaz se impulsó el establecimiento de bibliotecas como apoyo a la educación, Hacia fines del siglo, Manuel Cruzado registró 60 bibliotecas públicas en todo el país, de esas, 17 estaban en la ciudad de México, muchas abrían los sábados y domingos y atendían a un buen número de usuarios, sin embargo era una elite la que se beneficiaba de esos servicios bibliotecarios dado el grado de analfabetismo que prevalecía en la mayoría del pueblo.

Notemos como evolucionó la idea de la biblioteca pública durante esta centuria:

1. Primero se mantuvo la noción de apertura que se heredó de las instituciones religiosas que habían abierto sus bibliotecas a todo el público. De hecho, el acceso al público en muchas bibliotecas pertenecientes a instituciones privadas continúa presentándose como una tendencia desde el siglo XIX;
2. Luego se dieron iniciativas personales con la creación de bibliotecas por suscripción o para socios. Esta tendencia se mantuvo a todo lo largo del siglo XIX y continuó durante el siglo XX; y

3. Después de la consumación de la independencia, se propuso al gobierno que asumiera su responsabilidad de difusión de las letras y la cultura, apoyando a la formación del ciudadano con el establecimiento de bibliotecas públicas. Esta idea se mantiene con fuerza en México hasta nuestros días.

A lo largo del siglo los acontecimientos políticos van a incidir en el destino de las instituciones educativas, de las actividades culturales y de las bibliotecas. Un ejemplo es el empeño por fundar una biblioteca nacional como las que había en los países europeos, esfuerzo que dura más de cincuenta años.

El primer intento oficial por fundar la biblioteca nacional se dio por el decreto de 1833, seguido por otros de 1846 y 1857. Las leyes de Reforma ordenaron la expropiación de los bienes del clero y señalaron que los libros, pinturas, antigüedades y otros bienes pertenecientes a las comunidades religiosas se aplicaran a bibliotecas, museos y otros establecimientos públicos. Al restaurarse la República después del Imperio de Maximiliano, Benito Juárez por decreto del 30 de noviembre de 1867 establece definitivamente la Biblioteca Nacional y Pública y le asigna como sede el templo de San Agustín. Desde sus inicios tuvo el beneficio del "depósito legal", que en aquel entonces obligaba a los impresores del Distrito Federal y territorios. Las más valiosas bibliotecas novohispanas pasaron a formar los primeros acervos de la Biblioteca Nacional, que abrió sus puertas el 2 de abril de 1884. Esa Biblioteca Nacional de ayer es la de siempre, la única e irrepetible en el país, es la Biblioteca Nacional de México que desarrolla las funciones esenciales de organizar, resguardar y difundir el patrimonio bibliográfico y documental de la nación para servicio de los mexicanos del presente y del futuro. En sus primeros tiempos, y hasta casi la primera mitad del siglo XX, la Biblioteca Nacional desempeñó un importante papel como biblioteca pública al proporcionar servicio a niños, jóvenes, estudiantes universitarios y público en general.

## Siglo XX

El siglo XX fue para el mundo occidental una época de grandes avances sociales y culturales y de los extraordinarios adelantos tecnológicos que nos han llevado a la globalización en que vivimos, para bien y para mal, pero también de terribles conflictos bélicos que han incidido en el desarrollo educativo, cultural y bibliotecario. Al finalizar la segunda guerra mundial surge la Organización de las Naciones Unidas, que en 1948 publicó la Declaración Universal de los Derechos del Hombre en cuyo artículo 19 proclama el derecho fundamental a la información. Su organismo especializado en asuntos educativos y culturales, la UNESCO, desde sus inicios promueve y difunde por todo el mundo la necesidad de contar con bibliotecas públicas como apoyo para la educación de los pueblos. Publica su primer Manifiesto en 1949.

En México, al inicio del siglo XX, el Porfirismo había agotado sus deseos de permanencia al cerrar la posibilidad del cambio político por cerca de treinta años. Sin embargo, durante el tiempo que duró este régimen pudieron florecer, con varias orientaciones, formas de convivencia, instituciones educativas y

culturales, así como una mediana industria editorial, sin embargo, la dictadura de Porfirio Díaz fue también un período en el cual la miseria y el analfabetismo, como ya se había mencionado, fueron atributos predominantes del común de la población, en aquel México del cambio de siglo, casi el 80% de los habitantes mayores de 10 años no sabía leer ni escribir (Quintana Pali p. 17)

En el siglo XX encontramos dos acontecimientos memorables que marcaron el ser de las bibliotecas públicas en nuestro país:

1. La política bibliotecaria de José Vasconcelos, el "gran soñador", en 1921;
2. El Programa Nacional de Bibliotecas Públicas, iniciado en 1983.

Sin que esto signifique desconocer los esfuerzos realizados por el desarrollo de las bibliotecas públicas durante los 60 años que transcurrieron entre esos dos momentos significativos. Sabemos que se luchó por ellas, pero con pocos recursos y modestos resultados. No se puede ignorar la gran labor de Juana Manrique de Lara.

La segunda década fue de gran convulsión por el movimiento revolucionario, e incluso sabemos de la destrucción de varias bibliotecas. Pero luego tuvo lugar, durante la década de los veinte, un fenómeno sin parangón en toda nuestra historia bibliotecaria: el establecimiento de las bibliotecas vasconcelianas. José Vasconcelos fue el primer secretario de educación pública, a partir de 1921, y puso especial interés en la producción editorial de su ministerio y en el crecimiento del número de bibliotecas públicas de nuestra nación.

Vasconcelos pensaba a inicios de los años veinte que las bibliotecas eran santuarios, lugares de meditación y elevación espiritual; eran la casa perdurable, la mansión del Espíritu inmortal de una raza que es digna del Espíritu; para los niños era un complemento de la escuela. Al crear bibliotecas se ofrecía el pensamiento universal a la población entera, por lo que entrar a una biblioteca era un privilegio, un gran placer (Sametz, p. 97)

Más tarde, Vasconcelos señalaba las funciones de apoyo a la gestión educativa y propaganda cultural como sustanciales de la biblioteca. Las bibliotecas públicas serían establecimientos populares dotados de libros indispensables para el espíritu de los obreros, de los campesinos, de los niños, con obras verdaderamente provechosas. (Sametz, p. 108-109, 129)

La importancia que tuvieron las bibliotecas públicas para Vasconcelos se refleja en el número de ellas que se tenían al 31 de diciembre de 1923: un total de 929, con 106,081 libros. Si comparamos con estadísticas recientes, veremos que este número corresponde al total de bibliotecas públicas que coordinaba la Dirección General de Bibliotecas en 1985, dos años después de que se lanzara el Programa Nacional de Bibliotecas Públicas, aún vigente. Para 1924, al final de su gestión, Vasconcelos dejó instaladas 2426 bibliotecas públicas.

Guadalupe Quintana Pali, en su valioso libro sobre Las bibliotecas públicas en México, 1910-1940, resume la extraordinaria obra de José Vasconcelos, quien "puso en marcha un amplio proyecto bibliotecario en el cual las bibliotecas públicas fueron consideradas por vez primera como elemento fundamental del proceso de educación del pueblo y como instituciones culturales vivas, dinámicas, abiertas a todos...que debían ir a los barrios, escuelas, comunidades rurales, sindicatos, prisiones, agrupaciones de toda índole, en busca de sus

lectores. Surgieron así diversos tipos de bibliotecas: urbanas, rurales, obreras, generales, escolares, ambulantes, circulantes; y servicios bibliotecarios hasta entonces prácticamente desconocidos en nuestro país: la sala infantil, la biblioteca nocturna..., la sección de periódicos y revistas, el préstamo de libros a domicilio, así como exposiciones, conferencias y demás actividades destinadas a incrementar la asistencia a esos sitios" Se crearon entonces bibliotecas públicas de la importancia de la Cervantes -para la cual se construyó el primer edificio destinado a bibliotecas en el país-, la Iberoamericana, la Modelo de la SEP, la de Ciencias Sociales y muchas otras en todo el país.

La influencia vasconceliana vuelve a aparecer en octubre de 1946, cuando se inaugura, con la presencia del presidente de la República, la Biblioteca de México. José Vasconcelos, su primer director, pronunció el discurso de apertura, en el que menciona: "No es ella todo lo que habíamos soñado, pero creemos haber puesto los sillares de una institución perdurable. Esto que veis no es mas que un comienzo; sin embargo, hemos de consolarnos pensando en que el ciclo de obras, como la de una biblioteca, no se cierra jamás porque nunca termina la espontaneidad disciplinada que mantiene las culturas. Dedicamos hoy, al servicio al pueblo, por primera vez en la historia republicana, un espacioso y adecuado local, en donde podrá constituirse una biblioteca auténtica, ya no una bodega lóbrega de libros amontonados sin orden ni plan, sino un organismo capacitado para hacer que los libros presten el beneficio que reclama conciencia de los mexicanos... Detrás del lienzo decorado que podréis contemplar, habrán de levantarse los pisos necesarios para alojar un millón, dos, tres millones de libros, creciendo, con el acervo, la altura de la construcción... una biblioteca viva necesita poner a disposición del público, al día siguiente de publicadas, las obras mejores, no sólo del país, sino de las lenguas extranjeras más importantes ... lo que hace falta es el libro de consulta, diario, urgente para el obrero, el estudiante, el ingeniero, el abogado, el comerciante, la mujer y el hombre". Este sueño de Vasconcelos aún no es una realidad, pues no existe esa gran biblioteca pública metropolitana que se necesita para esta ciudad y para cada capital de los estados de la República, la que asuma el liderazgo de las bibliotecas mediante sucursales en todos los barrios, para que sirvan no sólo a los niños y jóvenes de la educación básica, sino a toda la sociedad y con los millones de libros, como lo soñaba Vasconcelos. (Vasconcelos, p. 17-18)

En 1980 se presentaron los primeros resultados del Programa de Desarrollo Nacional de Servicios Bibliotecarios y de Información (Prodenasbi), preparados por la Dirección de Bibliotecas de la Secretaría de Educación Pública, que había sido encargada de desarrollar un programa nacional bibliotecario. El principal producto fue un diagnóstico de la situación que vivían las bibliotecas públicas. A este Programa correspondió elaborar también los indicadores para bibliotecas públicas que se difundieron en 1984.

El gobierno del presidente Miguel de la Madrid estableció en 1983 el Programa Nacional de Bibliotecas Públicas (PNBP), que basado en los resultados del Prodenasbi tendría como objetivo crear una Red Nacional de Bibliotecas Públicas con servicios bibliotecarios coordinados en todo el territorio nacional para garantizar el acceso a los libros (PNBP, p. 7) Para tal fin, se concibió una

estrategia que involucrara los tres niveles de poder ejecutivo que tiene nuestra estructura de gobierno: el federal, el estatal y el municipal.

En su inicio, para establecer una biblioteca pública el gobierno federal seleccionaba la población que se beneficiaría de acuerdo con ciertas políticas, entre las cuales destaca que el lugar elegido debía tener una escuela; proporcionaba el mobiliario, los libros, los catálogos, la capacitación de los bibliotecarios y mantenía una continua supervisión de los servicios. Además, se establecía un compromiso para continuar dotando de libros, registros y capacitación a las bibliotecas de la Red. Para la supervisión, el gobierno federal se apoyaba en las instancias estatales creadas para realizar iguales funciones. En 1983, había en México 351 bibliotecas públicas conocidas por la Dirección General de Bibliotecas de la SEP. En contraste, actualmente se tiene un estimado de 6,259 bibliotecas.

Desde ese año pionero, se empiezan a instalar nuevas bibliotecas, en promedio fueron 324 al año, aunque hubo períodos de bonanza, como el transcurrido entre 1986 y 1988, cuando se instalaron 1,688 bibliotecas, esto es un 23 por ciento del total realizado en 18 años. Sin embargo, si observamos el ritmo de instalación por los sexenios que lleva el Programa encontramos que durante el primero se fundaron 2,796 bibliotecas (48 por ciento hasta el año 2000), durante el sexenio del presidente Salinas hubo 2,423 nuevas bibliotecas (42 por ciento hasta el año 2000), y con el gobierno del presidente Zedillo sólo se crearon 639 bibliotecas (11 por ciento hasta el año 2000) El Programa estuvo dirigido de 1983 al año 2000 por Ana María Magaloni de Bustamante.

La apertura de bibliotecas públicas vino a cambiar el panorama educativo y cultural de nuestra nación. En muchas partes, la biblioteca se convirtió en un centro de convivencia de la comunidad, con sus ciclos de lecturas comentadas, sus exposiciones, conferencias, visitas guiadas, selecciones bibliográficas, cursos de verano y otras actividades de difusión y extensión.

Para su control se clasifican las bibliotecas en dos grandes categorías, según se encuentren en el Distrito Federal o en alguna de las entidades de la Federación. En el DF se habla de bibliotecas delegacionales, subdelegacionales y de primer y segundo niveles. En los Estados se les nombra bibliotecas públicas centrales (ubicadas en las capitales) y municipales.

Con el fin de consolidar el Programa Nacional de Bibliotecas Públicas, propuso el presidente De la Madrid, al Congreso de la Unión, se expidiera una Ley General de Bibliotecas. Trabajaron los diputados esta idea y finalmente se decretó la Ley el día 17 de diciembre de 1987. Consta de dos partes: la primera sobre la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, y la segunda sobre un Sistema Nacional de Bibliotecas que no quedó bien definido.

Es importante señalar que como parte del Programa se realizaron y publicaron investigaciones de diversa índole: sobre la historia de las bibliotecas públicas en general y por estado, sobre la conducta lectora de los usuarios, sobre la conducta de búsqueda de información, sobre afluencia de usuarios a las bibliotecas, sobre colecciones especiales y sobre normatividad.

Desafortunadamente, también se debe señalar que el Programa ha tenido varias deficiencias, y entre ellas destaca el problema de los recursos humanos. No

puede haber biblioteca sin bibliotecario, lo cual quedó muy claro desde el arranque del Programa y para lo que se impulsó un importante subprograma de capacitación y talleres. Sin embargo, el bajo nivel educativo del personal que las atiende (incluso con casos de analfabetismo), la situación política a que se ven sujetos sus nombramientos en gran número de casos, así como los bajos salarios, que causan una movilidad laboral casi paralizante en algunas ocasiones, llevan a que todos los esfuerzos de capacitación se anulen. Hay otros problemas que también conviene destacar, como la limitación del desarrollo de las colecciones, el ofrecimiento de los servicios sin ningún control, las pobres instalaciones de las bibliotecas con grandes carencias de mobiliario, la permanencia insegura de la biblioteca en un lugar fijo, etc. Pero es necesario matizar otro gran problema que tiene que ver con el concepto de biblioteca pública que se ha impulsado, pues finalmente ha devenido en una biblioteca escolar que suple la falta de estas instituciones en las escuelas.

Así, durante este siglo se ensayaron varios intentos por determinar una finalidad para la biblioteca pública mexicana. Se ha dicho que es un instrumento de la democracia, en tanto que permite el acceso a la información y la lectura; también se le ha concebido como agencia de educación popular, o para el desarrollo de los valores culturales y sociales; e incluso se ha visto como un medio que pone a la disposición de los hombres los instrumentos de superación, de recreación y de novedad, que transforman la vida e incrementan el valor social del individuo.

### Consideraciones finales

Como hemos visto, la idea de biblioteca pública ha estado presente en nuestro país desde hace más de tres siglos. Sin embargo, su falta de permanencia y las políticas que han materializado esas ideas nos muestran que el amplio concepto de biblioteca pública no ha sido una realidad culturalmente asumida. Las políticas de desarrollo han perseguido más un crecimiento cuantitativo que la búsqueda de la calidad y actualización de los servicios. Los adultos no han estado incluidos en la idea de biblioteca pública que ha prevalecido en las últimas décadas. Las bibliotecas han permanecido distantes y desconocidas para el gran público que señalaba Vasconcelos, e igualmente ha ocurrido con todos los que él olvidó: los discapacitados, los grupos indígenas que están presentes en todos los ámbitos de nuestra sociedad, así como otros grupos marginados de la sociedad contemporánea. La situación de la biblioteca pública en México nos lleva a reflexionar sobre lo siguiente:

- El marco legal de las bibliotecas públicas debe actualizarse; en especial, es necesario reformar la Ley general de bibliotecas con el fin de elaborar las recomendaciones pertinentes para definir una política de mayor participación de la sociedad.
- Las bibliotecas públicas tienen que hacerse más visibles, por medio de campañas de difusión y extensión, pero también por el establecimiento de servicios bibliotecarios más próximos a la comunidad. De esta manera, la biblioteca será asumida como propia por la sociedad.



- Es necesario trabajar en un cambio de concepto para que la biblioteca pública esté presente en las actividades culturales de la sociedad, junto al museo, la sala de conciertos, el videocentro y la librería, y para propiciar la cooperación y el trabajo integral con los editores y otras instancias de gobierno, federal, estatal o local, involucradas en el fomento de la lectura con el fin de no duplicar esfuerzos.

Además, es necesario hacer realidad las siguientes propuestas de la UNESCO: 1) "el bibliotecario es un intermediario activo entre los usuarios y los recursos. Es indispensable su formación profesional y permanente para que pueda ofrecer servicios adecuados"; y 2) la biblioteca pública debe "fomentar el conocimiento del patrimonio cultural, la valoración de las artes, de los logros e innovaciones científicas", así como el aprecio por el patrimonio bibliográfico que como ya se mencionó existe en varias bibliotecas públicas (Manifiesto, 1994).

Para ello se propone considerar el Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública como el elemento normativo sobre el que habrá de construirse la biblioteca pública del siglo XXI.

#### Obras consultadas

Caillet, Maurice. Les bibliothécaires. Histoire des bibliothèques françaises. Paris: Cercle de la Librairie, 1968-88. v. 2

Decreto que manda establecer la Biblioteca Nacional en la iglesia de San Agustín. Legislación Mexicana.. ordenada por M. Dublán y J.M. Lozano. México: 1878. v.10, p.175

Escolar Sobrino, Hipólito. Historia de las bibliotecas. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1987.

Herrero Bervero, Carlos. Las bibliotecas en México: 1821-1850. Las bibliotecas mexicanas en el siglo XIX. México:SEP.Dirección General de Bibliotecas, 1987. p. 17-65

Ley general de bibliotecas. Diario Oficial de la Federación, 21 enero, 1988

Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública. 1949

Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública. 1994

Osorio Romero, Ignacio. Las bibliotecas novohispanas. México: SEP. Dirección General de Bibliotecas, 1986.

El Pensador Mexicano, 30 dic. 1813

Programa de desarrollo nacional de los servicios bibliotecarios y de información. Bibliotecas públicas. PRODENASBI. México:SEP-CONESCAL, 1980. 2 v.

Quintana Pali, Guadalupe, C. Gil Villegas y G. Tolosa Sánchez. Las bibliotecas públicas en México: 1910-1940. México: SEP. Dirección General de Bibliotecas, 1988.

Sametz, Linda. Vasconcelos el hombre del libro. La época de oro de las bibliotecas. México: UNAM, 1991.

Vasconcelos, José. La Biblioteca de México: discurso inaugural. Biblioteca de México no. 41, sept/oct. 1997

Vázquez Mantecón, Carmen, A. Flamenco, C. Herrero Bervera. Las bibliotecas mexicanas en el siglo XIX. México: SEP. Dirección General de Bibliotecas, 1987. Index

#### Textos de las Mesas de Trabajo

Fomento a la Lectura  
Desarrollo de Colecciones  
Gestión y Marketing  
Tecnología de la Información  
Recursos Humanos  
Usuarios y Servicios

Fomento a la Lectura  
Documento introductorio  
Moderadora: Elsa Ramírez Leyva  
Investigadora del Centro Universitario  
de Investigaciones Bibliotecológicas  
de la Universidad Nacional Autónoma de México

En el  
que alude  
español al  
casi

"¿En dónde están los lectores?  
fondo del mar." Metáfora a la  
Francisco Caivano periodista  
mundo mágico, extraordinario y  
inaccesible.

En esta Mesa nos toca abordar un tema fascinante, pero a la vez muy complejo por los diferentes factores involucrados en las prácticas lectoras. Los trabajos de

esta Mesa buscan ofrecer algunas respuestas y propuestas para que la biblioteca pública participe de manera significativa en la transformación de los no lectores, que por distintas razones no han logrado un encuentro feliz con la lectura, en lectores por convicción, que asuman la lectura como una actividad cotidiana, placentera que les permita participar en un proceso permanente de formación, información y recreación.

La biblioteca pública es una de las instituciones creada por la sociedad para rectificar las situaciones de marginalidad histórica, social o biográfica, por ello es indispensable que se constituya en una buena mediadora y facilitadora del acceso al libro y a la lectura.

En este sentido el Programa Nacional de Cultura en su apartado 7 dedicado a la Lectura y el Libro, se propone "Crear y difundir una cultura de fomento del libro y de la lectura de calidad que genere un número creciente de lectores y una práctica más intensa de la lectura como medio insuperable de aprendizaje, información y desarrollo personal y social"[ 1b ].

Este propósito es de particular relevancia, toda vez que el índice de lectura en México lejos de mejorar a la par de la disminución del analfabetismo y el avance en la escolaridad básica que en los últimos años pasó del 3º de primaria al 7.5 , es decir entre el primero y segundo año correspondiente al nivel de secundaria. Por otra parte los niveles de la lectura per cápita no corresponde al nivel de desarrollo de nuestro país y los avances en materia educativa. Por lo mismo representa un problema por demás complejo, cuyo origen es económico, educativo e histórico.

Según los datos de la UNESCO[ 2a ], por lo que se refiere a la lectura, en México se leen 2.8 libros per capita al año, lo que nos coloca entre los últimos lugares de una lista de 108 países que encabeza Noruega, con 47 títulos leídos por habitante. Existen otras cifras pero no están debidamente fundamentadas. Todo ello da cuenta de la falta de un estudio nacional serio del estado de la lectura en nuestro país. Excepto el estudio sobre "bibliotecas públicas y conducta lectora" realizado por la Dirección General de Bibliotecas en 1984 editado en dos volúmenes en 1988 y 1994 respectivamente. En estos estudios la lectura para aprendizaje tuvo una de proporción de 47.% a diferencia de la lectura por placer casi 6%.

Adicionalmente, se encuentra el estudio nacional[ 3a ] realizado en 1993 sobre el consumo cultural en México, que formaba parte del proyecto destinado a constituir ofertas culturales para México, encontró que el 41.3% de quienes tienen educación primaria y el 24.9% de quienes cursaron secundaria, no cuenta con libros en sus hogares.

El tipo de libros que se encuentran en los hogares, en el citado estudio se identificó que 8 de cada 10 hogares tenían la Biblia, diccionarios, una

enciclopedia, libros de cocina, de poesía e infantiles; es decir, en su mayoría (salvo los de poesía e infantiles ) libros de uso práctico. Y la compra de libros denominados "lúdicos" se encontró lo siguiente: en 12 meses, 6 de cada 10 hogares no compró un solo libro ni lúdico ni práctico. Esto se refleja más dramáticamente cuando observamos que el 45.2% de los estudiantes del nivel medio superior, y el 22.1% de los del nivel de licenciatura o más, no compraron ni un solo libro.

En cuanto al uso de la biblioteca pública el 20% dijo tener una relación cercana con ella, mientras que casi el 60% de los entrevistados señaló que "alguna vez" asisten a la biblioteca, en tanto que el 40% dijo que asiste cada tres meses. Otros datos de 1997 señalan que de 93 millones de mexicanos, 79 millones no asistieron a la biblioteca el año anterior (1996); el sector estudiantil declaró haber asistido en promedio unas 20 veces al año.

Del estudio citado se desprende que el potencial de lectores en México suma 15 millones y que el resto no lee; cabe aclarar que este dato es estimado, como ya se señaló no existe datos confiables al respecto. Aquí lo grave es que la población apta para leer no lo hace, no tiene el gusto por la lectura ni para formarse, informarse ni recrearse con libros de calidad.

Sin embargo estos datos son sesgados puesto que únicamente se ha considerado a lectores de libros, revistas culturales, científicas, y diarios. Existen otros grupos de lectores que han sido excluidos por leer revistas, comics e historietas calificadas como literatura "chatarra" o popular, y éstos abarcan a todas las edades. Estas publicaciones son controladas por 7 casas editoras que lanzan al mercado 47 títulos, 39 de los cuales están dirigidos al lector masculino, son en su mayoría semanales y tienen tirajes que oscilan entre los 300,000 y los 800,000 ejemplares de circulación en el territorio mexicano, lo que evidencia la existencia de un publico lector numeroso para esos productos editoriales.

Por su parte el grupo editorial televisa publica 39 títulos de revistas denominadas "de entretenimiento familiar", y algunas más culturales o de difusión que distribuye en Latinoamérica, y reporta la cifra de 130 millones de ejemplares leídos por 780 millones en esa región. Al mismo tiempo el tiraje de libros de entretenimiento de mayor calidad cultural, como son las novelas, el cuento, la poesía, alcanza cuando mucho los 2,000 ejemplares, y si tiene suerte y una buena campaña publicitaria, pueden tener una o varias reimpresiones[ 4a ].

La literatura infantil parece presentar una situación más ventajosa, ya se observa un incremento del 86% en títulos en el año de 1999 respecto de 1998, con un tiraje promedio de 60,000 ejemplares, lo que es notorio y parece buen síntoma, pues podría significar que han empezado a modificarse los valores, actitudes y prácticas lectoras de las nuevas generaciones de niños. Sin tener aún bases sólidas para afirmarlo podríamos presuponer que al elevarse el nivel educativo, y en particular el de las mujeres, nuestra población pueda hacer de la lectura un

acto de convicción, aunque el peligro acecha vía las industrias de publicaciones "chatarra" que, al igual que la comida "chatarra", es accesible en todos los sentidos y en todo los lugares gracias a sus poderosas redes de distribución, pese a que ambas chatarras, por su contenido y su precio, tienen demasiados condimentos artificiales y un nivel muy bajo de nutrientes. Quizá el gusto por este tipo de literatura se deba a que casi no exige esfuerzo mental del lector pero sí produce entretenimiento y a una poderoso sistema de marketing y distribución.

Pese a todo esas publicaciones han permitido que millones de lectores no hayan perdido el gusto por la lectura y por tanto tampoco sus habilidades lectoras aun cuando éstas sean rudimentarias.

Si sumáramos a estos lectores que han sido excluidos de las estadísticas, posiblemente estaríamos en lo primeros lugares de la lista de la UNESCO. Finalmente, nos guste o no, se trata de lectores aunque sólo lo sean de un cierto tipo de literatura. Cabría preguntar por qué todos esos autores y editores alarmados por la crisis de la lectura en nuestro país no han dedicado sus plumas (ahora computadoras) a buscar formas literarias que puedan atraer a esas masas de lectores que se encuentran en manos de las empresas productoras de "chatarra" y "best seller" o "light".

Los tirajes de revistas, comics e historietas nos habla de un público lector que se encuentra atrapado en las red de publicaciones que han hecho del espectáculo un estilo literario capaz de someter las mentes.

Por otro lado se señala con frecuencia que el sistema educativo es el responsable de la falta de habilidades y el desarrollo del gusto por la lectura, incluso se le responsabiliza de crear un rechazo.

En este sentido el texto que nos ofrece Felipe Garrido es contundente:

"En general, la escuela ha privilegiado el estudio en contra de la lectura. Un buen estudiante, sin embargo, deberá ser antes, o al mismo tiempo, un buen lector, y esto tiene implicaciones para las bibliotecas. Hay más de catorce millones de niños en primaria que cada día tienen en las manos por lo menos el libro único de texto. Hay millón y medio de estudiantes de nivel superior. Si incluimos uno y otro extremos, hay en total más de veintiocho millones de estudiantes que leen y consultan muchos libros de texto. Estas personas, ¿no son lectores? En realidad, la mayoría de ellos no lo son. Casi siempre los libros de texto se leen sólo por obligación, y por lo mismo se leen mal, sin comprenderlos bien, sin que cumplan con su función más importante que sería abrir nuevos horizontes. Por eso la mayoría de los estudiantes, aunque pasen muchos años en la escuela y consulten o lean muchos libros de texto, finalmente no se convierten en lectores auténticos. Además, al salir de primaria la mayor parte de los niños no tienen libros ni revistas en su casa, ni están

acostumbrados a conseguirlos en una biblioteca, de manera que difícilmente pueden seguir leyendo. En consecuencia, pocos estudiantes llegan a leer bien y a aprovechar bien lo que estudian. Pueden repetir las palabras del texto, pueden memorizarlas; pero no pueden comprender ni sentir lo que leen. No han aprendido a relacionar la lectura con sus experiencias y sus emociones. Leen solamente de afuera hacia adentro; no han aprendido a invertir el proceso y leer también de adentro hacia fuera. Y ésta es la segunda condición para que alguien sea un lector auténtico: debe entender y sentir lo que lee. Debe estar acostumbrado a leer de tal manera que no simplemente pase los ojos por encima de las palabras, sino que establezca con la página escrita una relación suficiente para no dejar ninguna duda, para vincularse intelectual y emotivamente con el texto."

Podríamos concluir que por diversas razones la lectura por convicción, por gusto no se ha logrado; excluidos de la lectura por propia voluntad o por las circunstancias culturales, sociales e históricas de cada individuo, aproximadamente el 85% de la población mexicana no tiene el gusto por la lectura.

Si a lo anterior le agregamos el advenimiento de las tecnologías de la información y la comunicación nos expone a un desmesurado volumen de información que puede provocar cambios en las prácticas lectoras, y el exceso de información indiscriminada en manos de quienes no tienen la práctica de la lectura puede ser otro factor que haga más complejo el problema de la lectura.

El papel de la biblioteca pública empieza a ser reivindicado en los países que han empezado a desarrollar proyectos para transformarse en Sociedades de la Información que considero deben ser sociedades lectoras, informadas y documentadas. De otra forma no se puede concebir que se logre hacer de la información un recurso para el beneficio social e individual. Por lo mismo no se trata solo de incrementar cuantitativamente el número de lectores, el reto es en el aspecto cualitativo, es decir que se lea mucho pero que se lea bien. En este proceso la biblioteca pública constituye la otra opción ante un mercado inundado de lecturas que no contribuyen al desarrollo cultural.

Ante este panorama cabe preguntar

Es el sistema educativo el que ha provocado la deserción de la lectura

¿Qué acciones debe emprender de manera inmediata y permanente el sistema educativo a nivel nacional, carente de bibliotecas escolares (128,183 escuelas primarias y secundarias públicas 4514 de ellas cuentan con biblioteca en toda la República cuya matrícula para el bienio 2000-2001 es de 14'808,200 en primaria, y 5'348,000 en secundaria.[ 5a ] ) en donde se puedan formar los lectores en edad temprana a fin de que su proceso de aprendizaje tenga resultados efectivos?

En tanto se corrige el sistema pedagógico que ha reduce la lectura a una actividad para descifrar y memorizar, más que comprender  
¿Cómo llevar a cabo acciones permanentes y masivas de fomento a la lectura e involucrar a la sociedad civil desde la biblioteca pública?

¿Cómo llevar acciones de fomento al gusto por la lectura cuando las bibliotecas públicas tiene personal orientado más actividades de rutina, mal pagado y capacitados para actividades operativas?

Es factible despertar el gusto por la lectura en grupos marginados y en pobreza?  
¿Cómo se puede lograr?

[ 1b ]

Programa Nacional de Cultura 2001-2006. La cultura en tus manos. P.153

[ 2a ]

El analfabetismo funcional [una catástrofe silenciosa]. Disponible en:  
[http://www.la-insignia.org/2001/enero/soc\\_005.htm](http://www.la-insignia.org/2001/enero/soc_005.htm)

[ 3a ]

GONZÁLEZ, Jorge A. y Ma. Guadalupe Chávez. La Cultura en México I: cifras clave México : CNCA, Dirección General de Culturas Populares : Universidad de Colima, Programa Cultura, Centro Universitario de Investigaciones Sociales, 1996, 116 pp.

[ 4a ]

En la década de los cincuenta, los tirajes promedio en México eran de 3,000 ejemplares y la población alcanzaba los 30 millones de habitantes; ni mencionar los libros académicos, que actualmente cuando mucho llegan a tirajes de 1,000 ejemplares en promedio. En contraposición, por ejemplo, los libros sobre dietas para adelgazar emiten primeras ediciones de 14,000 ejemplares. No extrañan estos tirajes cuando sólo el 1% de los mexicanos son compradores de libros "serios" o de mayor cultura.

[ 5a ]

Datos obtenidos de la página de la Secretaría de Educación Pública.  
Estadísticas educativas: <http://www.wp.gob.mx/estadisticas2/index.html>  
Index

EL DERECHO A LA IMAGINACIÓN o LA PROMOCIÓN DE LA LECTURA DE LA LITERATURA

Lic. Laura Guerrero Guadarrama  
Departamento de Letras  
Universidad Iberoamericana

Hay un mundo  
a la vuelta de la esquina de tu mente,  
donde la realidad es un intruso  
y los sueños se hacen realidad...  
Puedes escaparte hasta él a voluntad,  
No necesitas contraseña secreta,  
varita mágica, ni lámpara de Aladino;  
sólo hace falta imaginación  
y curiosidad por las cosas que nunca existieron. ( Michael Page)

Felipe Garrido, hace unos minutos, nos hablaba de la importancia que tiene promover la formación de "auténticos lectores", capaces de "entender, comprender y sentir lo leído"; capaces de interactuar con el texto. Esta búsqueda está íntimamente relacionada con la promoción de la lectura de la literatura, arte que es vida, que nos remite a la vida misma.

Leer es una actividad reconfiguradora que actualiza o concretiza la obra, establece la interacción texto-lector a través de lo no dicho, de los espacios en blanco "iserianos" o las manchas de indeterminación "ingardianas," que son vacíos estructurales o lo no explícito en la obra y que nos mueve a la participación, para "completar" o "rellenar" a partir de nuestras experiencias, nuestras lecturas anteriores (repertorio), nuestra ideología, nuestro contexto que se funde con el del texto, etc. La literatura solicita reconfiguración, sin un/a lector/a intérprete el texto guarda silencio y permanece en potencia Como señala Gloria Prado, el lenguaje literario es polisémico y simbólico "nos inserta en el mundo del doble o del múltiple sentido en el que, partiendo de un contenido manifiesto, desembocamos en otro implícito incrustado en el primero. Texto implícito este segundo, que no se nos da o revela sino a través de su desentrañamiento hurgado en el manifiesto, es decir, por un acto de interpretación" (10)

Desde que la teoría literaria abandonó su tendencia historicista, después la autorial y la textual, comenzó a preocuparse por el receptor, la teoría de la recepción se inició a mediados de los años sesenta y aún sigue explorando el papel del receptor durante el acto de lectura. Leer es una actividad que somete a un adiestramiento extraordinario, ninguna otra actividad tiene esta posibilidad: activa la creatividad, nos ayuda a discernir, fortalece la imaginación, la abstracción y la capacidad para resolver problemas. Repito: ninguna otra actividad humana ayuda al desarrollo armónico de tantas capacidades y habilidades, no de una manera tan completa y significativa como la literatura, porque la literatura utiliza las palabras para nombrarnos, crearnos y configurarnos desde la parte más íntima, desde nuestra propia conciencia. La lectura de la literatura también enriquece el vocabulario, leyendo aprendemos a escribir, nos permite descubrir el nombre de las cosas, de los sentimientos, de las sensaciones y, a partir del universo ficcional del arte, comprendemos mejor nuestro entorno, los problemas de nuestra época, nuestras propias incertidumbres. Se trata de un conocimiento esencial, después de leer un buen libro el lector se transforma, ya nunca será el mismo, aunque olvide la anécdota,



aunque pasen muchos años, hay algo que queda ahí, siempre, en la mente, la huella de una experiencia de vida.

¿Qué sucede cuando estamos leyendo? Piensen en alguna experiencia personal. El primer requisito es que el libro nos atrape, después olvidamos dónde estamos y cuánto tiempo ha pasado, el tiempo ya no se mide por minuto sino por intensidades; a través de la imaginación tenemos vivencias vicarias importantes. ¿Qué es una vivencia vicaria? Pues es vivir lo que viven los personajes como si fuéramos uno de ellos, entrar en la historia como parte del juego, del sueño. Los personajes, la historia se vuelve vida para nosotros. Al dejar la lectura sufrimos un despertar más o menos penoso y nos reinsertamos en el mundo con un conocimiento mayor, más sabios. Este proceso se da en todas las edades, porque, aunque debemos tomar en cuenta los procesos y desarrollos, todas las personas gozan con los ritmos, las imágenes, las ocurrencias, la fantasía, las aventuras, los retos.

Aunque la literatura se concretiza, sobre todo, en la palabra escrita, no podemos dejar de lado la oralidad. No debemos desestimar la poesía y la narrativa oral. La literatura tiene que ver con la configuración artística, con la utilización de la lengua, con la capacidad de hacer ensoñar o imaginar, de crear un placer estético.

Es importante recordar que cuando cumplimos con el difícil papel de guiar y orientar la lectura de los demás, debemos hacerlo desde la propia convicción, vivencia y gozo personal. Si estamos convencidos de que iniciarse en la lectura de la literatura es importante, debo confesarles que resulta fundamental en el desarrollo de los niños y las niñas. No lo olvidemos. Hagamos personas capaces de comunicar sus ideas, deseos y pensamientos, debemos capacitarlos en la obtención de las herramientas básicas. Pedro Salinas, un gran escritor español de este siglo, escribió un artículo muy importante donde decía que una persona incapaz de comunicarse mediante la lengua con los demás seres humanos, era un ser que no había desarrollado todas sus potencialidades, que se había quedado a medio camino.

Así que al seleccionar el cuento, el poema o la obra de teatro que se va a sugerir al usuario de la biblioteca o al amigo, por favor, piensen, ante todo, que sea una experiencia estética. Tenemos libros que cumplen muchas funciones, como ya lo señaló Garrido, los de matemáticas, los de gramática, los diccionarios; pero si vamos a iniciar en la literatura busquemos textos que sean trabajos dignos para personas inteligentes, aquellas que son capaces de descubrir las malas historias, las ganas de enseñar "a fuerza". No quiero decir que esos libros sean malos, bueno sí lo son aquellos que cuentan mal las historias, pero los textos pedagógicos, si están bien escritos, son útiles, pero son ÚTILES PARA ENSEÑAR ALGO. Deben tener su propio lugar y uso. No deben dejar de lado a la literatura.

En la biblioteca hagamos nuestros propios espacios de promoción literaria, contemos historias, de diferentes géneros, con variados estilos; un relato típico, uno humorístico, uno de suspenso ... Leamos en voz alta, fortaleciendo la riqueza del lenguaje. No obliguemos la lectura literaria, que la literatura sea parte del juego.

"El sueño de Chuang-Tzu"

Chuang-Tzu soñó que era una mariposa y no sabía al despertar si era una hombre que había soñado ser una mariposa o una mariposa que ahora soñaba ser un hombre.

(Hebert Allen Giles 14)

Bibliografía:

El libro de la imaginación. Edmundo Valadés (ant.) México: FCE, 1992.

Ingarden, Roman. La obra de arte literaria. México: Taurus, UIA, 1998.

Iser, Wolfgang. El acto de leer. Madrid: Taurus, 1987.

Page, Michael y Robert Ingpen. Enciclopedia de las cosas que nunca existieron. Madrid: Anaya, 1986.

Prado, Gloria. Creación, recepción y efecto. Una aproximación hermenéutica a la obra literaria. México: Diana, 1990.

Index

El poder inmaterial de la lectura

Juan Domingo Argüelles

Director de Investigación y Desarrollo de Recursos Humanos,

Dirección General de Bibliotecas del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes DGB/Conaculta, México

En un ensayo reciente que lleva por título "Sobre algunas funciones de la literatura", el semiólogo y novelista italiano Umberto Eco advierte de la existencia de poderes inmateriales que no se pueden medir en términos de peso pero que, de alguna manera, son más importantes y definitivos que muchos otros que a diario se nos presentan como sólidos, palpables y contundentes.

Entre esos poderes inmateriales, Eco incluye el de la tradición literaria, es decir "el conjunto de los textos producidos por la humanidad con fines no prácticos (como llevar registros, anotar leyes y fórmulas científicas, registrar las declaraciones de los procesos judiciales o proporcionar los horarios de los ferrocarriles), sino más bien gratia sui, por el amor de ellos mismos, y que se leen por placer, como alimento espiritual, para ampliar conocimientos, aun como pasatiempo, sin que nadie nos obligue (excepción hecha de las tareas escolares)."

Y aunque tiene a bien aclarar que los textos literarios no son inmateriales sino a medias, puesto que encarnan en vehículos hechos por lo general de papel y, más recientemente, en pantallas de cristal líquido, debe considerarse que en el pasado tomaban cuerpo en la voz de aquel que recordaba la tradición oral y que, por el principio del placer, compartía con otros un relato realista o fantástico; más esto último que lo primero.

Pragmáticos como son los poderes materiales, y los dueños de su ejercicio, no es infrecuente que el bien inmaterial de la tradición literaria sea visto con desdén porque prácticamente no sirve para nada si su razón de ser está en el placer mismo.

A este respecto, Eco nos llama a no confiar demasiado en visiones tan descarnadas acerca del placer literario, pues corremos el riesgo, dice, de reducir la literatura al ejercicio deportivo o al llenado de crucigramas, dos cosas que sirven para la salud física o la educación del vocabulario, pero que poseen un poder mucho menos profundo y mucho menos trascendental que el de la lectura.

Es decir, que hay una serie de funciones, individuales y sociales, que tiene la lectura, como la de mantener en ejercicio la lengua como patrimonio colectivo y como contribuir a crear una identidad y una comunidad, que a veces no se advierten sino cuando pensamos en cómo la tradición literaria ha modificado, a lo largo de los siglos, nuestro pensamiento y nuestra emoción.

El gran narrador mexicano Juan Rulfo, que no era afecto a formular teorías, dejó sin embargo algunas declaraciones, por lo que toca a los beneficios de la tradición literaria, que ponen el énfasis donde debe estar. Entre otras cosas dijo: "La literatura no es, como creen algunos, un elemento de distracción. En ella hay que buscar la certeza de un mundo que las restricciones nos han vedado. El conocimiento de la humanidad puede obtenerse gracias a los libros; mediante ellos es posible saber cómo viven y actúan otros seres humanos que al fin y al cabo tienen los mismos goces y sufrimientos que nosotros".

El bien inmaterial de la literatura, al que se refiere Umberto Eco, es el mismo que supo distinguir Rulfo: todo aquello que va conformando la civilización y mantiene al mismo tiempo nuestra lengua individual, gracias a Homero, Dante, Shakespeare, Cervantes, Montaigne, Quevedo, Sor Juana, Goethe, Tolstoi y Whitman, para citar tan solo a unos cuantos.

Aun si los libros se transforman, física y conceptualmente, y ya no son de papel sino que se nos presentan en la pantalla; aun así, contra lo que se pudiera sospechar de un modo más bien simple, y contra lo que se afirma a veces de manera rotunda, pertenecen a una tradición que no se puede negar incluso entre quienes pretendan renunciar, cándidamente, a su herencia.

En este sentido, el libro electrónico no es otra cosa que la continuación del libro tradicional y, gracias a él, y aun contra él, el poder inmaterial de la *Ilíada*, la *Divina Comedia*, *La tragedia de Macbeth*, *El Quijote* y *el Fausto*, por ejemplo, no perecerá.

Es frecuente que nos pregunten, y a veces que nos preguntemos, para qué sirve leer. No es raro que, en la elaboración de las teorías, se expongan razones graves cuando no excesivamente severas.

Otras veces, en cambio, sea figurada o líricamente, nos aseguran que leer no sirve para nada. Y hay razón en ello, pero, por todo lo dicho anteriormente, también debemos entender esta expresión en su calidad metafórica.

Jorge Ibargüengoitia, un espléndido y ameno escritor mexicano decía que la única razón válida para leer obras literarias es el goce que nos entregan.

"Hay que tener en cuenta -explicaba- que los beneficios que produce la lectura de obras literarias son muy tenues. En lo moral, muy dudosos, y en cuanto al conocimiento que dan de la vida, inaplicables. Nunca he oído decir a nadie: 'Me salvé porque apliqué las enseñanzas contenidas en Fortunata y Jacinta'."

Para ilustrar la incongruencia de la obligatoriedad escolar de la lectura, Ibargüengoitia recordaba entonces cierta encuesta hecha por una maestra, allá por los años setenta, por medio de la cual investigó los hábitos y conductas de cien adolescentes de distintas capas sociales. Una de las preguntas era: "¿Qué prefieres: leer o ver televisión?" El resultado fue por demás obvio: no hubo un solo interrogado que respondiera que prefería leer.

"Según ella -ironizaba el escritor-, ésta era razón suficiente para impartir clases de literatura, sin tener en cuenta que estos cien niños examinados pertenecen a una sociedad en la que se dan clases de literatura". Y en la que, vale agregar, no se dan clases para ver televisión.

Esto llevó al autor de La ley de Herodes a formular la conclusión siguiente: "La lectura es un acto libre. Debe uno leer el libro que le apetezca a la hora que le convenga. Y si no le apetece a uno ningún libro, no lee, y no se ha perdido gran cosa".

Conclusión ésta que, tomada literalmente, corre el riesgo de proponerse como un axioma que señale la imposibilidad y la inutilidad de transmitir el gusto, la pasión por la lectura. Aunque, por otra parte, viene a servirnos para probar otra certeza, aquella que, con devastadora sinceridad, expone Gabriel Zaid en Los demasiados libros; una certeza que muchos se niegan a reconocer pero que contiene posiblemente la respuesta al porqué la gente lee tan poco: "Para tener éxito profesional y ser aceptado socialmente y ganar bien no es necesario leer libros".

Aún más: hay quienes, desde una posición social desahogada o desde el éxito profesional, presumen su incultura libresca, incluso exagerándola, y se ufanan de no haber necesitado de los libros y de la lectura sino para pasar los exámenes y para sacar la carrera. Las credenciales y los títulos, los diplomas y el currículum relevan a veces la práctica cultural. (Recordemos el conocido chiste de quien, ante las visitas, muestra su enfado por haber recibido un libro de regalo cuando en casa ya tenía uno.)

En este sentido, no deja de tener razón Zaid cuando sostiene que quien regala libros reparte obligaciones, pues no se ha encontrado mejor fórmula para ahuyentar a la gente de la lectura que encomiando, excesivamente, el valor práctico de la misma cuando sus beneficios son tan inciertos.

Más todavía: no es un secreto para nadie que la obligatoriedad de la lectura desde las aulas haya llevado a resultados contraproducentes porque se fundamenta, implícita y a veces explícitamente, en la creencia de que leer es aburrido; lo cual se ejemplifica también en el ejercicio asalariado de quienes, en gran proporción, imponen la lectura como tarea pero ellos mismos no la disfrutan y en el peor de los casos ni siquiera la ejercitan.

Resultan por demás interesantes y significativos los resultados que arrojan las investigaciones sobre bibliotecas públicas y conducta lectora, realizadas de 1984 a la fecha y muchas de ellas publicadas en una colección específica de la Dirección General de Bibliotecas del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes.

En el estudio de la conducta lectora de niños y adolescentes, por ejemplo, destaca el hecho de que la obligatoriedad de la lectura esté dirigida, por los profesores sobre todo, a cumplir con los requerimientos escolares, bajo el concepto o la premisa de que la lectura (que en los escolares es generalmente esporádica y de muy breves periodos) tiene sobre todo una función práctica, más allá del interés personal.

Estas investigaciones concluyen también que la actitud del adolescente y del joven hacia la lectura adquiere otra dimensión, evidentemente placentera, cuando más que por obligatoriedad se transmite por recomendación (sea del profesor, de los padres, de los amigos o del bibliotecario) sin que el estímulo sea la recompensa de la calificación. En el desarrollo de una mayor independencia del adolescente respecto de quienes exigen el cumplimiento de la lectura como una tarea escolar, la conducta lectora privilegia la satisfacción más que el deber y la identificación personal, íntima, con aquello que lee.

Leer en México tiene un carácter en gran medida extracurricular. Las bibliotecas públicas, las salas de lectura y los clubes del libro junto con los editores, los especialistas y los autores, pueden incidir de modo determinante para que el hábito de la lectura de calidad adquiera su valor de apoyo a la educación continua, más allá de la boleta de calificaciones.

Es cierto, y no hay que perder de vista, que las bibliotecas públicas no son únicamente espacios para la lectura recreativa, pero una de sus funciones contempla este punto, y el préstamo a domicilio y los servicios similares de las salas de lectura, con la necesaria promoción y la difusión adecuada, pueden y deben influir para que los usuarios sean también lectores y para que la escuela reconozca ese bien inmaterial de la lectura que suele dar mejores resultados

cuando se hace sentir menos la obligatoriedad y aun el autoritarismo de la rígida disciplina.

En su ensayo "Leer por leer: un porvenir para la lectura", Armando Petrucci examina, entre otras muchas cosas, los nuevos hábitos de lectura frente al convencionalismo y el canon de todo tipo dictados por prácticas didácticas que corresponden al siglo XIX y a épocas incluso anteriores; convencionalismo y canon que se refieren no sólo a lo que se lee sino también a cómo se lee: postura rígida del cuerpo, concentración y silencio, en espacios con frecuencia reducidos.

"La lectura ¿dice Petrucci en este ensayo que forma parte de la Historia de la lectura en el mundo occidental?, teniendo como base estos principios y estos modelos, es una actividad seria y disciplinada, que exige esfuerzo y atención, que se realiza con frecuencia en común, siempre en silencio, según unas rígidas normas de comportamiento; los demás modos de leer, cuando lo hacemos a solas, en algún lugar de nuestra casa, en total libertad, son conocidos y admitidos como secundarios, se toleran de mala gana y se consideran potencialmente subversivos".

Pero son estos últimos los hábitos que los jóvenes, es decir los "nuevos lectores", los menores de veinte años, prefieren al iniciarse en la lectura, en una relación con el libro que desvinculan por completo de la obligatoriedad.

En resumidas cuentas, el acto de leer no siempre se lleva bien con la obligación, y esto habría que reconocerlo incluso si una de las funciones es conseguir que la gente lea.

En uno de los brillantes ensayos de su libro *La experiencia literaria*, el siempre cordial Alfonso Reyes elige un discurso intermedio entre las restricciones y el placer y, al distinguir las diversas categorías de la lectura, advierte que "el libro, como la sensitiva, cierra sus hojas al tacto impertinente", de modo que "hay que llegar hasta él sin ser sentido, en un ejercicio casi de faquir".

"Hay que acallar previamente en nuestro espíritu -añade- todos los ruidos parásitos que traemos desde la calle, los negocios y afanes, y hasta el ansia excesiva de información literaria. Entonces, en el silencio, comienza a escucharse la voz del libro; medrosa, acaso, pronta a desaparecer si se la solicita con cualquier apremio sospechoso".

Creía Reyes que "sin cierto olvido de la utilidad, los libros no podrían ser apreciados". Ello coincide con lo que señalan Bruno Bettelheim y Karen Zelan en "La magia de la lectura", ensayo contenido en el volumen *Aprender a leer*, en el cual los investigadores de la Escuela Ortogénica de la Universidad de Chicago recomiendan que la lectura sea entregada a los niños despojándola de todo

concepto de utilidad práctica y de discursos de enfadosa responsabilidad, pues sólo así, dicen, podrán aquéllos interesarse realmente en los libros.

Según Bettelheim y Zelan "no debemos dejar que nos engañe el hecho de que todo el mundo afirme saber que la capacidad de leer es provechosa. Que la gente alabe semejante conocimiento no quiere decir que el mismo se haya convertido en parte de su visión de la vida o que dé dirección a su comportamiento; puede seguir siendo un conocimiento inoperante que se guarda en los recovecos de la mente y al que no se presta ninguna atención en la vida cotidiana".

Para los autores de Aprender a leer, el único motivo por el cual los niños pueden interesarse en un libro es por la dimensión mágica de su contenido; todo lo demás comienza por ser un discurso del deber y termina siendo un acto aborrecido, por parte del lector, si el principio no es el de la libertad y el de la fantasía.

Uno de los problemas principales en lo que atañe al elogio de la lectura reside en el hecho de destacar, con énfasis excesivo, el valor práctico que tiene el saber leer, siendo que, a ciertas edades, lo que persuade al niño de acercarse a los libros no es la promesa de ser, gracias a ellos, grande e importante en un futuro, sino la recompensa inmediata de hallar en los libros un mundo placentero.

Desde luego, es importante la motivación, pero la motivación no a través del énfasis en el carácter práctico de las habilidades, sino por medio de la ayuda, del contagio del entusiasmo, de la guía placentera para abrir las puertas de la imaginación. El poder mágico de la lectura es lo que le da su mayor atractivo a los libros ante los ojos del niño.

En otras palabras y para decirlo con una feliz frase de Gabriel Zaid: "leer no sirve para nada: es un vicio, una felicidad"..

Cuando alcanzamos esta certeza y, pese a ella, o precisamente por ella, nos siguen interesando los libros, entonces será casi imposible renunciar a la lectura, a diferencia de quienes comenzaron y terminaron aborreciéndola porque se les impuso como un penoso ejercicio del deber a través de personas (generalmente nuestros padres y nuestros maestros) que también lo asumían como un penoso ejercicio del deber y cuya acción fue sin duda decisiva para despojar a la lectura de todo sentido del gozo.

La lectura lleva, por supuesto, a otra ganancia, y acaba siendo importantísima para la cultura de un pueblo, de un país, pero esto es otra cosa y la entendemos mucho después. "Pueblo que no sabe leer -escribió Ricardo Garibay- no sabe ver ni oír ni hablar, menos aún sabe pensar y no sospecha los daños que le

acarrea su mínimo diccionario ni cuánto de su barbarie o su tropiezo se debe al torcido sentido que pone en sus escasas palabras".

Hay muchas formas de fomentar el hábito de la lectura, pero se ha comprobado que ninguna es más eficaz que la de la natural emulación; de ahí que sea cierto afirmar que padres que leen engendrarán hijos lectores, porque es sobre todo a través del ejemplo que nace el interés, a diferencia del discurso que amonesta, que reprende y que aun castiga la falta de inclinación. Luego están los profesores, los promotores de la lectura, los bibliotecarios y demás profesionales del libro que si consiguen hacer placentera la experiencia de leer reafirmarán el gusto en aquellos que ya lo tenían o despertarán la inquietud lectora en quienes aún no habían contraído el vicio de leer.

Fernando Savater ha dicho que se sale de la angustia leyendo y que se vuelve a ella por la misma puerta. "En cosas así consiste la perdición de la lectura - concluye-. Quien la probó, lo sabe." Si, como cree el filósofo y escritor español, los libros sólo funcionan con nuestra energía, puesto que somos su único motor, se aprende a leer leyendo, cayendo en la tentación que es, según se sabe, el modo más seguro de contraer vicios.

Si leer nos sirve para ser mejores es algo que sólo sabremos en la medida en que leamos y en que reafirmemos el sentido de esta experiencia. En este punto siempre tendrá sentido recordar otra afirmación de Gabriel Zaid: "¿Qué demonios importa si uno es culto, está al día o ha leído todos los libros. Lo que importa es cómo se anda, cómo se ve, cómo se actúa, después de leer. Si la calle y las nubes y la existencia de los otros tienen algo que decirnos. Si leer nos hace, físicamente, más reales". Cuando leer nos hace, en efecto, físicamente, más reales, integramos lo leído a lo vivido y le conferimos su potencial de cultura viva, y a tal grado lo integramos, a veces, a nuestra experiencia, con tal intensidad, que terminamos sin poder diferenciar las vías por las cuales nos llegó esa gracia del mundo. En otras palabras, o más bien en palabras de Alfonso Reyes, la lectura se vuelve vida, que, a diferencia de la fría erudición, es el destino mejor de la cultura.

A propósito de ello Savater escribe lo siguiente: "El efecto de los libros sólo se sustituye o se alivia mediante otros libros. Es la única adicción verdadera que conozco, la que no tiene cura posible. Con razón los adultos que se encargaron de nuestra educación se inquietaban ante esa afición sin resquicios ni tregua, con temibles precedentes morbosos... también literarios: ¡el síndrome de don Quijote! De vez en cuando se asomaban a nuestra orgía para reconvenirnos: '¡No leas más! ¡Estudia!' Ahora es común la confusión entre leer y estudiar, quizá alentada por bienintencionadas campañas pedagógicas. Cuando el verano pasado recomendé leer algo a unas aburridas jovencitas, protestaron así: '¡Pero si estamos en vacaciones!'."

Por algo Savater, en su Diccionario filosófico personal, llega a la siguiente conclusión que tiene que ver con su oficio de lector, de escritor y de promotor de



la lectura: "Vivimos entre alarmantes estadísticas sobre la decadencia de los libros y exhortaciones enfáticas a la lectura, destinadas casi siempre a los más jóvenes. Hay que leer para abrirse al mundo, para hacernos más humanos, para aprender lo desconocido, para aumentar nuestro espíritu crítico, para no dejarnos entontecer por la televisión, para mejor distinguirnos de los chimpancés, que tanto se nos parecen. Conozco todos los argumentos porque los he utilizado ante públicos diversos: no suelo negarme cuando me requieren para campañas de promoción de la lectura. Sin embargo, realizo tales arengas con un remusgullo en lo hondo de mala conciencia. Son demasiado sensatas, razonan en exceso la predilección fulminante que hace ya tanto encaminó mi vida: convierten en propaganda de un master lo que sé por experiencia propia que constituye un destino, excluyente, absorbente y fatal".

Esta sincera confesión de un profesional del libro puede, en efecto, suscitar oposiciones, polémicas y aun rechazos por ser, quizá, demasiado simple o en extremo sincera. Pero no es, en ningún modo ingenua; carece por completo de candidez. Es la opinión, luego de larga experiencia, de un lector que cree que lo que parece que se ha perdido no es el hábito de leer "sino la indócil pérdida de antaño", porque "ante los educandos, uno repite los valores formativos e informativos de los libros, para no asustar, pero se calla lo importante": que el acto de leer, que la afición de leer, que el gusto de leer es una pasión difícilmente explicable.

Y que, en este punto, es donde casi no hay acuerdos: el goce por el placer mismo es un acto libertino, y todo afán misionero es puritano. "Si el libertino logra cómplices ¿dice Savater? es sólo por contagio, no mediante sermones". Pero es aquí también donde entran los promotores de la lectura, que no pueden ser sino lectores, gente que sepa comunicar su entusiasmo como quien no desea sermonear y acepta y sabe que, en el porvenir de la lectura, una de sus mejores imágenes posibles es el de la libertad del lector engendrada, paradójicamente, por el disfrute, disciplinado y aun desordenado, de la lectura. Fomentar este hábito es, pues, en gran medida, antes que nada, un proceso de contagio del entusiasmo que se reafirma tiempo después con la persuasión cuando la gente ya tiene al menos una noción del valor de la lectura

. R. Barbenger, un investigador estadounidense de la lecto-escritura planteó así lo que hoy se conoce como la paradoja de Bamberger: "Muchos niños no leen libros porque no saben leer bien. No saben leer bien porque no leen libros". Con lo cual se prueba que los procesos que engendran el hábito de la lectura de libros corresponden a una cadena que tiene más de un segmento frágil.

Lo han dicho múltiples conocedores del proceso. Lo ha afirmado y reafirmado Felipe Garrido, que ha dedicado muchos años a este tema: se aprende a leer, leyendo, y "que alguien lea por puro gusto, por el placer de leer, es la prueba definitiva de que realmente es un buen lector"; más aún: sólo un buen lector puede ser verdaderamente un buen estudiante, pues leer por obligación y sin apasionarse puede incluso muy bien servir para pasar un examen, pero difícilmente para abrir otros horizontes. En este fenómeno, lo importante es "la animación creadora". Así la denomina Zaid en su espléndido ensayo "Los libros

y la conversación", del cual es el siguiente ejemplo ilustrativo, que quiero citar a modo de colofón:

"Un niño de dos años acompaña a sus padres a la mesa, donde conversan con las visitas en una lengua que jamás ha escuchado. De pronto, empieza a farfullar, como si hablara en esa lengua. Tiene apetito de conversación, confianza en que puede participar. Repite, en cierta forma, la aventura de aprender a hablar. Y, si viviera en el país de los amigos que llegan de visita, seguramente llegaría a dominar su lengua, como algunos aprenden a nadar: echándose al agua. Observando este apetito de comunicación, Paul Goodman creía que los niños pueden aprender a leer espontáneamente; que el problema está en que la escuela les quita el apetito. Con su ironía socrática de maestro de primaria, decía que si los niños fueran a la escuela desde que nacen, para que les enseñaran a hablar, una buena parte de la población sería muda o tartamuda".

Y, después de todo, permítanme concluir con una frase zaidiana (otra más en el vasto universo de la pasión de leer y de intentar explicar las razones de la lectura). Una muy breve frase que es a un tiempo socrática, en su más honda profundidad reflexiva, y del más simple sentido común.

La gente suele olvidar para qué sirven los libros: cree, con mucha frecuencia, en el valor del libro por el libro mismo y hay incluso quienes creen que saben porque tienen muchos libros y mantienen un contacto permanente con el medio cultural, con la bibliografía especializada, con el ambiente pedagógico y, por supuesto, con los libros.

Hay incluso quienes creen más en los simulacros y en las credenciales del saber que en el saber mismo. Y en los libros que hablan de otros libros, y que los resumen y los explican, más que en aquellos que dieron origen al resumen y la explicación.

La frase zaidiana es ésta, y con ella termino mi participación: "Los libros son letra muerta, mientras no favorezcan la animación de la vida".

Ciudad de México, 24 de septiembre de 2001

Index

Desarrollo de Colecciones

EL DESARROLLO DE COLECCIONES EN LA BIBLIOTECA DE MEXICO

"JOSE VASCONCELOS"

Surya Peniche de Sánchez Macgrégor

Directora de Servicios de Información

Biblioteca de México "José Vasconcelos"

## INTRODUCCION

En estudios prospectivos, realizados en la comunidad europea, sobre el futuro de las bibliotecas públicas se asientan puntos de vista importantes. Se habla de que:

"tienen enormes posibilidades debido a:

- su número, unas 40,000 en la Unión Europea;
- sus usuarios que, en algunos países, suponen más de la mitad de la población;
- su fuerte tradición como centros de información locales".[ 1c ]

Sin embargo, debe reconocerse que se enfrentan a serias dificultades que podrían resumirse como sigue:

- el cambio de la información impresa a la información digitalizada;
- la necesidad de proporcionar acceso a servicios basados en tecnologías de la información;
- la necesidad de planificar sistemáticamente la formación permanente de su personal;
- el suministro de servicios a grupos específicos de usuarios con distintas necesidades informativas.[ 2b ]

Estas dificultades tienen que ver con los cambios que las bibliotecas están experimentando y que afectan casi a todas sus actividades.

Este proceso de cambio se da en varias etapas: de la biblioteca tradicional, con su catálogo en fichas, a la biblioteca automatizada, de ésta a la biblioteca electrónica y, por último, la biblioteca virtual. La adaptación de la biblioteca pública a estos cambios inevitables será un prerrequisito para su supervivencia.

Sin embargo, este proceso de cambio exige un financiamiento adecuado que muy pocas bibliotecas públicas tienen, por lo que para realizarlo con éxito se requiere de una planeación y organización adecuadas que aseguren la obtención de los recursos necesarios.

El Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública (1994) dice, en relación con las colecciones:

"Todos los grupos de edad han de encontrar material adecuado a sus necesidades. Las colecciones y servicios han de incluir todo tipo de soportes adecuados, tanto en modernas tecnologías como en materiales tradicionales. Son fundamentales su alta calidad y adecuación a las necesidades y condiciones locales. Los materiales deben reflejar las tendencias actuales y la evolución de la sociedad, así como la memoria del esfuerzo y la imaginación de la humanidad. Ni los fondos, ni los servicios han de estar sujetos a forma alguna de censura ideológica, política o religiosa, ni a presiones comerciales".

Y también que:

"deben ofrecerse servicios y materiales especiales para usuarios que por una u otra razón no pueden hacer uso de los servicios y materiales ordinarios, por

ejemplo, minorías lingüísticas, personas con discapacidades o personas en hospitales o en prisión".[ 3b ]

Pero ¿cuántas bibliotecas públicas, en nuestro país, y en general en los países en vías de desarrollo pueden cumplir con estas recomendaciones si tenemos tantas carencias en cuanto a recursos de todo tipo? Considero que el Manifiesto enlista una serie de recomendaciones que sólo las grandes bibliotecas públicas, y de países desarrollados, pueden cumplir, pero que constituyen el paradigma al que deben aspirar las bibliotecas públicas.

Por esta razón, cada biblioteca pública debe redefinir sus funciones y establecer sus metas y objetivos de acuerdo con su tamaño, sus usuarios, sus recursos y sus servicios, para lo cual se debe contar con las normas correspondientes.

### EL DESARROLLO DE COLECCIONES

La colección de una biblioteca es la suma de todos los materiales que la integran en todo tipo de formatos: libros, publicaciones periódicas, folletos, materiales no impresos, discos, videos, ediciones electrónicas, etc.

Formar la colección de una biblioteca puede comprender la selección y adquisición de los materiales documentales desde el inicio de la misma, pero en la gran mayoría de las grandes bibliotecas públicas, la colección se ha iniciado con la compra, donación o adjudicación de colecciones privadas.

Es así que el desarrollo de la colección, el proceso de añadir a la colección materiales subsecuentes por compra, canje y donación sigue siendo una de las principales responsabilidades de toda biblioteca. Es el proceso de planeación, de manera sistemática y coherente, de alimentar la colección ya existente de acuerdo con las necesidades de los usuarios actuales y futuros.

Este proceso debe tomar en cuenta varios factores, internos y externos como son: el objetivo de la biblioteca, la colección actual, los usuarios y sus necesidades de información, los recursos disponibles en cuanto a presupuesto, espacios, personal, mobiliario y equipo, etc., los servicios que se ofrecen, el mercado editorial, la diversidad de formatos, así como a los productores y distribuidores de la información.

LA BIBLIOTECA DE MEXICO " JOSE VASCONCELOS" Y SUS COLECCIONES  
Al momento de su inauguración, el 27 de noviembre de 1946, la biblioteca ya contaba con varios miles de libros. José Vasconcelos se refiere a este hecho en su discurso inaugural y dice:

"Aparte del acervo general de libros, contamos con bibliotecas especiales: como la que lleva el nombre del Obispo Palafox, gran creador de bibliotecas y en la cual se encierran varios millares de libros de la Colonia. Al lado de tal colección que recuerda nuestro pasado, ilustre como nación letrada, hemos podido instalar, gracias al generoso acuerdo de la Secretaría de Educación y del señor

Presidente de la República, la Sala Antonio Caso, en donde hallarán los inteligentes, la valiosa biblioteca que ayudó a la formación de nuestro pensador y ahora fomentará el cultivo de la filosofía en nuestra patria. En salas a propósito, se irán estableciendo bibliotecas especializadas con el nombre de los donantes futuros. Los invitamos a que se apresuren para venir en nuestro auxilio. Aprovechamos esta hora solemne para invitar a todos los poseedores de libros en el país a que visiten nuestra institución, confiados en que al verla hermosa pero necesitada, ha de movérseles el ánimo para enriquecerla con sus donativos."

Siguiendo con Vasconcelos y en relación con los recursos para la adquisición de libros dice:

"...Cada biblioteca requiere una amplia dotación monetaria para la compra de libros; todas las bibliotecas que en el mundo merecen ese nombre, disponen de fondos para adquirir, año con año, la crema de la producción en ciencias, artes y literatura. Una biblioteca que se atiene a las dádivas de los editores o los autores pronto se convierte en almacén de esas memorias oficiales que nadie recuerda. Una biblioteca viva necesita poner a disposición del público, al día siguiente de publicadas, las obras mejores, no sólo del país, sino de las lenguas extranjeras más importantes. Necesita, además, de revistas. En las revistas de carácter serio es donde el lector se entera de la ciencia que se está haciendo..."

...No nos interesa la biblioteca como museo de ediciones costosas y raras, lo que hace falta es el libro de consulta, diario, urgente para el obrero, el estudiante, el ingeniero, el abogado, el comerciante, la mujer y el hombre. Toda actividad de nuestro tiempo es letrada, cada oficio, cada profesión, cada rama del trabajo utiliza volúmenes de lo ya conocido, y de lo que se sigue inventando. Esto obliga a compras nunca suspendidas y hace de cada biblioteca una tarea sin término.[ 4b ]

Como podemos observar, de acuerdo con los párrafos anteriores, Vasconcelos era consciente de cómo debería formarse el acervo de la biblioteca, aún cuando tuvo que iniciar la colección con varios miles de libros que no respondían a las necesidades de los usuarios potenciales.

El acervo de la Biblioteca de México continuó formándose, durante la gestión de Vasconcelos, con la adquisición de varios fondos. De 1946 a 1954 se adquirieron, además de los ya mencionados en su discurso, la colección "Basave", rica en folletería del siglo XIX y en obras de historia, política y literatura mexicanas, la cual perteneció al Lic. Carlos Basave del Castillo Negrete; la Biblioteca de Ciencias Sociales que perteneció a la SEP; la colección especializada en historia de México, filosofía, religión y lingüística, de los siglos XIX y XX que perteneció a Roberto Valles; un fondo muy valioso de más de 700 obras que pertenecieron al notable bibliógrafo Don Joaquín García Icazbalceta y

otra colección que perteneció a don Antonio Islas Bravo, con obras de literatura, ciencias sociales, historia y filosofía. Todas estas colecciones se encuentran en el Fondo Reservado de la Biblioteca, así como los 7 incunables que posee.

Durante la gestión de la Dra. Ana María Magaloni, como titular de la Dirección General de Bibliotecas, primero dependiente de la SEP y posteriormente del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, se adquirieron, entre 1985 y 1993, otras colecciones importantes como son: la biblioteca que perteneció a don Felipe Teixidor, que consta de más de 12,000 vols. entre los que destacan primeras ediciones de obras pertenecientes a la bibliografía, la historia, la literatura y el arte mexicanos; la biblioteca de don Jesús Reyes Heróles, con más de 25,000 vols., la mayor parte de los cuales ha servido para constituir el Fondo México, así como las bibliotecas de don Xavier Icaza, sobre arte, historia y literatura y la de don Raúl Cordero Amador, especializada en educación, filología, historia y política.

Al reabrirse la Biblioteca el 21 de noviembre de 1988, con el nombre de Centro Bibliotecario Nacional Biblioteca Pública de México, después de la remodelación del edificio hecha por el Arq. Abraham Zabludowsky contaba, además de las colecciones antes descritas, con un acervo de 10,000 vols. de obras nuevas, bien seleccionadas, y encuadernadas, localizadas en la sala de lectura general.

A partir de 1994 el acervo de la biblioteca se ha seguido desarrollando de acuerdo con los factores internos y externos mencionados en la primera parte de este trabajo, uno de los cuales es el de los usuarios.

Si bien es cierto que la Biblioteca de México es una biblioteca pública y que por tanto debe servir a todo tipo de usuarios, por el uso se ha convertido en los que podemos llamar una "biblioteca pública escolar", que viene a llenar la laguna de la insuficiencia de bibliotecas escolares en México. Es así que los usuarios de la biblioteca (aproximadamente 6,000 diarios) son en su mayoría estudiantes de enseñanza media, y sus necesidades de información están orientadas, por lo general, al cumplimiento de sus tareas escolares.

Los criterios para la selección y adquisición de los materiales documentales en la Biblioteca de México están fuertemente determinados por este hecho, que nos compromete a adquirir las obras incluidas en los planes y programas de estudio de la educación media. Otra guía para la selección y adquisición de obras es la lista de cerca de 50 libros que se retiran semanalmente de la colección debido al desgaste natural por el uso, al maltrato por el fotocopiado y a la mutilación, que pese a los servicios de fotocopiado, no ha podido detenerse.

Por lo general, se trata de reponer las obras con ediciones más recientes, y cuando no es posible, por encontrarse muchas de ellas fuera del mercado, se reponen los temas más consultados.

Por otra parte, y con el fin de llenar lagunas en la colección de temas muy especializados, se adquieren diccionarios y enciclopedias actualizados sobre dichos temas, por lo que es posible encontrar información reciente sobre casi cualquier materia, en la Sala de Consulta.

Otros factores a tomar en cuenta para el desarrollo de la colección son:

- o los servicios que se ofrecen en las demás salas especializadas, tales como, la hemeroteca, la sala infantil, la de invidentes, la videoteca, y el Fondo México;
- o el presupuesto asignado al efecto que, aunque no es muy elevado, nos permite adquirir diferentes tipos de materiales documentales; libros, publicaciones periódicas, libros en Braille, vídeos, bases de datos y enciclopedias en discos compactos, libros y juegos para la sala infantil, etc.
- o el espacio disponible para el almacenamiento de las colecciones, que no permite ampliaciones (recuérdese que el edificio que ocupa la biblioteca es un edificio adaptado, el que a pesar de las modificaciones que se le han hecho sigue siendo poco funcional);
- o el personal destinado a los servicios y procesamiento de la información, que en vez de aumentar ha disminuido, lo que nos ha obligado a utilizar los servicios de empresas especializadas para procesar parte de las colecciones del Fondo Reservado.

El acervo de la biblioteca se enriquece también con las donaciones de instituciones y particulares, las cuales son seleccionadas de acuerdo con los criterios establecidos al respecto. Puede decirse que la cantidad de obras recibidas en donación y que se registran, es siempre superior a la de las adquiridas por compra.

Actualmente, el acervo de la Biblioteca asciende a más de medio millón de "unidades de información" distribuidas aproximadamente de la siguiente manera:

- o 264,322 MATERIALES BIBLIOGRÁFICOS (vols.)
- o 244, 903 MATERIALES HEMEROGRÁFICOS (volúmenes completos y fascículos)
- o 3,3500 MATERIALES AUDIOVISUALES (discos, vídeos, grabaciones)
- o 5,774 MATERIALES CARTOGRÁFICOS
- o 6,305 FOLLETOS
- o 4,418 OTROS MATERIALES(fotografías, fotocopias de artículos, juegos de destreza, bases de datos, grabados, etc.)

Y para concluir, podemos afirmar que, pese a ser una biblioteca relativamente joven, la Biblioteca de México "José Vasconcelos" por sus colecciones y por los servicios que ofrece, ocupa un lugar preponderante entre las bibliotecas públicas de México.

Notas bibliográficas:

[ 1c ]

Segbert, M. ed. Las bibliotecas públicas y la sociedad de la información. Luxemburgo, Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas. 1998. 371 p.

[ 2b ]

Ibid

[ 3b ]

Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública (1994).

[ 4b ]

Vasconcelos, José. "La Biblioteca de México: discurso inaugural" (En: Biblioteca de México, no. 41, sept-oct 1997, p 17-19).

25 de septiembre de 2001

Index

Gestión y Marketing

GESTIÓN, MERCADOTECNIA Y FINANCIAMIENTO EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Guadalupe Carrión Rodríguez

Jefa de Centro de Documentación

de la Secretaría de Gobernación, México

(Moderadora de la Mesa)

AGRADEZCO A LOS ORGANIZADORES DE ESTE ENCUENTRO INTERNACIONAL SOBRE BIBLIOTECAS PÚBLICAS EL QUE SE ME HAYA DISTINGUIDO PARA COORDINAR ESTA MESA SOBRE UN ASPECTO QUE NO SÓLO ES APASIONANTE PARA EL SECTOR DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS, SINO DEL MAYOR INTERÉS. MIS COLEGAS QUE INTEGRAN ESTA MESA SON LOS LICENCIADOS: JOSÉ LUIS AZCÁRRAGA, ISMAEL GONZÁLEZ Y OSCAR SAAVEDRA.

COMO LO SEÑALA EL BREVE DOCUMENTO PREPARADO POR LOS ORGANIZADORES DE ESTE ENCUENTRO INTERNACIONAL, SU PRINCIPAL OBJETIVO ES QUE LOS INTEGRANTES DE LAS MESAS DESTINEMOS EL ESPACIO QUE SE NOS HA OTORGADO PARA REFLEXIONAR SOBRE LAS POSIBLES TRANSFORMACIONES QUE, EN LA OPINIÓN DE ESPECIALISTAS Y CONSIDERANDO LAS SUGERENCIAS DE QUIENES ASISTEN A ESTE ENCUENTRO, CONVIENE QUE SE DEN EN NUESTRAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS, EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD A LA QUE SIRVEN, O DEBIERAN SERVIR.

EL ABORDAR LOS TEMAS QUE DAN NOMBRE A ESTA MESA, GESTIÓN, MERCADOTECNIA Y FUENTES DE FINANCIAMIENTO, NO ES FORTUITO, NI



MUCHO MENOS, EL PROPÓSITO FUE EL DE MATAR "VARIOS PÁJAROS DE UN TIRO."

CIERTAMENTE ESTOS TRES TEMAS ESTÁN ÍNTIMAMENTE RELACIONADOS. SE TRATA DE ESLABONES DE UNA MISMA CADENA, DE LA CUAL, UNO ÚLTIMO, DEBE SER EL RECEPTOR DE NUESTROS SERVICIOS DE INFORMACIÓN, ESTO ES, EL USUARIO O CLIENTE, DE QUIEN DEPENDERÁ, FINALMENTE, QUE LOS CONSIDERE DE CALIDAD EN LA MEDIDA EN QUE SUS EXPECTATIVAS HAYAN SIDO CUBIERTAS.

POR GESTIÓN DE INFORMACIÓN ENTENDEMOS LA CAPACIDAD DE ASEGURAR QUE LA INFORMACIÓN, EL CUARTO RECURSO DE VITAL IMPORTANCIA EN CUALQUIER TIPO DE ORGANIZACIÓN, COMO LO INDICA BEST, PROCESADA Y ANALIZADA POR ESPECIALISTAS, FLUYA EN TODAS LAS DIRECCIONES, PARA QUE LOS TOMADORES DE DECISIONES CUENTEN CON LOS ELEMENTOS NECESARIOS, EN BENEFICIO DE LA ORGANIZACIÓN O DE LAS ÁREAS QUE MANEJAN.

ESTE CUARTO RECURSO PERMITE OPTIMIZAR LA GERENCIA DE LOS OTROS RECURSOS: HUMANOS, MATERIALES Y ECONÓMICOS. LO QUE OCURRE EN OCASIONES ES QUE SI BIEN EXISTE INFORMACIÓN, LOS TOMADORES DE DECISIONES, NO SIEMPRE DISPONEN DE ELLA CON OPORTUNIDAD, O NO LA EXPLOTAN, POR FALTA DE SISTEMATIZACIÓN. EN UNA PALABRA, LA INFORMACIÓN NO FLUYE PORQUE LA ORGANIZACIÓN CARECE DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN, O SI LO TIENE ES DÉBIL.

NO CABE DUDA QUE LOS DIRECTIVOS DEL CONSEJO NACIONAL PARA LA CULTURA Y LAS ARTES, DEL SISTEMA DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS, Y DE LAS MISMAS BIBLIOTECAS, REQUIEREN DE INFORMACIÓN PARA DISEÑAR PROGRAMAS, FORTALECER SUS ACCIONES, DETERMINAR POSIBLES CAMBIOS Y EVALUAR, FINALMENTE, EN QUÉ MEDIDA SE LOGRÓ EL IMPACTO ESPERADO. SU EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD DEPENDERÁ EN GRAN MEDIDA DE SU ADECUADA GESTIÓN Y FLUJO A QUIENES LA REQUIEREN.

EN EL ÁMBITO QUE NOS OCUPA ES NECESARIO, POR EJEMPLO QUE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS CUENTEN CON INFORMACIÓN SOBRE LAS COMUNIDADES A LAS QUE SIRVE O DEBE SERVIR: CONOCER CUÁL ES SU NIVEL DE ESCOLARIDAD, SU GRADO DE ALFABETIZACIÓN, SUS ACTIVIDADES ECONÓMICAS, BIEN SEAN AGRÍCOLAS O INDUSTRIALES, LAS ORGANIZACIONES POLÍTICAS, SOCIALES O RELIGIOSAS QUE EXISTAN, SUS NECESIDADES EN MATERIA DE SALUD O VIVIENDA, SUS INTERESES CULTURALES Y RECREATIVOS, INFORMACIÓN SOBRE TRÁMITES A REALIZAR ANTE DIFERENTES INSTANCIAS GUBERNAMENTALES, LOS REQUERIMIENTOS DE LAS AMAS DE CASA,

IDENTIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y ACCESO A LOS REGISTROS DEL CONOCIMIENTO GENERADOS POR LA MISMA COMUNIDAD, EN UNA PALABRA, SERVICIOS QUE NO SÓLO CUBRAN EL SEGMENTO DE LOS EDUCANDOS, A QUIENES NUESTRAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS HAN VENIDO SIRVIENDO PRINCIPALMENTE.

LA BIBLIOTECA PÚBLICA DEBE SER OFERENTE DE UNA CULTURA DEMOCRÁTICA, ESTO ES, QUE FACILITE ACCESO LIBRE Y EQUITATIVO DE INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD, CON EL FIN DE APOYAR EL DESARROLLO PERSONAL Y EL APRENDIZAJE INDIVIDUAL Y DE LOGRAR USUARIOS AUTOSUFICIENTES EN LA BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN QUE LES SEA NECESARIA PARA DESEMPEÑARSE MEJOR COMO CIUDADANOS.

EN LA MEDIDA EN QUE LA BIBLIOTECA PÚBLICA SE ABRA A LOS DIFERENTES SEGMENTOS DE LA COMUNIDAD, EN RESPUESTA AL CONOCIMIENTO QUE TENGA DE ELLA, SU IMAGEN SE FORTALECERÁ. SERÁ UN CENTRO DE INFORMACIÓN, DE ACTIVIDAD CULTURAL QUE PODRÁ COMPETIR, CON CRECES, CON OTROS, TALES COMO LAS LIBRERÍAS, LA TELEVISIÓN, VIDEOS Y PELÍCULAS Y EL MISMO INTERNET, CUYAS POSIBILIDADES DE USO... PROLIFERAN AÚN A TRAVÉS DE LOS CAFÉS INTERNET Y QUE CIERTAMENTE ESTÁN ROBANDO CÁMARA EN TODAS LAS INSTITUCIONES, ANTE LA PANACEA DE QUE A TRAVÉS DE ESTA RED DE REDES SE OBTIENE TODO TIPO DE INFORMACIÓN.

LOS ESPECIALISTAS DE INFORMACIÓN, ME PARECE, ESTAMOS PLENAMENTE CONSCIENTES DE QUE ESTO ES UNA VERDAD A MEDIAS, YA QUE LO CONSIDERAMOS COMO COMPLEMENTO A NUESTROS SERVICIOS. PERO NO ES SUFICIENTE CONQUE NOSOTROS CONOZCAMOS LAS VENTAJAS Y LIMITACIONES DE LOS SERVICIOS DE INTERNET. HABRÍA QUE PREGUNTARNOS SI HEMOS ENVIADO EL MENSAJE ADECUADO A ESOS USUARIOS QUE NOS EMPIEZAN A DAR LA ESPALDA POR PREFERIR ALTERNATIVAS MÁS ATRACTIVAS Y MODERNAS. LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN JUEGA AQUÍ UN PAPEL RELEVANTE POR EL IMPACTO QUE HA CAUSADO NO SÓLO EN LOS ENTORNOS ACADÉMICO, DE INVESTIGACIÓN Y EDUCATIVO, LO QUE HA LLEVADO A LAS BIBLIOTECAS A ENFRENTAR UN GRAN CAMBIO. Y ANTE ÉSTE, ¿CÓMO LES AFECTA Y CÓMO ESTÁN REACCIONANDO? ¿DE QUIÉN O QUIÉNES DEBEN SER LAS INICIATIVAS PARA DETERMINAR LAS CONDICIONES QUE PERMITAN QUE LAS BIBLIOTECAS LOGREN ATRAER A LOS CLIENTES QUIENES PODRÁN IDENTIFICAR DE LA GAMA DE RECURSOS DISPONIBLES, CUÁLES LLENARÁN SUS EXPECTATIVAS, YA QUE MUCHOS DE ELLOS, ENFRENTAN NECESIDADES DE INFORMACIÓN COMPLEJAS, HAN CAMBIADO SUS HÁBITOS DE APRENDIZAJE, Y SUS INTERESES VARÍAN CON SUMA RAPIDEZ?

ANTE EL ABANICO DE RECURSOS DOCUMENTALES Y DE ALTERNATIVAS DE SERVICIO, LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DEBEN BUSCAR INTEGRARLOS: LA TECNOLOGÍA, A LA PAR QUE LOS DOCUMENTOS EN FORMATOS "TRADICIONALES." ELLO REQUIERE DEFINIR PRIORIDADES, PARA LO CUAL TANTO LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS, COMO LA SEGMENTACIÓN DE LOS GRUPOS A ATENDER SERÁ INDISPENSABLE.

UNO DE LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA NACIONAL DE CULTURA 2001-2006, RECIENTEMENTE DADO A CONOCER ES EL DE "CREAR Y DIFUNDIR UNA CULTURA DE FOMENTO DEL LIBRO Y LA LECTURA DE CALIDAD QUE GENERE UN NÚMERO CRECIENTE DE LECTORES Y UNA PRÁCTICA INTENSA DE LA LECTURA COMO MEDIO INSUPERABLE DE APRENDIZAJE, INFORMACIÓN Y DESARROLLO PERSONAL Y SOCIAL." EN MI OPINIÓN EL OBJETIVO VA MÁS ALLÁ DE LA LECTURA PER SE, INDISPENSABLE CIERTAMENTE PARA COMPRENDER, REFLEXIONAR Y SACAR CONCLUSIONES SOBRE LO QUE SE LEE. PERO HAY OTRAS IMPLICACIONES CUANDO EL OBJETIVO ALUDE A INFORMACIÓN Y DESARROLLO PERSONAL Y SOCIAL, ASPECTOS DE CUYOS LOGROS PODREMOS UFANARNOS EN LA MEDIDA EN QUE, DE NUEVO, SE CUENTE CON LA INFORMACIÓN LOCAL O REGIONAL, EN DIVERSOS FORMATOS, QUE ASEGURE LA IMPLANTACIÓN DE PROGRAMAS ADECUADOS.

UNA DE LAS LÍNEAS DE ACCIÓN QUE SE HAN FORMULADO PARA LOGRAR DICHO OBJETIVO, ES EL "IMPULSAR EL CRECIMIENTO DE LA RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS PROCURANDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS INFRAESTRUCTURAS BIBLIOTECARIAS DE CADA ESTADO...", PERO ÉSTA TENDRÁ QUE DARSE NO SOLAMENTE A TRAVÉS DE LIBROS QUE PROPICIEN EL INCREMENTO DE LECTORES, SINO RECURRIENDO A OTROS RECURSOS QUE GARANTICEN LA OFERTA DE SERVICIOS QUE SATISFAGAN A LOS DIFERENTES SECTORES DE LA COMUNIDAD. POR ELLO CONSIDERO QUE NO SERÁ SUFICIENTE ELABORAR BIBLIOGRAFÍAS QUE APOYEN EL DESARROLLO DE LAS COLECCIONES, COMO REZA OTRA DE LAS LÍNEAS DE ACCIÓN; SERÁ NECESARIO QUE ÉSTAS SE VEAN COMPLEMENTADAS CON DATOS E INFORMACIÓN PUNTUAL SOBRE LOS REQUERIMIENTOS QUE PRESENTE LA COMUNIDAD O QUE SE IDENTIFIQUEN PUEDAN APOYARLA PARA RESOLVER LOS DIVERSOS PROBLEMAS QUE ENFRENTAN LOS INDIVIDUOS EN SU DIARIO QUEHACER.

ESTE ASPECTO DEL CONOCIMIENTO DE LA COMUNIDAD, MUY BREVEMENTE BOSQUEJADO, PARTIENDO DE LA ADECUADA GESTIÓN DE INFORMACIÓN PERTINENTE, NOS VINCULA AL TEMA DE LA MERCADOTECNIA, QUE EL SR. NEISSER HA DESARROLLADO CON GRAN VISIÓN EN SU CONFERENCIA MAGISTRAL DE ESTA TARDE.

LA MERCADOTECNIA COMO FILOSOFÍA Y COMO PROGRAMA ADMINISTRATIVO SE APLICA DESDE HACE MÁS DE DOS DÉCADAS EN EL MEDIO EMPRESARIAL Y HA COBRADO TAMBIÉN FUERZA EN EL DE SERVICIOS, INCLUYENDO LOS NO LUCRATIVOS, COMO LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS. CONVIENE SEÑALAR, EN EL CASO DE ESTOS SERVICIOS, QUE MERCADOTECNIA NO IMPLICA, NECESARIAMENTE, EL COBRO POR LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS QUE SE OFRECEN, ASPECTO QUE EN NUESTRO ENTORNO HA PREOCUPADO DE TIEMPO ATRÁS. LA DECISIÓN DE HACERLO O NO, SERÁ RESULTADO DE LA MISIÓN Y OBJETIVOS DEL ORGANISMO O ENTIDAD QUE LAS ALBERGA, AUNQUE SIEMPRE DEBEN TENERSE EN CUENTA LOS ALTOS COSTOS ASOCIADOS A LA OFERTA DE LOS SERVICIOS: PERSONAL, COLECCIONES, RECURSOS MATERIALES Y TECNOLÓGICOS, ENTRE OTROS. ESTE ASPECTO INCIDIRÁ, COMO LO VEREMOS MÁS ADELANTE, EN LA NECESIDAD DE ANALIZAR ALTERNATIVAS DE FINANCIAMIENTO QUE LAS FORTALEZCA Y OPTIMICEN SU FUNCIONAMIENTO.

LOS PROGRAMAS Y LOS SERVICIOS QUE OFREZCAN ESTAS BIBLIOTECAS COMO RESULTADO DE UN ANÁLISIS CUIDADOSO DE SU COMUNIDAD, ES DECIR DEL MERCADO, DE LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES REALES Y DE LOS POTENCIALES, SEGURAMENTE TENDRÁN MÁS ÉXITO QUE AQUÉLLOS QUE EMANEN DEL ESCRITORIO DEL BIBLIOTECARIO, COMO OCURRE TODAVÍA EN LA MAYOR PARTE DE LOS CASOS.

LA MERCADOTECNIA O MARKETING ES UN CONCEPTO QUE SE RELACIONA CON EL DISEÑO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE RESPONDAN AL INTERÉS DE LOS DIFERENTES SEGMENTOS DE LA COMUNIDAD, CON EL OBJETIVO DE APOYAR SUS ACTIVIDADES, DE INFLUIR EN SU COMPORTAMIENTO, EN FÍN, DE ENRIQUECER SU CONOCIMIENTO Y DE ORIENTARLES EN CUANTO A SUS DEBERES Y DERECHOS COMO CIUDADANOS.

TAMBIÉN EN EL PROGRAMA NACIONAL DE CULTURA, SE HACE HINCAPIÉ EN LA "CIUDADANIZACIÓN" POLÍTICA Y EL QUEHACER CULTURALES QUE IMPLICA, ENTRE OTRAS COSAS, "REAFIRMAR Y EXPRESAR LA IDENTIDAD Y TENER ACCESO A LA INFORMACIÓN Y EJERCER LA CRÍTICA."

DAVID HUGHES DEFINE LA MERCADOTECNIA COMO AQUELLAS ACTIVIDADES QUE RELACIONAN CON ÉXITO LA ORGANIZACIÓN CON SU ENTORNO, POR LO CUAL LA PRINCIPAL TAREA ES LA DE IDENTIFICAR QUÉ NECESIDADES HAN SIDO SATISFECHAS, CUÁL ES LA APRECIACIÓN DE LA CLIENTELA Y CUÁLES NO LO HAN SIDO, A FIN DE DESARROLLAR PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE LAS SATISFAGAN. PARA ELLO DEBERÁ DESARROLLARSE UN PLAN DE MERCADOTECNIA QUE INTEGRE LAS

CONOCIDAS 4 P'S: PRODUCTO O SERVICIO, PROMOCIÓN, DISTRIBUCIÓN Y PRECIO.

SON MUY NUMEROSOS LOS DOCUMENTOS Y ARTÍCULOS SOBRE MERCADOTECNIA APLICADA A BIBLIOTECAS O UNIDADES DE INFORMACIÓN. EN LA REUNIÓN REGIONAL SOBRE EL MANIFIESTO DE LA UNESCO PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS, REALIZADA EN BAHÍA, BRASIL, EN 1998, ORGANIZADA POR LA IFLA, SE DEFINIERON LÍNEAS DE ACCIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN DE ESTAS BIBLIOTECAS, EN EL QUE UNA DE LAS ESTRATEGIAS PROPUESTAS FUE "LA CREACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE SERVICIOS QUE FOMENTEN LA RELACIÓN BIBLIOTECA - COMUNIDAD." PARTICULAR ÉNFASIS SE DIO A LA INFORMACIÓN LOCAL PARA FORTALECER LOS PROCESOS DE IDENTIDAD CULTURAL.

POR OTRA PARTE, EN EL RECIENTE CONGRESO DE ESTA MISMA ASOCIACIÓN QUE TUVO LUGAR EN BOSTON, SE HACE REFERENCIA AL MANUAL PARA BIBLIOTECAS PÚBLICAS, DE RECIENTE PUBLICACIÓN, Y EN EL QUE SE INDICAN LAS NORMAS RELVANTES QUE EL PERSONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DEBE OBSERVAR "EN BENEFICIO DE QUIENES BUSCAN CONOCIMIENTO, INFORMACIÓN Y EXPERIENCIAS CREATIVAS."

POR DAR UN EJEMPLO PRÁCTICO, EN LA 61 A. CONFERENCIA GENERAL DE LA IFLA, EN AGOSTO DE 1995, SE PRESENTÓ UN TRABAJO EN EL QUE SE OFRECEN UNA SERIE DE REFLEXIONES SOBRE EL CONCEPTO DE MERCADOTECNIA APLICADO A BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN TURQUÍA, PAÍS EN VÍAS DE DESARROLLO. PARA LA FECHA DE PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO, YA CONSIDERABAN A LAS BIBLIOTECAS COMO EMPRESAS, AUNQUE, PARADÓJICAMENTE, NO ACEPTABAN TODAVÍA EL TÉRMINO DE "CLIENTES" PARA SUS USUARIOS.

QUIZÁS PARA MUCHOS DE NOSOTROS ESTA POSICIÓN NOS SEA CONOCIDA. CREO, SIN EMBARGO, QUE NO VALE LA PENA PERDERNOS EN DISQUISICIONES SOBRE LA TERMINOLOGÍA; LO IMPORTANTE ES RESCATAR EL ELEMENTO CENTRAL: EL USUARIO, ALREDEDOR DEL CUAL DEBEN GIRAR LAS ACCIONES PARA DESARROLLAR EL PLAN DE MERCADOTECNIA ESPECÍFICO QUE RESPONDA A UNA COMUNIDAD EN PARTIULAR.

EN DICHO ARTÍCULO, QUE CONSIDERO PRESENTA FACETAS SIMILARES A NUESTRA PROPIA REALIDAD, SE MENCIONA QUE SI BIEN LOS PRESUPUESTOS PARA BIBLIOTECAS EN ESE PAÍS SON LIMITADOS, DEBERÍA ANALIZARSE SI, EN PRIMER TÉRMINO, EL USO QUE SE HACE DE ELLOS ES EFICIENTE. SE INDICA QUE EL PERSONAL DE BIBLIOTECAS SE PREOCUPA MÁS, POR LO GENERAL, EN GESTIONAR MAYORES

RECURSOS, SOLICITUDES QUE NO SIEMPRE TIENEN UN SÓLIDO FUNDAMENTO, QUE EN FORMULAR UN PLAN DE MERCADOTECNIA.

NO QUIERO PASAR POR ALTO OTRO INTERESANTE Y MUY RECIENTE DOCUMENTO SOBRE ESTE TEMA. SE TRATA DE UNA PUBLICACIÓN DE LA FUNDACIÓN BERTELSMAN, ALEMANA, QUE ALUDE A DOS BIBLIOTECAS PÚBLICAS QUE LOGRARON UNA MAYOR ACEPTACIÓN DE LAS COMUNIDADES A LAS QUE SIRVEN AL DESARROLLAR SENDOS PLANES DE MERCADOTECNIA.

¿Y EN MÉXICO, UN PAÍS EN VÍAS DE DESARROLLO EN MUCHOS ASPECTOS, PESE A QUE YA ESTÁ CONSIDERADO ENTRE LOS "GRANDES" AL PERTENECER A LA ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICO (OCDE), ¿CÓMO SE MANEJA EL CONCEPTO DE MERCADOTECNIA EN NUESTRAS BIBLIOTECAS? ¿EN CUÁNTAS DE LAS MÁS DE 6000 BIBLIOTECAS PÚBLICAS, PARA LIMITARNOS AL TEMA CENTRAL QUE AQUÍ NOS CONVOCA, SE HA DESARROLLADO EL CORRESPONDIENTE PLAN DE ACCIÓN?

SI BIEN EN MUCHAS DE NUESTRAS BIBLIOTECAS YA SE LLEVAN A CABO ACTIVIDADES PROPIAS DE LA MERCADOTECNIA, COMO SON, EL ANÁLISIS DE USUARIOS, DE PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN Y AUN, EN ALGUNOS CASOS PARA CIERTOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS, SE HAN DETERMINADO PRECIOS, POR LO MENOS SIMBÓLICOS, ACCIONES TODAS INHERENTES AL PROCESO DE COMUNICACIÓN, ELLO NO QUIERE DECIR QUE SE MANEJE LA MERCADOTECNIA COMO CONCEPTO INTEGRAL Y QUE SE HAYAN APLICADO LAS TÉCNICAS CORRESPONDIENTES.

CIERTAMENTE QUE LA IMPLANTACIÓN DE UN PLAN DE ESTA NATURALEZA, NO ES SENCILLO, REQUIERE, EN PRIMER TÉRMINO DE CONVICCIÓN DE LA IMPORTANCIA DE LLEVARLO A CABO Y DE TRABAJO, TIEMPO Y DINERO, RECURSOS QUE NO ABUNDAN EN NUESTRAS BIBLIOTECAS, PERO QUE TAMPOCO DEBERÍA DE SER EL OBSTÁCULO INSALVABLE PARA REALIZARLO. CONFIAMOS QUE EN ESTE NUEVO SIGLO, ANTE LA PERSPECTIVA DE CONTINUIDAD PARA MUCHAS DE LAS ACCIONES REALIZADAS HASTA AHORA EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS, Y SEGURAMENTE DE CAMBIO PARA OTRAS MÁS, LAS NUEVAS AUTORIDADES RESPONSABLES DE ESTA TRASCENDENTE TAREA PUEDAN IDENTIFICAR LAS CONDICIONES Y LOS RECURSOS PARA NO SOSLAYAR LA FORMULACIÓN DE UN EFECTIVO PLAN DE MERCADOTECNIA POR MÁS TIEMPO QUE COADYUVE A ASEGURAR LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN QUE EXIGE EL RICO Y VARIADO MOSAICO DE COMUNIDADES DEL PAÍS.

EL RETO DE ANALIZAR Y CONOCER EL MERCADO, DE DEFINIR PRIORIDADES Y DE APLICAR UN ADECUADO PLAN DE MERCADOTECNICA EXIGE DEL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA Y DE LAS DEPENDENCIAS A LAS CUALES ESTÁN VINCULADAS, UN CAMBIO, SIEMPRE DIFÍCIL DE INTRODUCIR EN CUALQUIER ORGANIZACIÓN Y QUIZÁS AÚN MÁS EN NUESTRAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN LAS QUE, POR LO GENERAL, EL PERSONAL ES REDUCIDO, NO CUENTA CON LA PREPARACIÓN NECESARIA Y SU MOTIVACIÓN ES DÉBIL Y, POR OTRA PARTE, NO SE TIENEN ELEMENTOS OBJETIVOS QUE PERMITAN IDENTIFICAR CON CLARIDAD SUS LOGROS Y DEBILIDADES.

UN ÚLTIMO ASPECTO A CONSIDERAR ES EL DEL FINANCIAMIENTO REQUERIDO PARA LA OPERACIÓN DE CUALQUIER BIBLIOTECA; LOS COSTOS EN OCASIONES, ELEVADOS, RELACIONADOS, POR EJEMPLO, CON EL ÁREA QUE OCUPA EL INMUEBLE, SU MANTENIMIENTO, EL PERSONAL, LOS RECURSOS DOCUMENTALES CON QUE CUENTA Y LOS QUE PERMANENTEMENTE DEBERÍAN ADQUIRIRSE PARA ASEGURAR LA ACTUALIZACIÓN DE LA COLECCIÓN, LA TECNOLOGÍA Y SEGURAMENTE MUCHOS RENGLONES MÁS. ¿CON QUÉ FUENTES DE FINANCIAMIENTO CUENTAN ACTUALMENTE NUESTRAS BIBLIOTECAS? LOS RECURSOS, HASTA AHORA CASI SIEMPRE REDUCIDOS, HAN PROVENIDO DE LAS ENTIDADES GUBERNAMENTALES, TANTO FEDERALES, COMO ESTATALES Y/O MUNICIPALES. PERO ES IMPERIOSO CONSIDERAR OTRAS VÍAS. LA APORTACIÓN BIEN SEA ECONÓMICA O EN ESPECIE DEBE SER GESTIONADA POR LAS AUTORIDADES, APLICANDO EL MEGAMARKETING: PODER Y RELACIONES PÚBLICAS, YA QUE: ENTIDADES DIVERSAS DEL SECTOR PRIVADO SEGURAMENTE PUEDEN CONTRIBUIR, EN LA MEDIDA EN QUE SE CONVENZAN DEL PAPEL QUE JUEGA LA INFORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES.

EN EL CAMPO DE ACCIÓN REFERENTE A "LECTURA Y LIBRO", ENUNCIADO EN EL MISMO PLAN NACIONAL DE CULTURA, LAS SIGUIENTES LÍNEAS HACEN REFERENCIA A ESTE IMPORTANTE ASPECTO: "CREAR MECANISMOS DE FINANCIAMIENTO DE PROYECTOS DE REHABILITACIÓN Y MEJORAMIENTO DE INSTALACIONES DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS", Y OTRO MÁS: "AMPLIAR LA COLABORACIÓN CIUDADANA EN EL MEJORAMIENTO DE LAS BIBLIOTECAS Y PROMOVER LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS EN LA COMUNIDAD." TANTO EN LOS TÉRMINOS MECANISMOS COMO COOPERACIÓN, EN MI OPINIÓN, SE HACE PATENTE LA NECESIDAD DE ENCONTRAR OTROS MEDIOS QUE CONTRIBUYAN AL SOSTENIMIENTO Y DESARROLLO DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DEL PAÍS. LO QUE NO SE INDICA SON LAS ESTRATEGIAS QUE SE UTILIZARÍAN PARA QUE DICHAS LÍNEAS DE ACCIÓN PUEDAN CRISTALIZAR. ESTE ESQUEMA QUE PARECIERA EN NUESTRO ENTORNO, QUIZÁS AL IGUAL QUE EL ENFOQUE DE MERCADOTECNIA, LEJANO A NUESTRA REALIDAD, SE ESTÁ APLICANDO

YA EN NUMEROSAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EUROPEAS Y NORTEAMERICANAS. SON BIBLIOTECAS QUE CUENTAN CON MAYOR DISPONIBILIDAD DE RECURSOS, PESE A ELLO SE EXPLORAN ALTERNATIVAS DE FINANCIAMIENTO, GENERADAS TANTO POR LA PROPIA BIBLIOTECA, EN CUANTO AL COBRO POR DETERMINADO TIPO DE SERVICIOS, O PROMOVRIENDO LA CONTRIBUCIÓN DIRECTA DE LA COMUNIDAD A LA QUE SE SIRVE, O DONACIONES DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO. COMO OTROS MUCHOS ASPECTOS, ÉSTE NO TIENE, DESDE LUEGO, UNA FÁCIL Y RÁPIDA SOLUCIÓN, PERO SIN DUDA HAY QUE EMPEZAR A EXPLORARLO.

PARA ESTE CAMBIO DE GIRO EN EL DESARROLLO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS, TENEMOS A NUESTRO FAVOR EL QUE NUESTRO PAÍS PUEDE APROVECHAR LOS CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS DE PROFESIONALES COMPROMETIDOS CON EL DESARROLLO DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DEL PAÍS; INFORMACIÓN SOBRE EXPERIENCIAS DE OTROS PAÍSES, EN LA INTELIGENCIA DE QUE DEBEREMOS DESARROLLAR NUESTROS PROPIOS MODELOS, Y ECHAR MANO DE LA TECNOLOGÍA, EN LA MEDIDA DE LO POSIBLE, A FIN DE FACILITAR LA IMPLANTACIÓN DE LOS PLANES QUE RESPONDAN A LAS NECESIDADES DE LAS DIVERSAS COMUNIDADES.

UNA ADECUADA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN QUE REQUIEREN LAS BIBLIOTECAS PARA OPERAR, EL DESARROLLO DE UN EFECTIVO PLAN DE MERCADOTECNIA Y LA OBTENCIÓN DEL FINANCIAMIENTO QUE PUEDA COADYUVAR PARA SU OPERACIÓN, SON ELEMENTOS QUE BENEFICIARÁN NO SÓLO A LOS ADMINISTRADORES DE BIBLIOTECAS, SINO TAMBIÉN A TODO EL PERSONAL, A FIN DE ASEGURAR QUE CUENTAN CON LA PREPARACIÓN QUE EXIGE EL NIVEL DE LOS SERVICIOS QUE SE OFREZCAN.

México, D.F.  
Septiembre, 2001

José Luis Ascárraga -  
(Instituto Mexicano de la Administración del  
Conocimiento, IMAC, México)

Power Point Versión:

[ascarrag](#)

Open Access to Full Text:

Acceso Abierto a texto Completo:

<http://web.archive.org/web/20040508161831/www.goethe.de/hn/mex/powerp/ascarrag.ppt>



Oscar Saavedra Fernández -

(Gerente Regional para América Latina de EBSCO, México)

Power Point Versión:

[Saavedra](#)

Open Access to Full Text:

Acceso Abierto a texto Completo:

<http://web.archive.org/web/20040427120132/www.goethe.de/hn/mex/powerp/saavedra.ppt>

Ismael González –

(Instituto Mexicano de la Administración  
del conocimiento, IMAC, México)

Power Point Versión:

[gonzalez](#)

Open Access to Full Text:

Acceso Abierto a texto Completo:

<http://web.archive.org/web/20040510170309/www.goethe.de/hn/mex/powerp/gonzalez.ppt>

Index

Tecnología de la Información

Conclusiones

Juan Voutssás

Director de Sistemas de la Dirección General  
de Servicios de Compúto Académico de la  
Universidad Nacional Autónoma de México, México)  
(Moderador de la Mesa)

1. Se presentaron diversos enfoques de asociaciones, consorcios, proyectos, etc. de bibliotecas públicas en Canadá, EUA y México.

2. Las bibliotecas públicas deberán tender en un futuro a seguir proporcionando información gratuita y precisa haciendo rendir al máximo sus presupuestos, los cuales no se espera que crezcan en un futuro cercano.
3. Con la tecnología de información las bibliotecas públicas pueden obtener e intercambiar mucha información de calidad y de poco o cero precio.
4. A nivel mundial las bibliotecas públicas cada vez más se van conformando en bloques o consorcios, inclusive con otras bibliotecas que no son públicas, alrededor de una agrupación más bien geográfica. Esto se facilita gracias a las Tecnologías de información
5. El gobierno del Canadá apuesta a un proyecto en donde todas las bibliotecas públicas sean puntos de acceso a internet para las personas que no poseen ese servicio.
6. Las bibliotecas públicas deben ir conservando la memoria documental, preferentemente electrónica, de su región o zona; si no, nadie más lo hará.
7. Debido a su organización previa, las bibliotecas públicas se están volviendo más valiosas para los gobernantes de sus comunidades, ya que a través de su infraestructura se pueden detonar proyectos sociales hacia la comunidad.
8. La capacitación en Tecnologías de información al personal bibliotecario y al público redundará en un mejor aprovechamiento y rendimiento de los recursos.
9. México tiene ya un significativo sistema de bibliotecas públicas que puede y debe servir como infraestructura de arranque para el proyecto e-méxico en lo que se refiere a llevar la tecnología de información y conocimiento básico a un buen número de comunidades (proyecto kioscos).

Index

Report

on the Premier Encuentro Internacional Sobre Bibliotecas Públicas: Perspectivas en México para el siglo xxi, September 24 to 29, 2001-10-04

Brian Bell

Director of Virtual Library Services and Technology Development  
Oakville Public Library, Canada

To: Eleanor James, CEO Oakville Public Library  
Gloria Antonetti, Canadian Embassy Library, Mexico  
Jennifer Irish, Canadian Embassy, Mexico  
Brunhilde Erker, Goethe Institute Library, Mexico  
Gwynneth Evans, National Library of Canada, Ottawa

Date: October 4, 2001

I would first like to thank the Goethe Institute and the Canadian Embassy for their assistance in helping Oakville Public Library to send me to the Premier

Encuentro Internacional Sobre Bibliotecas Publicas: Perspectivas en Mexico para el siglo xxi in which I was able to participate from September 24th to 26th.

This event was extremely well organized and executed. It presented massive challenges for the coordinators who had to deal with everything from the coordination for the participation and accommodation of dozens of top level Mexican dignitaries and government officials to the gracious handling of guest speakers from 6 foreign countries. I thought that the event went very smoothly considering the enormous amount of synchronization among all of the embassies and the logistics of providing the continuous simultaneous translation for the participants. I would especially like to commend all of the support staff and 'hosts' who ensured that we were met in the mornings, ate well, moved smoothly between hotels and venue, had operating sound equipment, and were generally kept as comfortable and on schedule as possible - and all with grace and charm.

I bring back with me many rich and varied impressions. First of all I felt the need to fight the feeling of being overwhelmed by the many hurdles facing Mexican society in general. I was reminded that public libraries thrive best where there is a stable, healthy social environment in which the public has the time, literacy skills and motivation to become habitual users of their public library system. I quickly came to at least a superficial understanding of the hurdles of poverty, illiteracy, lack of technical infrastructure and a less developed culture of 'do it for yourself' in Mexico today. I sensed a paradox of a long-standing mistrust of the government yet a high expectation of the government to provide the answers and solutions. Public libraries in Mexico also face the extra challenges of how to modernize while having under-trained, under-paid staff and very limited budgets.

On the other hand, I am very enthusiastic about the tremendous successes achieved in many new initiatives such as the Carmen region with their excellent community portal web site and the exciting work being done on the Bibliotecas Digitales by UNESCO at the University of Colima. I also sense a strong mood of optimism prevailing and I got the feeling that there is a strong will and vision to work through these barriers. It appears that the Federal and State level Public Library infrastructure is already well established and ready to help implement a successful program - provided that the much needed funds promised in President Fox's announcement actually do materialize.

I also felt that in our way, we, here in Halton, have a relevant message and methodology to share and that we might just have a modest model that could enable many small libraries to become involved in building vital digital content at the unique, community level. Despite the possible differences in standard of living and levels of funding in Halton and Mexico, we actually face similar opportunities to achieve great things through partnerships and development or adoption of collaborative tools.

I thank my hosts, Gloria Antonetti, Jennifer Irish and Bruni Erker once again for their tremendous support and hospitality and I look forward to the continued networking and the possibilities of sharing more experience, ideas, expertise and even applications, in the near future.

## Index

### Recursos Humanos

Formación de recursos humanos en bibliotecas públicas

Mtra. Lina Escalona Ríos

Presidenta del Colegio Nacional de Bibliotecarios

Investigadora del Centro Universitario de  
Investigaciones Bibliotecológicas. UNAM

#### Introducción

La formación de recursos humanos ha sido una preocupación constante por la gente interesada en el sector bibliotecario. Desde la creación de las primeras bibliotecas públicas, las autoridades se dieron cuenta de la necesidad de capacitar y formar profesionistas en el área bibliotecológica. Este requerimiento tiene mayor importancia con el crecimiento de las bibliotecas en todos los sectores: público, privado, académico, especializado, etc.

Así, para atender las más de 6000 bibliotecas públicas que tenemos en nuestro país, hace falta la organización y conformación de cursos adecuados a la labor que se va a desempeñar en la institución bibliotecaria, a partir de la función esencial de una biblioteca pública: atender los requerimientos de información de toda la comunidad, sin distinción de raza, ideología o condición social.

Pero además, esta administración se ha propuesto "Crear y difundir una cultura de fomento del libro y de la lectura de calidad que genere un número creciente de lectores y una práctica más intensa de la lectura como medio insuperable de aprendizaje, información y desarrollo personal y social".[ 1 ] Y para lograrlo se plantean desarrollar las colecciones, mejorar los servicios bibliotecarios e incorporar la tecnología a nuestras bibliotecas. Pero, ¿quién va a operar esas instituciones?, ¿quiénes van a mejorar los servicios?, ¿quiénes van a operar y enseñar a los usuarios el manejo de tecnología y telecomunicaciones para tener acceso a la información? El bibliotecario.

En este contexto, la perspectiva de CNB sobre la formación de recursos humanos en el área bibliotecológica y respondiendo a las interrogantes planteadas por el Dr. Martínez (moderador de esta mesa) es la siguiente:

¿Cuál sería el objetivo de un programa de formación para el personal de bibliotecas públicas?

En todas las instituciones bibliotecarias, se tendría que reconocer dos grandes vertientes en cuanto al quehacer bibliotecario y por ende la preparación de personal:

a) Las actividades profesionales.- actividades que requieren de formación profesional en el área bibliotecológica en la que se manejan normas, conceptos,

métodos, propios esta formación, que le permiten administrar instituciones bibliotecarias; diseñar y rediseñar servicios bibliotecarios y de información; realizar estudios de usuarios; determinar los requerimientos de información de las comunidades, etc.

En este caso, en el que se requiere de un programa formal de profesionalización, el objetivo para cubrir este requerimiento sería: Formar profesionistas de la bibliotecología e información, con nivel mínimo de licenciatura.

b) Las actividades no profesionales.- Actividades tan importantes como las primeras, en la que se requiere de personal altamente calificado para apoyar las actividades profesionales y brindar servicios de calidad; se necesita un programa permanente de capacitación bibliotecaria, que atienda las diferentes actividades que realizan en la institución.

¿Cuáles serían sus contenidos?

Los contenidos de la formación bibliotecológica están dados por las instituciones educativas de nuestro país. A grandes rasgos se pueden determinar 5 áreas o ejes de conocimiento, que permiten la formación integral del profesionista y que son:

1. Recursos de información documental
2. Organización bibliográfica y documental
3. Administración de las unidades y sistemas de información
4. Servicios bibliotecarios y de información
5. Tecnología de la información

Por otra parte, los cursos de capacitación que deben estar dirigidos a personal bibliotecario no profesional, deberán abarcar las actividades no profesionales, establecidas por el CNB y que van dirigidas a:

6. Organización de las colecciones
7. Servicios de préstamo
8. Apoyo en la difusión de información
9. Apoyo en las actividades extramuros

En estos cursos, la DGB/ Conaculta y todas las instituciones que tienen este requerimiento de capacitación, deberán de ser cuidadosos en su planeación, estructura y docentes; ya que quienes impartan los cursos deben ser profesionistas reconocidos por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social como instructores del área bibliotecológica y los cursos deberán habilitar al trabajador para realizar su trabajo con calidad y eficiencia.

¿Cuál sería el perfil del personal que se debería formar y capacitar para las bibliotecas públicas?

Dados los requerimientos y características que se pretende tengan las bibliotecas públicas, el perfil de los recursos humanos a formar sería el siguiente:

Nivel mínimo de bachillerato  
Aptitud y actitud de servicio  
Con hábito de lectura  
Buen nivel de interacción  
Saber trabajar en equipo  
Dinámico  
Creativo

¿Qué alternativas y estrategias deberán ser planteadas para la implementación de este programa de formación de personal para las bibliotecas públicas?

Primero que nada, se deben identificar las características del personal con que cuentan las bibliotecas públicas y sus intereses dentro de la institución bibliotecaria.

Así se podrá determinar el número de personas a formar profesionalmente y el de personas a capacitar.

La formación deberá realizarse, necesariamente a través de las universidades que imparten la carrera.

La capacitación a través de un programa bien estructurado, con los cursos adecuados a los lineamientos de actividades no profesionales y las normas jurídicas establecidas por nuestro país.

La capacitación se debe dar en la institución donde trabaja el personal bibliotecario; sin embargo, dados los costos que ello implicaría y las características similares de la actividad bibliotecaria, se pudieran establecer los cursos en las bibliotecas centrales estatales y algunos que resolvieran aspectos específicos de una comunidad, en la biblioteca específica.

¿Qué organizaciones e instituciones deberían participar en este programa de formación de recursos humanos para las bibliotecas públicas y cuál sería su papel?

Para la formación profesional, las escuelas de bibliotecología del país a las que se podrían insertar, los bibliotecarios que ya tienen el nivel de bachillerato y estén cerca de las instituciones educativas de San Luis Potosí, Monterrey, Nuevo León; Estado de México, Chiapas y por supuesto el Distrito Federal.

Para los demás estados, cobra mayor importancia el programa de educación a distancia de la ENBA. El reforzamiento de este plan es indispensable para que pueda atender los requerimientos de los bibliotecarios que quieran realizar sus estudios de licenciatura en esta modalidad, la que permite profesionalizar nuestra actividad. Por otra parte, no sólo se requiere del esfuerzo institucional y del esfuerzo del bibliotecario para realizar sus estudios profesionales; también se requiere del apoyo institucional, de las autoridades para que se cuente con equipo de cómputo y red de telecomunicaciones para llevar a cabo estos estudios. El esfuerzo conjunto permitirá lograr buenos resultados que se verán reflejados en la prestación de servicios. Por otra parte, uno de los problemas serios que enfrentan las instituciones educativas de nuestra área y se reflejan en

las fuentes de trabajo, es la falta de profesionistas titulados. Generalmente, los jóvenes estudiantes se integran al mercado laboral y dejan de lado la titulación, en este sentido el Colegio Nacional de Bibliotecarios pretende establecer, de acuerdo con las instituciones educativas, seminarios de investigación, que tengan como finalidad la realización de los trabajos que lleven a la titulación de los egresados de bibliotecología y estudios de la información. Finalmente, en la capacitación deben estar inmiscuidos los profesionistas avalados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y la AMBAC, asociación que tiene entre sus fines velar por el desarrollo de sus agremiados.

A manera de conclusión

La formación de recursos humanos es un aspecto imprescindible para elevar la calidad de cualquier institución. En el sector bibliotecario, es necesario unir esfuerzos de todas las instituciones participantes para que desde su ámbito de competencia se realicen programas efectivos que permitan la calidad que requiere nuestra sociedad.

[ 1 ]

México. Conaculta. Programa Nacional de Cultura. P 53

Gracias

Lina Escalona

Index

Usuarios y Servicios

USUARIOS Y SERVICIOS EN LA RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS  
PUBLICAS DE MEXICO: REFLEXIONES Y PROPUESTAS

Luis Alberto Solís Velázquez

Coordinador de la Red Estatal de Bibliotecas Públicas de Yucatán  
del Instituto de Cultura de Yucatán, México

INTRODUCCIÓN

A 80 años de crearse la Secretaría de Educación Pública (5 de septiembre de 1921) a iniciativa del Presidente Alvaro Obregón, y poniendo bajo su responsabilidad a un visionario, José Vasconcelos, de quien podemos decir sin lugar a dudas que es el hombre que intenta de manera formal de hacer llegar el libro y la lectura a todo el territorio nacional, al abrir más de 2,500 bibliotecas públicas, y crear un Departamento de Bibliotecas y Archivos, en ese mismo año. Es por demás oportuno reunirnos hoy, aquí, para evaluar y reflexionar sobre la importancia de las bibliotecas públicas en México.

En estas ocho décadas, las bibliotecas públicas han sufrido altibajos de acuerdo a modas o programas sexenales, pero es gracias a la labor muchas veces incomprendida del bibliotecario, ya sea profesional o no profesional, se ha permitido que las bibliotecas subsistan como ente vivo y dinámico en cualquier comunidad donde se encuentre.

¿Pero que es lo que hace importante a una biblioteca pública, para que sea indispensable en cualquier comunidad del país?, podrían ser varios factores:

17. Sus colecciones, para satisfacer las demandas de investigación de sus lectores.
18. Su personal, siempre atento y capacitado para ofrecer un buen servicio.
19. Sus actividades de fomento a la lectura que son dinámicas y creativas.
20. Estar a la vanguardia en los adelantos tecnológicos, o bien
21. Son los servicios que ofrece y los usuarios a quien sirve.

De los primeros factores ya se ha hablado en estos días, hoy me toca hablar sobre los Usuarios y Servicios que tenemos en la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

### ANTECEDENTES

Nuestro país, México, a lo largo de su historia, carece de una tradición bibliotecaria firme en lo que se refiere a las bibliotecas públicas o también llamadas populares en algún tiempo.

En los últimos 20 años, con el impulso a las entidades federativas, México creció a pasos acelerados, generando nuevas necesidades y demandas. Para satisfacerlas, ya no era suficiente la fuerza del Gobierno Federal, ni la de los 31 gobiernos estatales. "El país entraba en una crisis de crecimiento. Existe la necesidad inaplazable de incorporar a los 2,378 municipios en la tarea de gobernar y de promover el desarrollo, dotándoles del poder y de los instrumentos idóneos e iniciar un proceso de distribución y descentralización de funciones y de recursos del gobierno Federal y del Gobierno Estatal hacia el gobierno municipal y hacia la comunidad "[ 1d ]<sup>1</sup>. Este importante movimiento administrativo se refleja en el aspecto educativo y cultural en los programas de gobierno vigentes. Naciendo de esta manera en el año de 1983, un Programa Nacional de Bibliotecas Públicas, que en 18 años han instalado más de 6,100 bibliotecas públicas en todo el país. Creo que la mayor relevancia de este noble y joven Programa es haberse mantenido vigente durante este breve período si lo comparamos con otros países que ya tienen una trayectoria bibliotecaria respetable. Aquí cabe destacar la importante presencia como eje central del Programa de la Dra. Ana María Magaloni, que impulsó y estructuró la Red Nacional.

### USUARIOS Y SERVICIOS

Los objetivos y metas del Programa ya son bien conocidos por los bibliotecarios que participan en él, pero a casi dos décadas de haberse iniciado y con las nuevas demandas de información y servicios que nos exigen nuestros usuarios en esta era de globalización, es de vital importancia reflexionar:

22. ¿Son suficientes y adecuados los servicios que se ofrecen en la Red Nacional de Bibliotecas Públicas?



23. ¿Los usuarios que acuden a las más de 6,100 bibliotecas públicas del país son los deseados?

Creo y estoy seguro que las condiciones de trabajo y objetivos, al crearse la Red, comparadas al momento actual, han cambiado; una generación de usuarios han hechos uso de las instalaciones y servicios que la biblioteca pública les ofrecía en su momento y en sus circunstancias. Hoy nuestros usuarios tienen otra mentalidad y demandan y exigen mejores servicios, ya no son tímidos muchachos que se acercaban cautelosos e ignorantes, ahora son inquisitivos y dinámicos.

Como bibliotecarios de carrera o como personas que hemos encontrado en el trabajo bibliotecario una forma de vivir y de servir, estamos conscientes del grupo tan heterogéneo de usuarios que debería acudir a una biblioteca pública, pero en nuestra realidad destaca la presencia de estudiantes de nivel medio y medio superior (secundaria y bachillerato), siguiendo en asistencia niños de nivel primaria y estudiantes de nivel superior y en mínima presencia personas de diversas profesiones y actividades. Cabe aclarar que esta apreciación es la observada en 15 años de trabajo bibliotecario en el Estado de Yucatán, y creo que es muy semejante a los 30 estados restantes del país.

Quiero apoyarme en datos estadísticos de Escuelas, Estudiantes y Bibliotecas Escolares que hay en el país, para ilustrar mejor la idea de porque asisten en mayoría este tipo de usuarios a las bibliotecas públicas:

solis

Como observamos solo existen 5614 bibliotecas escolares para atender a 28,000,000 millones de estudiantes en el país resultando obviamente insuficientes para satisfacer la gran demanda de información que requieren, por otro lado, al hacer comparaciones, se observa que resultan insuficientes las 6,100 bibliotecas públicas para los 97,361,711 millones de habitantes del país, aunque aquí estén incluidos los estudiantes mencionados, los cuales son mayoría en las estadísticas mensuales que levanta la Red Nacional.[ \* ]

Si nos remitimos al ya conocido "Manifiesto de la UNESCO sobre la Biblioteca Pública", encontramos que su espíritu y filosofía sigue vigente en todas las bibliotecas públicas de cualquier país, pero su revisión y análisis serán necesarios cuando las condiciones de servicio lo requieran.

Me llama la atención en sobremanera un texto del manifiesto leído recientemente y que va acorde con el Propósito y Objetivo de este importante Encuentro: "La UNESCO espera que, cuando las bibliotecas públicas no

respondan a las necesidades mencionadas en el manifiesto, los educadores, los trabajadores sociales, o los agentes culturales y los animadores locales, (aquí incluiría a funcionarios y políticos) movilizarán la atención del público y facilitarán por todos los medios que se cree un servicio de bibliotecas públicas que constituya una fuerza viva esencial dentro de una comunidad activa y cada vez más numerosa"[ 2c ].

En relación con los usuarios que acuden a nuestra biblioteca pública y con el sentido de misión, función y finalidad que debe tener ésta, no deseamos que se convierta en una extensión de la biblioteca escolar. Debemos ser creativos y recurrir a estrategias muy claras y precisas para acercar a otros tipos de usuarios, que son minoría actualmente.

Quiero hacer énfasis con los usuarios que requieren servicios y colecciones especiales: los discapacitados, ya que su presencia en las bibliotecas públicas es mínima, pudiendo ser ésta, por no contar con las instalaciones adecuadas o porque no cuenta con suficientes colecciones para este tipo especial de usuario. En este sentido, hay que decir, que la Dirección General de Bibliotecas y las Bibliotecas Centrales, sí se han preocupado por la atención de este tipo de usuarios, aunque se desearía contar con mayor número de estos materiales especiales, pero falta integrar en esta cruzada a las Bibliotecas Regionales y Municipales, que muchas veces por la falta de este tipo de acervo y de recursos municipales, queda rezagada de esta importante misión.

Esto nos conlleva a revalorar nuestras colecciones y servicios que ofrecemos.

En este sentido, deseo parafrasear una líneas que menciona Wheeler y Goldhor "Las Bibliotecas de hoy en día, son mucho más que sólo libros. Son colmenas de actividad....mercados de ideas llenos de laboriosidad y bullicio en donde los campos de interés no están restringidos a lo educativo y cultural, sino que son tan ilimitados como la extensión, de la propia conciencia del hombre,...una estación de servicio intelectual"[ 3c ]

A continuación, sería interesante conocer la afluencia de usuarios en la Red Nacional, con la salvedad de que la asistencia va relacionada con la cantidad de bibliotecas instaladas año con año.

## U S U A R I O S

### DEL PROGRAMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PUBLICAS 1983 - 2000

AÑO	TOTAL DE USUARIOS
DIC. 1982 a 1983.....	4,000.000
1984.....	9,248.452

1985.....	21,326.101
1986.....	30,152.033
1987.....	37,024.000
1988.....	60,000.000
1989.....	60,023.725
1990.....	65,247.573
1991.....	70,098.401
1992.....	71,080.068
1993.....	74,085.276
1994.....	77,165.775
1995.....	77,467.700
1996.....	77,868.499
1997.....	78,684.500
1998.....	79,370.336
1999.....	79,557.650
2000.....	80,788.446

## ACOMPAÑADO DE GRAFICA DE BARRAS

Fuente: Dirección General de Bibliotecas. Programa Nacional de Bibliotecas Públicas

En referencia a los diversos servicios que se ofrecen en la Red Nacional de Bibliotecas Públicas de México, los cuales son los básicos e imprescindibles que se deben ofrecer, éstos deben adaptarse a las diferentes necesidades en nuestras comunidades rurales y urbanas que conforman las 2,378 municipios del país. La gran extensión geográfica de México (1,953,162 Km<sup>2</sup>. ) y la riqueza histórica y cultural de cada estado, contribuye también que las Bibliotecas Centrales y las Coordinaciones Estatales implementen y complementen servicios encaminados a satisfacer las demandas de información de los usuarios de la comunidad (un ejemplo es el bibliomóvil o bibliobús, que ofrece sus servicios en las colonias de Aguascalientes y que en un tiempo también se utilizó en el estado de Tabasco, o bien es el servicio de préstamo de libros que se realiza en el hospital del ISSSTE, en Yucatán).

También habría que destacar el Servicio de Fomento al Hábito de la Lectura que entre su variada gama de actividades ha hecho que las bibliotecas públicas sean más concurridas. Estoy seguro que cada región, cada estado y cada municipio del país, dentro sus particularidades ha promovido e incrementado la afluencia de usuarios, con estas actividades de carácter: educativo, cultural cívico y recreativo, dirigido a toda la población, desde niños en edad preescolar hasta personas de la tercera edad. Aquí se debe hacer recalcar que para que este tipo de Servicio tenga el éxito deseado se deben cubrir los siguientes requisitos:

- a) Contar con el apoyo económico y moral de la Institución de la cual depende la Biblioteca

- b) Tener los conocimientos necesarios para desarrollar las actividades, siguiendo los lineamientos y normatividad en las orientaciones en que nos ha instruido la Dirección General de Bibliotecas.
- c) Contar con una auténtica campaña de promoción y difusión de las actividades programadas por la biblioteca.
- d) Por último también es importante la relación y cooperación que la Biblioteca Pública tenga con todas las instituciones de carácter oficial o particular, que tengan objetivos de servicio común dirigidos hacia la comunidad, ya que por experiencia propia se ha constatado que la vinculación con estas dependencias, facilita y agiliza las actividades a desarrollar.

Como ya sabemos, aparte de las diferentes actividades que contempla el Servicio de Fomento a la Lectura:

- Talleres de Lectura,
- Ciclos de conferencias
- Hora de la investigación
- Bibliomanualidades
- Eventos culturales (exposiciones, proyecciones de películas, audiciones, representaciones teatrales, presentaciones de libro etc.)

Los cuales han sido fundamentales para crear en las bibliotecas, la atmósfera de espacios abiertos a la cultura y a la recreación, que invitan a los miembros de la comunidad a utilizar y disfrutar de los servicios y actividades; las bibliotecas de la Red Nacional ofrecen los siguientes servicios básicos:

29. Servicio de préstamo interno con estantería abierta.

En el cual el usuario tiene el libre acceso a los materiales de su interés

30. Servicio de Préstamo a domicilio

La facilidad de llevarse los libros fuera de la biblioteca, de acuerdo a un reglamento establecido

31. Consulta en sala

La ayuda personal y guía que se brinda al usuario, de acuerdo a la información requerida

32. Orientación a usuarios

La que se proporciona al público sobre el contenido de las colecciones y de los servicios que ofrece la biblioteca, con el fin de ser más provechosa su estancia.

33. Préstamo interbibliotecario

La oportunidad de ofrecer a los usuarios de una biblioteca los materiales pertenecientes a otra.

En este sentido, considero que este servicio no funciona como se desearía, y que es subutilizado, ya que generalmente se prestan los libros de la Biblioteca Central, hacia las municipales, pero entre estas últimas es mínimo la utilización de este servicio.

34. Servicio de fotocopiado

Las facilidades de reproducir el contenido del documento que se ha elegido.

Otro servicio relevante y novedoso que se está ofreciendo en los últimos años en las Bibliotecas Centrales y en algunas regionales y municipales es el :

#### 35. Servicio de Internet

Que consiste en poner al usuario en contacto con la información requerida por medio de los sistemas de cómputo enviados por la Dirección General de Biblioteca o por los Gobiernos estatales.

Debemos ser conscientes que este novedoso servicio no resuelve todas las necesidades de información de nuestros usuarios, como muchos de ellos creen, debemos sensibilizarlos que es un servicio tecnológico importante, pero complementario de las diferentes colecciones que alberga la biblioteca, así como insistir que el libro nunca será sustituido por una máquina.

Los avances tecnológicos han contribuido a elevar la calidad de los servicios de las bibliotecas públicas mexicanas, pues además del servicio de Internet, las bibliotecas centrales ya cuentan con CD.ROM, que ofrece una gran velocidad de lectura; telefax que permite una mayor eficacia y oportunidad en las comunicaciones, las videotecas que son complemento de la información escrita del acervo bibliográfico y los talleres de Computación Infantil que tienen como objetivo iniciar en computación a los niños, ya que en la actualidad el individuo que no sepa utilizar una computadora se le considera un analfabeta tecnológico.

Si el concepto de calidad total, tan en voga en los últimos años, no es nada nuevo, si lo es el afán por aplicarlo al terreno de los servicios públicos en general y al de las bibliotecas en particular.

#### CONCLUSIÓN

Con este devenir de un nuevo siglo, a la par del cambio político y administrativo de nuestro país, nos encontramos con un Sistema de Bibliotecas Públicas ya establecido y estructurado en los tres niveles de gobierno, con una historia de casi 2 décadas.

Han sido muy loables los esfuerzos porque esta Red Nacional se mantenga viva y al servicio de los ya casi 100 millones de mexicanos, pero este afán de superación y de elevar la calidad de los servicios de las más de 6,100 bibliotecas públicas en operación y otro centenar más próximas a instalar, debe continuar día con día. Es por ello un gran acierto de la Dirección General de Bibliotecas del CONACULTA, que encabeza el Lic. Jorge von Ziegler, así como de las otras instituciones educativas y culturales permitirnos para dejar oír nuestra inquietudes y propuestas de nuestro trabajo cotidiano.

Nuestros usuarios demandan la prestación de nuevos y mejores servicios, y esta demanda y preocupación no sólo debe recaer en uno de los tres niveles de

gobierno que conforman el convenio tripartita del Programa, sino debe ser una preocupación de cada bibliotecario de la Red Nacional.

Los bibliotecarios que trabajamos en la Red Nacional de Bibliotecas Públicas estamos concientes que aún nos queda camino por recorrer para alcanzar la meta principal del Programa: "brindar a los mexicanos igualdad de oportunidades de acceso gratuito a los beneficios de la lectura", pero las condiciones y oportunidades ya se están dando. La preocupación de la Dirección General de Bibliotecas de consolidar la infraestructura actual de los servicios bibliotecarios para lograr esta meta, es patente; un claro ejemplo de esto es habernos reunido para conocer nuestras dolencias, vivencias y propuestas en el quehacer bibliotecario y encauzarlos en un objetivo común que deseamos todos los bibliotecarios: USUARIOS SATISFECHOS

Así como mencione en un principio que hay que retomar el Manifiesto de la UNESCO en materia de Bibliotecas públicas para hacer cumplir su espíritu y objetivos, sería también interesante la observancia de la Ley General de Bibliotecas de 1988 para conocer su vigencia y trascendencia a 13 años de haberse publicado, así como de apoyarnos en los Programas de Gobierno puestos a nuestro alcance como el recién creado "La cultura en tus Manos" que puntualiza el apoyo irrestricto a las Bibliotecas, el libro y la lectura.

Por último deseo agradecer a la Dirección General de Bibliotecas del CONACULTA, la invitación hecha para participar en este importante foro de gran trascendencia para las bibliotecas mexicanas y al Instituto de Cultura de Yucatán que ha demostrado la mejor disposición de apoyar a la Consolidación e la Red de Bibliotecas Públicas Municipales de mi entidad.

[ 1d ]

Enciclopedia de los Municipios de México, México: Secretaría de Gobernación, 1988, p.3

[ \* ]

Fuente: Lina Escalona Ríos. México: País que requiere cultura informativa y lectora (Ponencia)

[ 2c ]

Dirección General de Bibliotecas. La Biblioteca Públicas: Lecturas escogidas, México: SEP, 1988, pag.47

[ 3c ]

J. L. Wheeler y Herbert Goldhor. Administración práctica de bibliotecas públicas, México

MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN  
LIC. LUIS ALBERTO SOLIS VAZQUEZ  
Index

## Curriculum Vitae

Alemania  
España  
Estados Unidos  
Francia  
Italia  
México

Alemania

Dr. Horst Neißer

Nació en 1943.

Realizó estudios en Psicología, Ciencias Culturales Empíricas y obtuvo el doctorado en Letras Alemanas.

Fue Lector en la Central de Compras para Bibliotecas Públicas (EKZ) y Director de la Biblioteca Municipal de Sarrebruck.

Desde 1986 es Director de la Biblioteca Municipal de Colonia StadtBibliothek Köln y docente en las Escuelas Superiores de Bibliotecología de Esslingen y Colonia.

A partir de 1999 es Presidente de la 'Deutsche Gesellschaft für Informationswissenschaft und Informationspraxis' (Sociedad Alemana para Ciencia y Aplicación de la Información). Deutschen Gesellschaft für Informationswissenschaft und Informationspraxis e.V., Frankfurt am Main  
Es miembro de diversas comisiones bibliotecarias y asociaciones internacionales de información y vicepresidente del Comité de Organización Nacional de la IFLA 2003.

Ha dado conferencias sobre diversos aspectos de la Biblioteconomía en 11 países

y participado en numerosas publicaciones especializadas, además de ser autor de libros técnicos y de novelas.

Index

España

CURRICULUM VITAE

Fernando Armario

Resumen:

Fernando Armario Sánchez nació en Madrid el 10 de agosto de 1952, es Licenciado en Geografía e Historia con especialidad de Historia Contemporánea por la Universidad Complutense de Madrid.

Ha participado como ponente en diversos eventos tales como la "I Jornada Internacional de Bibliotecología 1999-Perú España" celebrada en la Biblioteca Nacional del Perú, del 29 de noviembre al 3 de diciembre de 1999 y "Las Bibliotecas Públicas, puertas de acceso al conocimiento: la experiencia de España", realizado en Panamá del 10 al 14 de julio de 2001.

En el ámbito de las bibliotecas públicas fue director de la Biblioteca Regional de Murcia, de agosto de 1996 hasta junio de 2000. Actualmente es Subdirector General de Coordinación Bibliotecaria del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

#### CURRICULUM VITAE (Completo)

ARMARIO SÁNCHEZ, Fernando

Nacido en Madrid, el 10 de agosto de 1952.

#### I. ESTUDIOS

Licenciado en Geografía e Historia, especialidad de Historia Contemporánea, en junio de 1980, con nota media de sobresaliente, por la Universidad Complutense de Madrid.

Grado de Licenciado, obtenido con la Tesina "Relaciones diplomáticas entre España y Gran Bretaña durante la Regencia de Espartero (1840-1843)", en septiembre de 1981, con la calificación de Sobresaliente.

Grado de Doctor, obtenido con la Tesis doctoral "Estructura y propiedad de la tierra en el reino de Murcia, a mediados del siglo XVIII", en septiembre de 1993, con la calificación de "Apto cum laude por Unanimidad".

Máster en Gestión Pública, en diciembre de 1998, por la Escuela de Negocios de la Región de Murcia, homologado por el I.N.A.P, de conformidad con la Resolución de 28 de septiembre de 1995 y la de 22 de diciembre de 1993 (BOE del 8-01-94), con una duración de 550 horas.

#### II. SITUACIÓN ADMINISTRATIVA

Profesor Agregado de Bachillerato. Especialidad: Geografía e Hª.  
Cuerpo superior Facultativo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, opción Biblioteconomía.

#### III. EXPERIENCIA PROFESIONAL

Del 1 de noviembre de 1970 al 8 de Septiembre de 1981, trabajo como Técnico en Reprografía en el Centro nacional de Microfilm.

Del 9 de septiembre de 1981 al 31 de octubre de 1984 Titulado Superior del Mº de Cultura, en el Centro de Conservación y Microfilmación.

Del 1 de noviembre de 1984 al 31 de mayo de 1990, Profesor Agregado de Bachillerato de Geografía e Historia.

Del 1 de junio de 1990 al 11 de marzo de 1993, Jefe de Sección de Documentación e Información de la Secretaría General de la Presidencia de la Comunidad Autónoma de Murcia.



Del 12 de marzo de 1993 hasta el 31 de julio de 1996, Jefe de Servicio de Documentación e Información, dependiente de la Consejería de la Presidencia.

Desde el 2 de agosto de 1996, Director de la Biblioteca Regional de Murcia, hasta el 19 de junio de 2000.

Desde el 20 de junio de 2000, por Resolución de 20 de junio de 2000 del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Subdirector General de Coordinación Bibliotecaria, dependiente de la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas.

#### IV. LABOR INVESTIGADORA

Numerosas Becas de Formación de Personal Investigador del Ministerio de Educación y Ciencia, y Beca del Banco de España para la realización de la Tesis doctoral.

Realizó labores de investigación y Cursos de Informática directamente relacionados con la Historia, especialmente de "Técnicas informáticas y estadísticas aplicadas mediante ordenador", en el Centro de Estudios Históricos del Consejo Superior de Investigaciones Científicas, durante los años 1987, 1988 y 1989.

Participó en varios equipos de investigación: Proyecto I+D PS90-0076, de la DGICYT del Ministerio de Educación y Ciencia, titulado "Familia, poder y reproducción social en la España meridional: el reino de Murcia. Siglos XVI-XVIII", desde 1991, con una duración de 3 años; Proyecto PSH/91/33 de la Comunidad Autónoma-Universidad de Murcia para la realización del trabajo "Familia, economía y sociedad en una comunidad mediterránea: el ejemplo de Lorca durante el siglo XVIII", con una duración de dos años.

#### V. ACTIVIDAD PEDAGÓGICA

Numerosas actividades de formación Profesor Tutor de Prácticas en el Área de Geografía e Historia, así como Profesor y Coordinador de numerosos Cursos de Formación y reciclaje "Plan de Formación Continua del personal al servicio de la Administración Pública de la Región de Murcia".

#### VI. CONFERENCIAS Y PONENCIAS

"Esclavitud y abolicionismo en Cuba, durante la Regencia de Espartero" en el Coloquio Internacional sobre abolición de la Esclavitud, organizado por el Centro de Estudios Históricos del Consejo Superior de Investigaciones Científicas, celebrado en Madrid del 2 al 4 de diciembre de 1986.

"Principales acontecimientos de la Revolución Francesa", en el Ciclo de Conferencias en torno a la Revolución Francesa, organizado por el I.B. Ruiz de Alda, en el Centro Cívico "Parque Almansa" de San Javier (Murcia), el 8 de mayo de 1.989.

"Propiedad y Sociedad en Alguazas a mediados del siglo XVIII", en el Ciclo de Conferencias "Alguazas 1590-1990: Construyendo el futuro desde el pasado" con motivo del IV Centenario de la Compra e Independencia de la Villa de Alguazas, organizado por el Excmo. Ayuntamiento de Alguazas, en el Salón de Actos de la Casa de la Cultura de Alguazas, el 29 de noviembre de 1.990.

"Familia y Propiedad en el Reino de Murcia a mediados del siglo XVIII", en el Seminario Familia y Elite de poder en el reino de Murcia, siglos XIV-XIX, organizado por el Departamento de Historia Moderna, Contemporánea y de América de la Universidad de Murcia, en Murcia el 23 de abril de 1991.

"El microfilm como sistema de conservación y difusión de la documentación histórica", en el Curso Archivos e Investigación, organizado por el Ministerio de Cultura y la Universidad de Murcia y celebrada en Murcia el 14 de noviembre de 1991.

"Conservación de fondos por microfilmación. Reproducción de fondos hemerográficos", en el I Curso Regional sobre Hemerotecas, organizado por ANABAD-Región de Murcia y celebrado en Murcia el 13 de marzo de 1995.

"Los programas de formación en las Administraciones Públicas", ponencia en la Mesa "Función Pública hoy: La situación de los empleados públicos" en el curso "FUNCIÓN PÚBLICA", el 24 y 25 de enero de 1966 en Murcia, en virtud del Acuerdo de 28 de octubre de 1994 (B.O.R.M. de 25 de noviembre de 1994) y homologado por la Dirección General de la Función Pública y de la Inspección de Servicios, de conformidad con la Resolución de 1 de diciembre de 1995.

"La nueva Biblioteca Regional. Situación actual, misiones y perspectivas" en las Jornadas Archivos y bibliotecas de la Región de Murcia. Situación y perspectivas, organizadas por la Escuela Universitaria de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Murcia y celebradas en Murcia el 24 de octubre de 1996.

"Funcionamiento de la Biblioteca Regional" en el Curso ACD Animación a la lectura, organizado por el Centro de Profesores de Murcia I y celebrado en Murcia, con una duración de 3 horas.

Ponente en la "I Jornada Internacional de Bibliotecología 1999 - Perú-España", llevada a cabo en la Biblioteca Nacional de Perú, del 29 de noviembre al 3 de diciembre de 1999.

Participación en la mesa redonda La Biblioteca, celebrada en el ciclo Murcia. Crisol del Mediterráneo, celebrada en la sede del Aula de Cultura de Cajamurcia, el 6 de abril de 2000.

Expositor en el ciclo de Conferencias y talleres "Las Bibliotecas Públicas, puertas de acceso al conocimiento: la experiencia de España", celebrado en Río Grande, Coclé, Panamá del 10 al 14 de julio de 2000.

"Acciones de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria para la formación de los profesionales de Bibliotecas Públicas, ponencia desarrollada el 14 de marzo de 2001, en las X Jornadas Académicas "Profesionales de la información y documentación: formación, perfiles y mercado de trabajo en un entorno europeo", organizadas por la Escuela Universitaria de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad Complutense de Madrid, celebradas en Madrid los días 14 y 15 de marzo de 2001.

## VII. COORDINACIÓN DE PUBLICACIONES

Coordinador de la publicación "Hemerotecas. Aportaciones al estudio y tratamiento de publicaciones periódicas ", editadas por la Editora Regional de Murcia y ANABAD. Región de Murcia. Murcia, 1995. ISBN: 84-7564-173-3.

Coordinador de la publicación "Actas de las Jornadas: Archivos e Investigación", editadas por el Ministerio de Cultura y la Universidad de Murcia. Murcia, 1966. ISBN: 84-7684-683-5.

Coordinador de la publicación "Actas del VI Congreso Nacional de ANABAD. Archivos, Bibliotecas, Centros de Documentación y Museos en el Estado de las Autonomías", editadas por la Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas (ANABAD) y la Consejería de Cultura y Educación de la Región de Murcia. Murcia, 1997. ISBN: 84-605-6323-5.

## VIII. PUBLICACIONES

"La esclavitud en Cuba durante la Regencia de Espartero, 1840-1843", en Hispania nº 153, tomo XLIII, Madrid, C.S.I.C., 1983, pp.129-153.

"La Real Sociedad Económica de Granada durante el siglo XVIII", en Anuario de Hª Contemporánea, vol. 10, Granada, Universidad, 1983, pp. 31-55.

"Las relaciones entre España y Gran Bretaña durante la regencia de Espartero (1840-1843)", en Cuadernos de Hª Moderna y Contemporánea, vol. 5, Madrid, Universidad, 1984, pp. 137-162.

"Esclavitud y abolicionismo en Cuba durante la regencia de Espartero", en Esclavitud y derechos humanos. La Lucha por la libertad del negro en el siglo XIX, Madrid, C.S.I.C., 1990, pp. 377-405. "Conservación de fondos por microfilmación. Sistemas para el tratamiento de publicaciones", en Hemerotecas. Aportaciones al estudio y tratamiento de publicaciones periódicas, Editora Regional y ANABAD-Murcia. Murcia, 1995, pp. 179-202.

"El microfilm como sistema de conservación y difusión de la documentación histórica", en Actas de las Jornadas ARCHIVOS E INVESTIGACIÓN, Mº de Cultura, Universidad de Murcia y CajaMurcia, Murcia, 1996, pp. 181-193.

"La importancia de la formación en las Administraciones Públicas ", en Jornadas sobre Función Pública y Administraciones, I.M.E.P., Murcia, 1997, pp. 153-164.

Introducción al Manual de procedimiento para la catalogación automatizada. Vol. 1: Monografías. Películas y videograbaciones. Grabaciones sonoras. Murcia, 1997, pp. 11-12.

"La Biblioteca Regional en el siglo XXI", en Anuario 1998. Región de Murcia, Asociación de la Prensa, Murcia, 1998, p. 264.

"La biblioteca del siglo XXI", en Educación y Biblioteca, año 10, nº 92, julio-agosto 98, pp. 31-32.

"Un centro con futuro" Participación en, en Anuario 1999. Región de Murcia, Asociación de la Prensa, Murcia, 1999, p. 266.

"Presente y futuro de las Bibliotecas Públicas españolas", en Tejuelo. Revista de ANABAD-Murcia, ANABAD-Murcia, nº 1, junio de 2000, pp. 9-18. "Crecimiento agrario y desarrollo económico a mediados del siglo XVIII", en Historia de Cartagena, Tomo VIII. Murcia, Ediciones Mediterráneo, 2000, pp. 111-126.

"La Biblioteca Regional de Murcia", artículo de próxima publicación en el monográfico del Boletín de ANABAD, dedicado a las Bibliotecas Autonómicas.

Madrid, 12 de septiembre de 2001.

Index

Estados Unidos

Index

Francia

JEAN-MARIE COMPTE CONSERVATEUR GENERAL DES BIBLIOTHEQUES

Né le 23 décembre 1958

Adresse:

2, place Prosper Mérimée, Tél. : 05.49.52.31.51

Fax : 05.49.52.31.60

e-mail : j.compte@caramail.com

#### FONCTIONS EXERCEES

1985-1990: Directeur de la Bibliothèque Centrale de Prêt de la Creuse

1er/02/1990 --> : Directeur de la Bibliothèque municipale à vocation régionale de Poitiers- Médiathèque François-Mitterrand

#### FORMATION

1976 : Baccalauréat

1981-1985 : Elève de l'Ecole nationale des Chartes

#### DIPLOMES

1984 : Maître-ès-Lettres, Paris IV - Sorbonne

1985 : Archiviste - paléographe

#### TRAVAUX ET PUBLICATIONS

Maîtrise d'histoire : Les Bureaux de l'Administration des Affaires étrangères (1808-1830), 1984.

Thèse de l'Ecole Nationale des Chartes : Un type de grand Commis de l'Etat : Emile Desages (1783-1850), directeur politique du ministère des Affaires Etrangères sous la Monarchie de Juillet, 1985.

Villeneuve-de-Berg sous la Constituante in Villeneuve-de-Berg de sa fondation à nos jours (1284-1984), Largentière, 1984.

Marcel Jouhandeau (1888-1979), catalogue de l'exposition du centenaire, Guéret, 1988.

La Bibliothèque Municipale de Poitiers in Patrimoine des Bibliothèques de France, Fondation Banques CIC pour le Livre, Direction du livre et de la lecture, 1995.

Dédicaces : itinéraires et voyages dans la bibliothèque de Jean-Richard Bloch . Poitiers, 1998, (Mois du Patrimoine écrit).

#### Principaux centres d'intérêt

En raison des missions qui ont été confiées à la Bibliothèque municipale à vocation régionale - Médiathèque François-Mitterrand de Poitiers, je suis amené à m'intéresser particulièrement à la littérature de création, qu'elle soit française ou étrangère, à l'art contemporain, au théâtre , à la musique et à la danse. Dans le domaine de la vie des bibliothèques, je suis particulièrement sensible aux problématiques liées à la place de la médiathèque dans la cité, à l'organisation en réseau, à l'accueil du public et au développement de l'action culturelle. Il me semble enfin, en tant que professionnel du livre, qu'il est important d'avoir une réflexion sur le rôle de la bibliothèque comme lieu de sociabilité et sur la place de l'écrit dans nos sociétés et notre civilisation.

#### Index

##### Italia

Ernesto Milano

Senior executive in the Ministry for Cultural Heritage and Activities, the Director of the Biblioteca Estense Universitaria, Modena, has been working in the state libraries since 1968.

From 1973 to 1986 he taught Library cataloguing techniques and Classification systems at the University of Parma. Over the years he has been invited to give lectures by many private and public cultural institutions in Italy and abroad.

Elected member of the National Council for Cultural Assets, after being a member of the Committee for Book Properties, now he is also a member of the Committee for Cultural Institutions. He has joined many other national boards and committees as a member, such as the National Committee for the edition of

the works by Lazzaro Spallanzani and Antonio Vallisneri, the Committee appointed to edit the series *Indici e Cataloghi delle Biblioteche italiane*, the National Committee for ancient and rare books purchase, the Committee for promotion and development of national book properties, the Committee for conservation of national book properties, the Board of directors of the Museo Bodoniano.

He is a fellow of the *Accademia di Scienze, Lettere ed Arti* in Modena, of the *Centro Studi Muratoriani* and corresponding fellow of the *Deputazione di Storia Patria*.

He is on the editorial board of several journals, such as *Quaderni dei beni librari* and *Rassegna Beni Culturali*.

He has published more than fifty essays and scholarly books. In recent times he has produced important monographic studies on the history of ancient cartography and the accurate commentaries to the facsimile editions of *Carta del Cantino*, *Mappamondo Catalano*, *Dante Estense*, *De Sphaera*, *Genealogia Estense*, *Libro di devozione di Alberto di Brandeburgo*, *Les petites prières de Renée de France*, *Apocalypsis Johannis*.

He has also carried out profound historical researches on the *Carta del Cantino*, *Xilografia*, *Erbari*, *Giardini*, *Astrologia*, *Estensi* and *Dante Alighieri*. All of them have resulted in monographic studies or essays in miscellaneous works published in the series "*Il giardino delle Esperidi*", which started under his editorship in 1991.

Index

México

FELIPE GARRIDO nació en Guadalajara, Jalisco, en 1942. Es narrador, ensayista, traductor y editor, y ha publicado lo mismo libros para el público en general que para el público infantil, entre ellos *Con canto no aprendido*, *La urna* y otras historias de amor, *Cosas de familia*, *Historias de santos*, *Del llano*, *El coyote tonto* y *Racataplán*.

Desde hace más de veinte años ha organizado e impulsado la realización de diversos seminarios, cursos y talleres para la formación de editores, escritores y lectores. Fruto de esta múltiple experiencia son sus libros *Cómo leer mejor en voz alta: Una guía para contagiar la afición a leer* y *El buen lector se hace, no nace: Reflexiones sobre lectura y formación de lectores*.

Ha sido gerente editorial del Fondo de Cultura Económica y director de la Unidad de Publicaciones Educativas de la Secretaría de Educación Pública.

Actualmente es titular de la Dirección General de Publicaciones del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, uno de cuyos principales proyectos lo constituye las salas de lectura que funcionan en todo el país.

Index

Relatoría General

Por: Academia Mexicana de Bibliografía

Hoy concluye este magno evento que busca aportar nuevas ideas al desarrollo de las bibliotecas públicas en México. Nos encontramos reunidos en un momento histórico, que seguramente marcará un hito en el devenir cultural de nuestro país, más aún si consideramos que un cambio político de la magnitud que ahora vivimos hace urgente e impostergable que las bibliotecas de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas tengan una mayor participación e incidencia en la vida democrática, para hacerse presentes con el invaluable recurso que las distingue: la información.

Hemos contado con la participación de distinguidos ponentes nacionales y extranjeros que nos han presentado sus amplios conocimientos y experiencias en conferencias magistrales y mesas redondas que trataron los siguientes siete temas: historia, concepto y realidad de la biblioteca pública; fomento a la lectura; desarrollo del patrimonio bibliográfico y documental; gestión, marketing y financiamiento; tecnologías de la información; formación y capacitación de recursos humanos; así como usuarios y servicios.

Tres de estos temas fueron mencionados con frecuencia durante sesiones que no eran las asignadas para tratarlos, con lo que se muestra el gran interés que despiertan por su correspondencia con la situación actual de las bibliotecas públicas. Se trata del concepto y realidad de la biblioteca pública, del desarrollo de las colecciones y de los recursos humanos.

Index

Primera sesión: Historia, concepto y realidad de la biblioteca pública mexicana. En la ponencia magistral pudimos escuchar que la biblioteca pública ha estado presente en nuestra nación desde el siglo XVII, aunque desde entonces las ideas han estado divorciadas de la realidad, pues cada vez que se quiere emprender acciones para ampliar el acceso a la información y los documentos, por muy buena voluntad con que se vistan los proyectos siempre tropiezan en su aplicación con situaciones que no se habían contemplado, de manera que podemos concluir que la biblioteca pública no ha sido asumida culturalmente.

Esta biblioteca debe ser considerada una institución de servicio abierta a todo tipo de usuarios, a quienes ofrezca sus colecciones en un ambiente adecuado para la satisfacción de sus necesidades de información, formación y recreación. En la determinación de la naturaleza de la biblioteca pública del siglo XXI

deberán considerarse los postulados normativos del Manifiesto de la Unesco para las bibliotecas públicas. Así mismo, se requiere la reforma y reglamentación de la Ley general de bibliotecas para contar con un marco legal que impulse sana y vigorosamente el crecimiento de las bibliotecas públicas.

Hasta ahora, las políticas de desarrollo han perseguido más un crecimiento cuantitativo que la búsqueda de la calidad y la actualización de los servicios, por lo que muchos públicos han permanecido olvidados y distantes de las bibliotecas públicas. Después de su expansión masiva a partir de los últimos veinte años, la biblioteca pública mexicana ha visto disminuir su eficacia en el cumplimiento de su función social. Es imperativo fortalecer la gestión política ante las autoridades de los distintos niveles para retomar su responsabilidad en el impulso al servicio bibliotecario de calidad, así como definir una política de participación ciudadana.

Ante la enorme proliferación contemporánea de la información, la orientación de los usuarios y de lo que se lee se erige como función esencial de la biblioteca. Esta es la razón por la que las bibliotecas públicas tienen que hacerse más visibles, mediante campañas de difusión y extensión, pero también por el establecimiento de servicios bibliotecarios más próximos a la comunidad. Además, hay que procurar un cambio de concepto de la biblioteca pública que la equipare con otros espacios culturales en la comunidad.

Otro importante aspecto tratado en esta sesión versó sobre el espacio físico de la biblioteca pública. En el pasado, el diseño de las bibliotecas públicas tomó poco en cuenta las verdaderas necesidades de los usuarios, y el resultado fueron edificios poco funcionales y con múltiples problemas al paso de unas décadas. Hoy es imprescindible partir del estudio de esas necesidades por medio de encuestas de usuarios y no usuarios, diagnósticos y análisis de población, que se consideren en la planeación de todos los elementos de las bibliotecas, desde las instalaciones hasta los servicios. La calidad estética del espacio físico o arquitectónico, la comodidad y la hospitalidad que ofrezca, son aspectos fundamentales en la multiplicación de usuarios de las bibliotecas y en la formación de los lectores. Además, deben hallarse en el mayor acuerdo posible con el medio físico y social circundante.

## Index

Segunda sesión: Fomento a la lectura.

Es necesaria una reflexión seria sobre el papel de la biblioteca pública, a fin de reorientar su función en el fomento al gusto por la lectura. Se debe incrementar la inversión en la producción editorial y en el fomento a la lectura, Así mismo es necesario evitar los supuestos de que leer no sirve para nada, o bien usar la lectura para crear fronteras entre civilización y barbarie. También estar alerta de no repetir viejos esquemas en los que es más fácil hacer libros que hacer lectores.



En la conferencia magistral se planteó la tesis de que la mayoría de los estudiantes no son lectores por gusto, lo son por obligación. La causa de ello se origina en la escuela, donde se privilegia el estudio basado en la memorización y con deficiencias en la comprensión del contenido de los textos, lo que impide que los alumnos se conviertan en lectores auténticos. En esta situación están implicadas las bibliotecas, puesto que se han constituido en espacios para estudiar, pero no para leer.

Este planteamiento constituye un importante reto: ¿cómo lograr que un buen estudiante sea antes, o al mismo tiempo, un buen lector? ¿Cómo extender el gusto por la lectura a otros grupos de la sociedad que no se encuentran en un proceso educativo? ¿Cómo debe participar la biblioteca pública en el fomento al gusto por la lectura?

Una posible respuesta sea que se debe romper con las condiciones positivistas que han permeado los procesos educativos en los que se busca el fin utilitario de la lectura. De esta manera, se propone dar a la lectura una orientación más lúdica, emanciparla de la obligatoriedad; es decir, se debe buscar que el goce y el placer se conviertan en la finalidad de la lectura. En este sentido, la biblioteca pública debe constituirse en una opción distinta a la de la escuela, a fin de crear el espacio para la lectura por gusto.

Si bien el sistema educativo no ha favorecido el gusto por la lectura, el sistema bibliotecario no ha tenido una participación más activa por la falta de recursos y de preparación del personal bibliotecario, por lo que más bien se ha orientado a cumplir funciones de biblioteca escolar debido a la ausencia o deficiencias de bibliotecas de este tipo.

Quienes primero deben tener el gusto y la convicción por la lectura son los promotores de la lectura. Otro aspecto fundamental es la selección de las obras adecuadas y significativas para los programas de fomento a la lectura, para lo cual es importante buscar en la obra literaria de calidad los textos que transmitan los valores universales y que más se adecuen a los intereses de los lectores. Así mismo se debe recuperar el valor de la lectura en voz alta con el objeto de enseñar a expresar los matices que den vida al texto.

Se debe recuperar las experiencias que se producen en los programas del fomento a la lectura, pues enriquecen las acciones dirigidas a despertar el gusto por la lectura y además la dinámica con los grupos es muy compleja y son muchas y diversas las situaciones que se generan en estos programas; por ejemplo la forma en que los participantes se vinculan con la lectura, y la forma en que se transforma su relación con la lectura y el libro.

Index

Tercera sesión: Desarrollo de colecciones.

El concepto de fondo de la biblioteca pública comporta un interés de tipo general que determina la organización de su oferta pública de lectura. En este sentido, el desarrollo de las colecciones debe responder a una política de adquisiciones que trascienda el empirismo, contemple el crecimiento cuantitativo continuo, considere el valor cualitativo de este crecimiento y tome en cuenta la escasez de los recursos, las limitaciones de espacio y la necesaria búsqueda de equilibrio entre adquisición y descarte.

La formación de colecciones también debe tomar en cuenta los siguientes aspectos: por principio, la redefinición de la misión y objetivos de la biblioteca pública, su colección actual, los fines que ese acervo deberá cumplir, el perfil de los usuarios, la diversidad de formatos en que se ofrecerá la información y los recursos para la adquisición, aunque no debe olvidarse que ésta es sólo una parte de la vida de la biblioteca.

Es necesaria la participación del personal bibliotecario en el desarrollo de los acervos, así como hacerse responsable y gestor de la formación de colecciones que reflejen las características y necesidades de las regiones en que se encuentran las bibliotecas públicas.

Ligado al desarrollo de colecciones se encuentra la formación de lectores, especialmente en un país como México que presenta un índice de analfabetismo de 9 por ciento y un porcentaje estimado de analfabetismo funcional del 60 por ciento.

Actualmente, la biblioteca pública mexicana debe actualizar sus colecciones mediante un desarrollo que integre todas las fuentes posibles de información, permita el acceso al mayor número de recursos documentales, refleje la diversidad y se sustente en estudios de usuarios de mayor alcance y cobertura. Estos cambios se hacen más necesarios por la imperiosa evolución de la biblioteca tradicional mexicana, a la automatizada, la electrónica y la virtual.

En México, no obstante las críticas, es notable que la biblioteca pública haya asumido las funciones de las bibliotecas escolares. Sin embargo, la necesidad continua de mantener colecciones actualizadas requiere la búsqueda de alternativas que permitan sortear las limitaciones presupuestarias. Una sugerencia recomienda crear consorcios de bibliotecas para compartir y diversificar recursos, lo mismo que procesos de catalogación y clasificación; instalar equipo informático que permita acceder a fuentes diversificadas de información; además de instrumentar políticas que permitan ampliar la cobertura social y redimensionar el alcance de sus objetivos para que estos sean cubiertos por sus colecciones.

La Red Nacional de Bibliotecas Públicas, desde su fundación en 1983, ha instalado 6,109 bibliotecas y abarca el 90% de los municipios del país. Constituye en la actualidad la infraestructura cultural más extensa de México y,

en la mayoría de los casos, el único contacto de muchas poblaciones con los libros.

Tradicionalmente ha sido la única entidad responsable de adquirir y enriquecer los acervos de las bibliotecas que integran, con materiales de carácter formativo, informativo y recreativo, para cumplir con objetivos de lectura específicos, tales como: apoyo a la educación, estímulo a la lectura, vinculación con el aparato productivo, mejoramiento de la calidad de vida y fortalecimiento de la identidad nacional, pero es necesario transformar este esquema, considerar la producción de materiales de información sobre cada estado o región, y hacer que la política de desarrollo de colecciones sea más representativa de la diversidad de situaciones a las que sirven las bibliotecas públicas en las diferentes latitudes de nuestra nación.

La conferencia magistral matizó un concepto de desarrollo patrimonial de colecciones bibliográficas y documentales, que se encuentra estrechamente ligado al servicio, indicando además que en sus procedimientos se debe observar, dentro de un marco de cooperación, la tipología de los institutos bibliográficos, la profesionalidad del bibliotecario y el conocimiento del mercado editorial.

Satisfacer la necesidad de contar con información actualizada, captar a nuevos usuarios a través de la diversificación de la oferta; idear modelos que permitan la creación de consorcios entre las bibliotecas públicas para compartir recursos informáticos y tecnológicos; descentralizar y regionalizar el desarrollo de las colecciones; diseñar y aplicar investigaciones sobre el perfil de los usuarios y hacer decrecer el analfabetismo funcional, constituyen tareas de alta prioridad para las bibliotecas públicas en esta nueva etapa.

Con relación al tema, se plantean varias preguntas: ¿cómo debe diversificarse la política de selección? ¿Cuál es la formación mínima para realizar estas tareas? ¿Qué parte de estas tareas requieren ser realizadas por un profesional bibliotecario? ¿Se consideran otras formas de adquisición, a nivel descentralizado, regional o social? ¿Cuál es la participación de la sociedad civil en el proceso de selección? ¿Cómo incide la tecnología de redes? ¿Se fomenta la diversidad de acuerdo con el Manifiesto de la Unesco sobre bibliotecas públicas? ¿Es conveniente introducir nuevas metodologías para el desarrollo de las colecciones como los estudios de usuarios?

Index

Cuarta sesión: Gestión, mercadotecnia y financiamiento.

Un marco conceptual sobre lo que es la mercadotecnia, los productos y los servicios debe considerar la presencia de la competencia, consideraciones para segmentar los diferentes destinatarios de los servicios, la definición del mercado meta, estrategias de mercadeo y la importancia de exceder las expectativas del

cliente. En este sentido, se deben elaborar planes de mercadotecnia para asegurar la impartición de los servicios bibliotecarios y la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Debe considerarse con detenimiento el caso de la Biblioteca Pública de Nueva York, que ofrece una amplia gama de servicios, desde programas de alfabetización hasta información especializada de interés, por ejemplo para profesionales y hombres de negocios. Esta biblioteca está operando actualmente como una institución de servicios no lucrativa con 85 sucursales y genera ingresos que le permiten su continuidad, si bien la mayor parte de sus servicios son gratuitos y algunos otros tienen un costo.

En México tenemos el caso de la Biblioteca Pública Municipal del Carmen, Campeche, donde se debió realizar labor política y de relaciones públicas para que cristalizara un proyecto interdisciplinario y se modificara la biblioteca existente, lo que implicó, entre otras cosas, determinar las necesidades de la comunidad, introducir tecnología, diseñar la página web e incorporarle los contenidos que respondieran a los diferentes segmentos de la comunidad, y capacitar al personal que brindaría los servicios.

En la ponencia magistral se enfatizó la importancia de que las bibliotecas públicas sirvan a toda la comunidad, para lo cual hay que identificar sus necesidades específicas. Es imperioso gestionar alternativas de financiamiento para asegurar que estas bibliotecas sigan fortaleciendo sus servicios, sobre todo ante el hecho de que los recursos provenientes de los sectores gubernamentales son y seguirán siendo cada vez más reducidos.

Precisamente por la escasez de recursos, las bibliotecas públicas se ven obligadas a asumir tareas totalmente nuevas, cuando el préstamo cobra menor importancia, mientras que la obtención y evaluación de información, la enseñanza de habilidades informativas y otras adquieren más relevancia. Si las bibliotecas públicas no modifican su relación con la comunidad, están condenadas a desaparecer.

## Index

Quinta mesa: Tecnología de la información.

Hay aspectos tradicionales de la biblioteca pública que no deben cambiar. Así, deberá tender en el futuro a seguir proporcionando información gratuita y precisa haciendo rendir al máximo sus presupuestos, los cuales seguramente no crezcan. También debe mantener un interés por conservar la memoria documental, preferentemente electrónica, de su región o zona; pues si no lo hace, nadie más se ocupará de esto.

La conferencia magistral señaló que la tecnología informática ha transformado las fuentes disponibles, las técnicas y los procedimientos administrativos, el tipo

de habilidades requeridas por el personal bibliotecario, e inclusive el concepto de biblioteca pública. Nuestro reto es integrar la tecnología a la biblioteca pública funcional, accesible y gratuita.

Otro asunto importante es que a través de las nuevas tecnologías se pueden conservar, difundir y ampliar los públicos receptores de los grandes tesoros bibliográficos de siglos anteriores, por lo que en este recurso debe fundarse el verdadero rescate del pasado.

En el plano mundial, las bibliotecas públicas se van conformando con mayor frecuencia en bloques o consorcios, inclusive con otras bibliotecas que no son públicas, alrededor de una agrupación más bien geográfica. Esto es posible gracias a las tecnologías de la información. Hay ejemplos de estas agrupaciones y de proyectos afines en Canadá, Estados Unidos y México. Por ejemplo, el gobierno del Canadá apuesta a un proyecto en donde todas las bibliotecas públicas sean puntos de acceso a internet para las personas que no poseen ese servicio.

Un aspecto atractivo de la tecnología de la información es que con ella las bibliotecas públicas pueden obtener e intercambiar mucha información de calidad y por un precio bajo o gratuitamente. De cierto, debido a su organización previa, las bibliotecas públicas se están volviendo más valiosas para los gobernantes de sus comunidades, ya que a través de su infraestructura se pueden detonar proyectos sociales hacia la comunidad. Además, la capacitación en tecnología de la información al personal bibliotecario y al público redundan en un mejor aprovechamiento y rendimiento de los recursos. México tiene ya un significativo sistema de bibliotecas públicas que puede y debe servir como infraestructura de arranque para el proyecto e-méxico que consiste en llevar la tecnología de información y conocimiento básico a un buen número de comunidades; éste es el llamado "proyecto kioscos".

## Index

Sexta sesión: Formación y capacitación de recursos humanos.

En la conferencia magistral se matiza el papel del bibliotecario como intermediario entre la información y los usuarios, por lo cual es esencial su consideración en cualquier plan de desarrollo de las bibliotecas. De particular interés resulta su formación profesional permanente, más aún ante los cambios que notamos en el concepto de biblioteca pública. Es necesario notar también la necesidad de uniformar las competencias laborales para que el bibliotecario pueda atravesar las fronteras regionales y nacionales.

Para definir el perfil del personal que se debe formar y capacitar para atender las bibliotecas públicas de nuestro país es necesario, en primer término, definir las características del tipo de biblioteca pública que se desea tener. Luego, es necesario formar y capacitar dos tipos de personal bibliotecario: el profesional y

el no profesional o de apoyo, de acuerdo a las funciones y actividades inherentes a cada uno de ellos.

Lo ideal sería que a futuro se profesionalice el personal que trabaja en las bibliotecas públicas, pero ahora debe considerarse la capacitación de aquel que se encuentra laborando. Se propone la realización de un plan integral de formación y capacitación de personal para las bibliotecas públicas, en cuya realización participen las asociaciones de bibliotecarios, las escuelas de bibliotecología y el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas de la UNAM. Antes de la implementación de este plan, es necesario llevar a cabo un diagnóstico de las necesidades de capacitación. Así mismo, en su diseño debe considerarse que la formación y capacitación de personal para las bibliotecas públicas está directamente relacionado con otros factores como son una política salarial y la movilidad de este personal.

## Index

Séptima sesión: Usuarios y servicios.

La biblioteca pública ofrece diversos servicios a una comunidad heterogénea, con necesidades y expectativas muy variadas. La amplitud de su ejercicio dependerá de la medida de su participación en el plano nacional, así como de su cobertura de atención comunitaria, brindando un servicio equilibrado e innovador.

En la conferencia magistral se relatan las experiencias de las bibliotecas públicas de Francia, donde debido a la evolución de las prácticas culturales, el progreso de la educación y la necesidad de contar con información, contribuyeron para que el público se inclinara a favor de los servicios de lectura pública, lo que redundó en una distribución de apoyos del Estado para bibliotecas municipales.

El concepto de biblioteca pública es muy importante en la definición de los servicios. Al respecto, debemos considerar que la aceptación de un rol de biblioteca escolar que hasta ahora ha caracterizado a las bibliotecas de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas ha ocasionado la exclusión de otro tipo de usuarios.

La biblioteca pública puede ser vista como la universidad del pueblo, el centro de información ciudadana para todos los estratos, como un vehículo para democratizar la información, e incluso como centros de retención que sirvan para evitar el deterioro de las localidades en que se encuentran situadas.

Resulta sintomático de este Encuentro que se haya puesto el tema de usuarios y servicios hasta el final, pues parece reflejar lo que siempre ocurre con las bibliotecas, donde los usuarios y su atención son relegados hasta el último lugar, en espera de que los procesos para atenderlos se encuentren disponibles.

Hemos de notar que los objetivos propuestos para este Primer Encuentro se han cumplido, pero también señalaremos que más ha ganado nuestro país con esta iniciativa que nos permitió dialogar con especialistas extranjeros y nacionales en torno a una institución que debe ser puntal de nuestro desarrollo cultural: la biblioteca pública.

Deseamos agradecer a todos los aquí reunidos que han hecho posible este Encuentro, y en particular queremos reconocer el trabajo del comité organizador y de los moderadores, quienes con sus relatos pormenorizados de lo ocurrido en las mesas redondas hicieron posible que hoy conozcamos en su vasta riqueza estas conclusiones.

Index

-----

Para cualquier pregunta, información o duda acerca del evento, favor de dirigirse a Bruni Erker: [bibl1@goethe.com.mx](mailto:bibl1@goethe.com.mx)

[Página principal](#) [Centro de Información](#) - Biblioteca