

Los usuarios y los profesionales de la biblioteca pública en el nuevo entorno de la sociedad de la información.

Assumpta Bailac Puigdelívol

Diputación de Barcelona – Servicio de Bibliotecas

Resumen:

El eje central de la organización del servicio bibliotecario es su consideración de servicio público, de servicio público local. El artículo parte de la experiencia de la biblioteca pública en la provincia de Barcelona, aunque muchas de las reflexiones se pueden generalizar a otros contextos territoriales.

El concepto que define mejor la sociedad de siglo XXI es el de “sociedad de la información o del conocimiento”. El término sociedad de la información se ha generalizado para describir a nuestras sociedades y economías, en las que el peso del conocimiento y el tratamiento digital de la información están comportando profundos cambios en las formas de trabajo y de vida.

La biblioteca pública actúa como servicio público local y en el marco de la sociedad del conocimiento, por lo tanto dando respuesta a las necesidades que los ciudadanos tienen en esta “nueva” sociedad.

En general se ha invertido poco, o en todo caso no suficientemente, en el desarrollo de las condiciones necesarias para el impulso de la sociedad de la información, tanto en el ámbito económico como en el social. En este objetivo, las administraciones públicas deberían asumir cuatro funciones básicas: la función reguladora, la función promotora, el desarrollo de la administración en línea y la función democratizadora.

La biblioteca pública puede, y debe, colaborar de forma privilegiada en estas cuatro funciones básicas que ha de desarrollar la administración pública y en el reto de garantizar los nuevos derechos ciudadanos.

Este nuevo contexto ofrece nuevas oportunidades para los usuarios de la biblioteca en ámbitos como la accesibilidad, la formación permanente, la información y la comunicación o la participación. A la vez representa nuevos retos para los profesionales, retos vinculados a acciones en el ámbito del conocimiento, de las actitudes y también de las habilidades necesarias.

Es imprescindible, y más aún en el contexto de la sociedad de la información, que la biblioteca de prioridad a la accesibilidad de los servicios y a su vinculación a las políticas locales – articulando redes cooperativas en nuestro municipio o ciudad en función de los diferentes programas. Pero es también necesario que la biblioteca pública forme parte de un sistema bibliotecario estructurado

Palabras clave:

Servicio público, biblioteca pública, sociedad del conocimiento, usuarios, bibliotecarios

La biblioteca pública es un servicio que tiene sentido en la medida que se piensa como servicio al ciudadano. El eje central de la organización del servicio bibliotecario es, en este momento más que nunca, su consideración de servicio público, de servicio público local. Y que los servicios públicos solo adquieren sentido si dan respuesta a necesidades de los ciudadanos, que son sus usuarios, es ya un principio que ningún responsable político o gestor público puede dejar de considerar. Por otro lado la sociedad del conocimiento, la sociedad del siglo XXI, ha situado en un lugar preferente la importancia del capital humano de las organizaciones como clave de éxito para alcanzar sus objetivos. Y esto hecho no es ajeno a la biblioteca pública.

Es en este contexto que situaré este artículo. Lo que compartiré con vosotras y vosotros son ideas fruto de la gestión de una realidad concreta, de nuestra propia experiencia en la provincia de Barcelona y en el entorno de la sociedad catalana. Pero aún así, os he de confesar que en la mayoría de nuestras actuaciones, también en el ámbito del desarrollo tecnológico, siempre nos ha sido necesario identificar un cierto marco teórico, que enmarcara el contexto en el que actuamos, con la visión y el conocimiento de nuestra situación y sus posibilidades, pero siempre con una mirada al futuro inmediato y a sus oportunidades, una mirada que nos ayudara a planificar nuestros objetivos y a definir nuestras actuaciones más de futuro.

Hay dos ideas fuerza en las que creo firmemente:

Que la biblioteca pública ha de situarse en un lugar preferente en las acciones que se promuevan, tanto a nivel de ciudad, de región o de país, relacionadas con la sociedad de la información; la biblioteca pública ha de ser un agente activo en toda actuación que lleve a cabo la administración pública para impulsar el acceso y el uso de la tecnología de la información.

Que la biblioteca pública tiene en este momento, y también en vuestro país, muchas oportunidades para situarse como un servicio público básico de nuestra sociedad. Para conseguirlo la biblioteca ha de superar muchas de sus debilidades, ha de saber encauzar algunas de sus “necesidades”, la mayoría relacionadas con la poca estructuración de verdaderos sistemas bibliotecarios, pero también con el poco impacto social de sus servicios y del mismo modo, porqué no decirlo, con nuestro mal posicionamiento en los ámbitos de toma de decisión de nuestras administraciones.

La sociedad del siglo XXI: La sociedad de la información y del conocimiento

Si tuviéramos que referirnos con un único concepto a la sociedad del siglo XXI, seguramente coincidiríamos en describirla como la “sociedad de la información o del conocimiento”. El término sociedad de la información se ha generalizado para describir a nuestras sociedades y economías, en las que el peso del conocimiento y el tratamiento digital de la información están comportando profundos cambios en las formas de trabajo y de vida.¹

El progreso en el ámbito tecnológico, en la informática y la comunicación especialmente, ha sido el elemento de cambio más importante de la sociedad actual; un cambio que la ha afectado en muchos aspectos, en aspectos económicos o culturales. Podríamos afirmar que la sociedad del conocimiento es el resultado de la aplicación de las tecnologías de la información y de la comunicación a la economía y a la sociedad en general, y que este hecho está comportando cambios culturales que transforman las bases de la sociedad industrial del siglo XIX. La información se ha convertido en la materia prima y el conocimiento en el producto.² Ahora, más que en otros momentos de nuestra historia colectiva, el nivel de cualificación de los habitantes de un país determina su capacidad competitiva en relación a otros territorios.

¹ Planificant la societat de la informació. Una anàlisi de les iniciatives impulsades per les administracions públiques a Espanya, 2002

² Miquel Barceló “Les infraestructures del coneixement” a *FRC Revista de debat polític*. Barcelona, Fundació Rafael Campalans, 2003

Aún que podemos afirmar que este aspecto está actuando como clave para entender nuestra realidad social, creo que no solo el entorno tecnológico la explica. Hay que considerar muchos otros aspectos.

Someramente, y sin ánimo de ser exhaustiva, me gustaría intentar describir las características básicas de esta sociedad del siglo XXI y en las que la biblioteca pública ha de situar sus servicios.

Nos movemos en una sociedad en la que el acceso a la información y su utilización son elementos básicos de progreso individual y colectivo.

Vivimos en un mundo con una economía totalmente global y en un entorno cultural con tendencias a la homogenización y con solo leves, y aún débiles, intentos de buscar un sistema de compensación a los aspectos más negativos de esta situación.

Esta nueva sociedad se mueve con estructuras jerárquicas aún no superadas, pero convive con unos sistemas relacionales de redes emergentes.

Nuestra sociedad vive en un entorno de tensiones, que dejan un margen muy amplio para el desarrollo de todo tipo de fundamentalismos. Nuestra sociedad es cada vez más diversa.

La sociedad del bienestar, y todos sus valores, que para todos nosotros ha estado más cerca del concepto que de la realidad, está, en los países que si han disfrutado de sus beneficios, en un profundo proceso de revisión. Una palabra, con todo lo que conlleva, está en todas las agendas políticas: sostenibilidad, necesidad de políticas sostenibles, una necesidad que se plantea con una clara motivación económica.

En este marco actúa la biblioteca pública. Esta biblioteca pública que, como servicio público que es, ha de plantearse sus objetivos relacionados con las necesidades de sus usuarios, con las necesidades de los ciudadanos.

El incremento de la presencia de las bibliotecas en la opinión pública, en los medios de comunicación de España y en las agendas de nuestros responsables políticos, creo que en parte se ha producido por la evidencia de la relación, de la vinculación, de las funciones de la biblioteca pública con algunas de estas necesidades sociales actuales. También es verdad que este hecho se ha producido especialmente en ámbitos geográficos, regiones o municipios, en donde la biblioteca ofrece servicios de calidad, comunica bien lo que hace y se ha abierto claramente a otros entornos, ha establecido puentes y alianzas con otros agentes. Ha planteado su acción en red.

La administración pública y la sociedad de la información

La "llegada" y la implantación de la llamada sociedad de la información comporta nuevas oportunidades para el bienestar social, pero, como en todo cambio de progreso, conlleva nuevos riesgos de desigualdades, que en general, más que nuevos, representan incrementar las situaciones de desigualdad ya existentes.

En general el sector público en España ha invertido poco, o en todo caso no suficientemente, en el desarrollo de las condiciones necesarias para el impulso de la sociedad de la información, tanto en el ámbito económico como en el social. El panorama de la red de telecomunicaciones es en general lamentable y, también hablando en términos generales, el balance de nuevas aplicaciones y desarrollo de servicios telemáticos tampoco es muy positivo.

Si queremos estimular el uso de las tecnologías de la información, y de internet en particular, entre los ciudadanos de nuestros países y superar así la ratio de los indicadores actuales, las administraciones públicas han de asumir fundamentalmente cuatro funciones básicas:

La función reguladora, en especial en el ámbito del desarrollo de las infraestructuras de telecomunicaciones, que tendría que ser considerado como un servicio universal.

La función promotora, tanto en el despliegue de las infraestructuras de banda ancha como en el desarrollo de servicios.

La función propia de la administración, con la situación de los servicios y la información de la administración en línea, promoviendo su uso y estimulando la eficiencia administrativa. La función democrática, garantizando una administración pública transparente en la toma de decisiones y comprometida con la participación ciudadana.³

Relacionados con la sociedad de la información, hay unos derechos que deberían ser considerados como derechos ciudadanos.

El derecho a la accesibilidad. La cobertura del territorio con redes de telecomunicaciones adecuadas es la iniciativa básica para facilitar la accesibilidad. La función de las administraciones públicas es indispensable para garantizar la red de banda ancha para todos los ciudadanos, con una coordinación entre las administraciones que asegure articulación de las diferentes redes en el conjunto del territorio. El riesgo de fractura digital es evidente si dejamos a municipios o barrios concretos de grandes ciudades a la voluntad inversora de un agente privado.

Esta política ha de venir acompañada de una inversión en accesos públicos a internet, con conexiones de banda ancha y con valor añadido al servicio.

El derecho a la formación. Es necesario garantizar la formación para un uso eficaz de la información y de los servicios accesibles en la red. Habría que priorizar a determinados colectivos, que son claves para el desarrollo de la sociedad de la información, como son los maestros, o a todos los agentes que pueden desarrollar a su vez una función mediadora con otros ciudadanos, como son los bibliotecarios. También es importante actuar sobre el colectivo de ciudadanos adultos de más de 40 años, que en nuestro país es el identificado con menos capacidad para el uso y el aprovechamiento de los recursos disponibles en la red.

El derecho a la información. La administración pública ha de ser el motor para la creación de contenidos y servicios en la red. La administración debería situar en línea toda la información que genere y considere útil para el ciudadano. Estamos hablando tanto de instrumentos de gestión como también de información derivada de estudios o proyectos o de información ciudadana.

El derecho a la participación. La administración ha de empezar a explorar iniciativas de desarrollo de democracia participativa en un entorno digital. Las oportunidades son muchas: desde la comunicación más directa con los responsables políticos, el envío de sugerencias a los diferentes departamentos o servicios a las encuestas para conocer la valoración de una propuesta concreta.

Todo ello sin olvidar que lo más importante continúa siendo facilitar el acceso a los servicios y hacerlo con un nivel de calidad adecuado. Para poder garantizar estos derechos, lo primero y lo más importante, es ofrecer una buena prestación de servicios públicos – disponer de un buen sistema de información y de un diseño de los procesos adecuado. Difícilmente la administración pública puede abordar estos retos si no empieza por el inicio, por la base.

La biblioteca pública y la sociedad de la información

Cuando se pregunta sobre las políticas públicas en el impulso a la sociedad de la información, algunos de nuestros responsables políticos se muestran satisfechos solo con el balance de sumar los puntos públicos de acceso a internet, algunos de los cuales están situados en bibliotecas o escuelas. Ésta es claramente una visión reduccionista.

No es suficiente, aunque necesario, con disponer de puntos de acceso a internet. Es imprescindible tener una visión más ambiciosa y plantearse una intervención más global e integrada en las cuatro funciones anteriormente expuestas.

Y la biblioteca pública puede ejercer un papel clave en estas políticas. Insisto, la biblioteca como servicio público ha de intentar relacionar sus objetivos y su oferta con la dinámica general del sector público. La biblioteca pública puede colaborar de forma privilegiada en estas cuatro

³ Ernest Maragall i Teresa Serra “ Les administracions públiques en la societat de la informació i del coneixement” a FRC Revista de debat polític. Barcelona, Fundació Rafael de Campalans, 2003

funciones básicas que ha de desarrollar la administración pública y en el reto de garantizar estos nuevos derechos ciudadanos que hemos planteado.

El derecho a la accesibilidad

El derecho a la formación

El derecho a la información

El derecho a la participación

En España la biblioteca pública perdió una gran oportunidad al inicio de la democracia. No supimos situar el servicio bibliotecario en las agendas y las prioridades políticas de aquel momento: se perdieron las oportunidades de impulso y de cambio en la biblioteca pública. Los primeros, y los segundos, ayuntamientos democráticos apostaron por los teatros, las casas de cultura o los centros cívicos. Con una visión autocrítica creo que podemos asumir que los profesionales tuvimos parte de la responsabilidad. No estábamos presentes en el momento y en el lugar en el que se planteaban las prioridades. Nuestro discurso fue “cerrado”. Y para repartir responsabilidades, hay que reconocer que el embrollo de competencias entre las diferentes administraciones tampoco ayudó para nada.

Después fue mucho más complicado. Eran momentos mucho más complejos y difíciles para las administraciones públicas, especialmente para las locales, desde la perspectiva económica.

Creo sinceramente que ahora la biblioteca pública tiene una nueva oportunidad. No la podemos perder, pero no la tenemos asegurada. A pesar que en general la biblioteca pública se mueve en este momento en un buen contexto, también hay en el horizonte algunos nubarrones.

La situación de la biblioteca pública es muy desigual en el territorio español. Es verdad que el país cuenta con buenas experiencias de bibliotecas públicas activas en la sociedad de la información. Pero aún así, muchas ciudades y regiones que han impulsado y desarrollado durante estos años planes relacionados con la sociedad de la información y las actuaciones necesarias, pocas veces han identificado a las bibliotecas públicas con un papel activo, que no fuera anecdótico, en los procesos planificadores. Este es para mí uno de los indicadores que nos puede permitir valorar nuestro posicionamiento en el contexto de la sociedad del conocimiento.

De todas maneras no nos podemos centrar solo en los programas de acceso público a internet. No podemos olvidar, y dejar que se olvide, que hay bibliotecas públicas en nuestro país que aún no disponen de un programa de gestión bibliotecaria, que no tienen informatizadas las colecciones y que muchos territorios del país no cuentan con catálogos colectivos. Estos son elementos previos antes de poder plantearse determinados servicios.

Aún así, podemos, y debemos, ser ambiciosos. Debemos plantear lo más, aunque que para ello necesitemos más recursos. Y la biblioteca pública ha de competir, para conseguirlos, con otros servicios públicos. Hay muchas necesidades, mucha presión de otros ámbitos y, en general, poca disponibilidad económica. La educación y la salud se consideran como servicios públicos básicos. Las políticas de bienestar social se están situando, debido a las “nuevas” necesidades sociales (envejecimiento de la población, la no estructuración social, la inmigración, por poner algunos ejemplos) como el tercer ámbito de prioridad de las políticas públicas. Algunas voces empiezan a reclamar el derecho a la cultura como uno de estos derechos, aunque con poca fortuna. Si queremos mejorar la disponibilidad de recursos públicos en la biblioteca pública, debemos plantear la demanda demostrando nuestras aportaciones a estos ámbitos de necesidades básicas de nuestras colectividades. No olvidemos que en este objetivo tenemos mucha competencia.

Pero además debemos sacar el máximo provecho a los recursos disponibles. Y esto se consigue en gran medida por una buena planificación de nuestra actuación, por el trabajo en red, el trabajo cooperativo a nivel local y territorial, y por estructurar las bibliotecas en sistemas bibliotecarios sólidos.

Oportunidades para los usuarios de la biblioteca pública

Cuando hablamos de las oportunidades que la sociedad de la información ofrece a la biblioteca pública, nos referimos en primer termino a las que ofrece a sus usuarios, los usuarios actuales y los potenciales.

El primer gran reto que la biblioteca de nuestro país tiene es que la sociedad en general considere que los usuarios de la biblioteca pública son los ciudadanos en general, no solo los estudiantes. Para ello la biblioteca ha de estar bien posicionada en este nuevo entorno de la sociedad de la información, con espacios y servicios adecuados a las necesidades del conjunto de nuestra comunidad, orientados a su comunidad más próxima.

En la provincia de Barcelona nos ha funcionado “empezar” la mejora de la biblioteca pública por los edificios. Esta política, después de más de diez años, nos ha permitido incrementar el número de usuarios, pero sobre todo ha comportado la incorporación de nuevos usuarios a los servicios bibliotecarios. Nuestros usuarios ahora son más y son diversos. Además podemos afirmar que en general la biblioteca pública de los municipios de Barcelona está en condiciones de dar respuesta a los nuevos requerimientos de la sociedad de la información.

Y cuando hablamos de biblioteca pública, nos referimos a un servicio público que actúa en los ámbitos de la información, de la formación y de la cultura. No siempre este es el concepto de servicio que tienen los ciudadanos cuando se refieren a la biblioteca pública. Por lo tanto el primer esfuerzo de la biblioteca pública ha de situarse en comunicar bien a los ciudadanos su oferta, en dar a conocer una oferta que ha de presentarse muchas veces segmentada, en función de los intereses de diferentes grupos o segmentos de la población.

La sociedad, los ciudadanos, nuestros usuarios, tienen diversidad de necesidades, la biblioteca pública acoge diversidad de usos y ha de plantearse por lo tanto la diversidad en los servicios, siempre de acuerdo a las necesidades de nuestra propia comunidad de servicio. En algunos entornos concretos la función de la biblioteca pública como lugar de encuentro o como agente social habrá de tener mucho más peso que en otros municipios en los que las prioridades habrán de situarse en otros ámbitos.

¿Qué cambios pueden esperar los usuarios de esta nueva biblioteca pública?

Accesibilidad. Los usuarios han de ver a la biblioteca pública accesible. Hasta no hace mucho se relacionaba el término accesibilidad vinculado a los edificios, a la superación de las barreras arquitectónicas. También se consideraba un elemento de accesibilidad el tratamiento del material siguiendo unos estándares comunes y comprensibles. Las Pautas de IFLA universalizaron la ampliación del término al de horario público disponible. En el contexto de la sociedad de la información hemos de plantearnos este concepto de forma, no solo más amplia, sino diferente.

La accesibilidad continúa teniendo unos componentes físicos. Una biblioteca se considera accesible si facilita su uso en un horario amplio y adecuado a las características de su comunidad, o si un usuario puede devolver los documentos prestados también fuera del horario común de la biblioteca, por poner algunos ejemplos.

Pero en la sociedad de la información un usuario espera de la biblioteca pública acceso ágil y pautado a los recursos informativos, y no solo de los que están disponibles en la biblioteca. Los catálogos colectivos, utilizando protocolos internacionales, y el servicio de préstamo interbibliotecario han pasado a tener un papel central en esta accesibilidad. Con los catálogos en línea las bibliotecas pueden compartir sus recursos informativos con otras bibliotecas y ampliar las posibilidades de su servicio.

Los ciudadanos esperan poder disponer de acceso público a internet en la biblioteca pública. Pero esto ya no es suficiente. El concepto de la biblioteca 24x7 se está imponiendo. La biblioteca pública ha de situar en la red, a parte del catálogo, el máximo de sus servicios. Los usuarios de la

biblioteca han de poder realizar muchas de las transacciones habituales desde su domicilio o desde otro punto de acceso a la red. Han de poder consultar el catálogo u otros recursos electrónicos, solicitar su carnet, pedir un documento en préstamo o consultar el estado personal de los documentos prestados, por poner algunos ejemplos.

Algunas bibliotecas han iniciado, con diferentes modalidades, la prestación del servicio de información vía telemática.

La biblioteca pública tendrá dos dimensiones: la física y la virtual. Los usuarios de la biblioteca lo serán en la biblioteca y lo serán también de forma virtual, utilizando los servicios en línea. Las tecnologías y los nuevos programas de gestión bibliotecaria ya lo permiten, ya incorporan los medios para alcanzar este objetivo.

Formación de usuarios. Los usuarios de la biblioteca pública, los individuales y los usuarios colectivos, han de encontrar en la biblioteca pública una oferta formativa para el uso de la tecnología y de los recursos informativos electrónicos. Cada biblioteca ha de priorizar el segmento de “población diana” y adecuar su oferta a sus necesidades. La oferta puede pasar en este momento por segmentos de edad o de nivel de conocimiento o por ámbitos temáticos, sin olvidar la importancia de incorporar a la formación de usuarios más clásica, a las escuelas o a colectivos concretos, los nuevos recursos electrónicos de los que dispone la biblioteca.

Formación permanente. Los usuarios han de identificar a la biblioteca como una institución clave para su formación permanente. Ya hemos visto como la educación y la formación a lo largo de la vida es una de los requerimientos básicos de la nueva sociedad del conocimiento. La oferta de la biblioteca se puede relacionar con una nueva oferta de trabajo, con la necesidad de aprendizaje de la lengua del país de acogida o con el de conocer una lengua extranjera. La biblioteca puede ser un buen punto de apoyo para la oferta formativa de una universidad a distancia o de las iniciativas universitarias orientadas a la tercera edad. El espacio de la biblioteca y sus recursos, la colección de la biblioteca, recursos electrónicos incluidos, y el servicio de préstamo es la oferta que puede aportar la biblioteca a estos programas formativos.

Información. Los usuarios de la biblioteca pública han de encontrar en la biblioteca el portal a la información, a la información que necesitan. La biblioteca ha de ofrecer sus recursos informativos de forma integrada, independientemente de los formatos. El catálogo lo ha de ser de “todos” los recursos de los que disponemos, no sólo los bibliográficos, o de los bibliográficos en el catálogo y de los electrónicos en una mal identificada como biblioteca digital. Ya no nos lo debemos plantear así. De nuevo, los nuevos sistemas de gestión bibliotecaria ya lo permiten y lo facilitan. La biblioteca ha de trabajar cada vez más con portales temáticos de interés para su comunidad, con aquellos recursos libres en internet o contratados por la biblioteca. Los usuarios han de poder disponer de un servicio de información selectiva, más “a la carta” y por vía electrónica, en función de sus necesidades, de sus intereses profesionales o de sus aficiones.

La biblioteca ha ido evolucionando del guardar al facilitar acceso, para pasar después al compartir recursos. En este momento se habla más de la función de la biblioteca como “creadora” de contenidos. El principio clave que ha de orientar la función de la biblioteca como informadora ha de ser el de poner “valor” a la información disponible y el de actuar como “facilitadora” en el acceso a los recursos informativos.

Comunicación y participación. Los usuarios han de “saber” de la biblioteca, han de poder comunicarse y participar de las actividades y de los servicios de la biblioteca pública. Han de poder opinar. La página web de la biblioteca ha de ser una plataforma abierta de comunicación, no sólo de la biblioteca a los usuarios sino también de los usuarios con la biblioteca.

La biblioteca pública puede, en este nuevo entorno tecnológico, ofrecer a sus usuarios más flexibilidad y más autonomía en el uso de los servicios bibliotecarios, con valor añadido a la oferta y con servicios más adaptados a sus requerimientos. La biblioteca puede también “compartir” más con sus usuarios.

Oportunidades y retos para los profesionales de la biblioteca pública

Creó sinceramente que la principal oportunidad de los profesionales de la biblioteca pública es la de recuperar “valor social” para nuestra profesión. Están aún muy próximos los tiempos en que para poder trabajar en una biblioteca pública las exigencias eran más bien pocas. En este momento os puedo asegurar que las ofertas de trabajo de la biblioteca pública son ya sugerentes para bibliotecarios que hasta ahora habían trabajado en el ámbito de bibliotecas universitarias o en el ámbito privado. Les interesa el cambio. Muchos de ellos me han confesado que la biblioteca pública es el sector de la profesión bibliotecaria que está más activo y más dispuesto a promover el cambio. Se nos ve más vinculados a realidades concretas y próximas y con posibilidades de contribuir al desarrollo social de nuestras comunidades con el nivel de exigencia del siglo XXI.

Pero a pesar de los avances, tenemos aún grandes retos para poder consolidar esta situación. Nuestros retos están vinculados a acciones en el ámbito del conocimiento, de las actitudes y también de las habilidades necesarias.

El conocimiento. Los profesionales de la biblioteca pública han de estar formados para poder ejercer sus funciones, pero, como en casi todos los ámbitos laborales, es imprescindible plantearnos nuestra formación como la idea del aprendizaje constante, con la orientación del desarrollo profesional. Se aprende con cursos, jornadas, con talleres prácticos, con visitas o intercambios de experiencias y también con lecturas. Siempre con la idea de que cada profesional ha de plantearse su propio itinerario curricular, en función de las características de su lugar de trabajo y de la formación básica de la que parte.

Los ámbitos en los que la profesión ha de insistir más en este momento son todos los vinculados a la gestión en un sentido muy amplio, a las tecnologías de la información y a las aplicaciones más relacionadas con al gestión del conocimiento.

Las actitudes. La biblioteca es un servicio público. Unos de los grandes cambios que se está produciendo en la sociedad del siglo XXI, en sociedades avanzadas, es la gran diversificación social. Nuestras comunidades son cada vez más diversas y cada vez más los individuos exigen de los prestadores de servicios más adaptabilidad a sus necesidades concretas. Ya no es suficiente el principio de garantizar el acceso a los servicios en condiciones de igualdad al conjunto de la ciudadanía. En este momento se incrementa la sensación que no es suficiente acceder a un servicio para considerarlo satisfactorio.⁴

Nuestra actitud en la biblioteca pública ha de ser flexible, adaptable e incorporando en la gestión del servicio el principio de proximidad. La proximidad ofrece el marco más adecuado para poder plantear los servicios de forma más adecuada a la comunidad y hace posible ser más flexibles en los cambios necesarios.

Ya hemos comentado que la mayoría de los programas necesarios en una biblioteca pública no se pueden llevar a cabo solo desde la biblioteca y únicamente con los recursos disponibles en la biblioteca. Da lo mismo que nos estemos planteando iniciativas relacionadas con la información o con la formación de los usuarios. El trabajo en cooperación, el trabajar con redes, formales o informales, es ya un requerimiento en nuestro contexto social, también en las actividades de la biblioteca pública. Los profesionales hemos de aprender a compartir, a compartir nuestros programas, nuestras acciones y también a nuestros usuarios. Trabajar en red comporta una actitud de no pensar en que solo nosotros tenemos la clave de todas las iniciativas.

⁴ Joan Subirats “Breves reflexiones sobre los retos actuales de los servicios públicos y aún más breves comentarios sobre la posición de las bibliotecas públicas en este escenario” en <http://www.diba.es/cerc/interaccio2002/esp/default.htm> <consultado el 12 de agosto del 2003>

Las habilidades. Los bibliotecarios de una biblioteca pública han de ser hábiles en el uso de los recursos tecnológicos; en la identificación de las necesidades informativas de nuestros usuarios y en la búsqueda de la información requerida y hemos de desarrollar también, y cada vez más, habilidades como formadores. No solo hemos de saber, si no que hemos de saber transmitir. Hemos de actuar como “prescriptores” y como “mediadores”. Un bibliotecario de biblioteca pública ha de saber comunicar y ha de ser conocedor de lo que pasa. No puede ser autista a su entorno. Los nuevos sistemas de trabajo más relacionales requieren de unas habilidades más desarrolladas de trabajo en equipo.

Y todo ello siempre teniendo en el punto de mira del servicio al usuario, al ciudadano, invirtiendo en el saber de sus necesidades, expectativas y valoraciones, y con conocimiento del entorno. Para ello es básico incorporar todos los mecanismos de planificación y gestión, comunes ya en la prestación de algunos servicios públicos pero aún poco frecuentes en el ámbito de la biblioteca. Hemos de conseguir más recursos, pero hemos de pensar también en como sacar más rendimiento de los disponibles. La planificación y la mejora de la gestión dan mucho margen en esta dirección.

Hemos de actuar como líderes de estos cambios y ser capaces de vincularlos a las políticas locales.

Valores y debilidades de la biblioteca pública en el nuevo entorno de la sociedad de la información

La biblioteca pública en España en concreto no está en términos generales en situación de actuar de forma competitiva en este contexto y desarrollar estas funciones. Ya hemos comentado que hay una gran diversidad de situaciones, algunas de ellas francamente lamentables, pero que también disponemos de algunas buenas experiencias. Pero lo que es más grave es que desde algunos gobiernos autonómicos no hay conciencia de que la situación sea así. Nuestros responsables políticos tienen en general una visión muy poco ambiciosa de la biblioteca pública. No se ve el servicio con todas sus posibilidades.

En el país hay muchas bibliotecas, y algunas de ellas con muchos volúmenes. Pero cuando buscas otros indicadores, también cuantitativos, ves que disponen de pocos metros cuadrados, que cuentan con pocas horas de servicio y de poco personal, muchas veces sin la formación adecuada. Algunas bibliotecas disponen de acceso a internet, pero aún no tienen sus recursos informatizados ni accesibles en línea.

La verdadera situación de la biblioteca pública no se puede valorar por el número de bibliotecas ni siquiera con el número de volúmenes, sin más, o con la cantidad de puntos de acceso a internet, por citar algunos de los aspectos más utilizados. Hay otros indicadores que nos pueden ayudar a tener una dimensión más real de si la biblioteca está en condiciones de asumir los nuevos retos sociales que se nos plantean, indicadores más relacionados con los usuarios y con nuestra presencia en las políticas públicas.

Es imprescindible, y más aún en el contexto de la sociedad de la información, que la biblioteca de prioridad a la accesibilidad de los servicios y a su vinculación a las políticas locales – articulando redes cooperativas en nuestro municipio o ciudad en función de los diferentes programas. Pero es también necesario que la biblioteca pública forme parte de un sistema bibliotecario estructurado – que ya no tiene sentido plantearse como a inicios del S.XX con bibliotecas nacionales de cabecera del sistema – y que se organice a partir de la situación de cada territorio y basándose en la cooperación con otras bibliotecas, en un primer nivel con las bibliotecas públicas, pero abierto a todo tipo de bibliotecas.

El sistema ha de contar con la cooperación de todas las administraciones competentes en el tema, no con actuaciones concurrentes, sino con un reparto racional de los ámbitos de actuación.

Si es así lo que la biblioteca puede devolver a la sociedad es mucho.

Hay algunos cambios esperanzadores y en esta dirección. Cuando se ha apostado por una política bibliotecaria definida y decidida se han conseguido buenos servicios, que han incrementado los niveles de uso de las bibliotecas y su impacto en la sociedad, y así se ha podido disponer de más recursos para la continuación y consolidación de las actuaciones.

Conclusiones

Nuestra sociedad ha cambiado y está cambiando a un ritmo muy acelerado. No podemos pensar en una “biblioteca pública como un servicio para el ciudadano” con la misma visión de la biblioteca pública del siglo pasado, de la biblioteca de hace veinte años.

La clave de éxito de la biblioteca pública es que los ciudadanos identifiquen con claridad su rol y sus funciones; y que la biblioteca encaje bien en las políticas públicas relacionadas con la sociedad de la información.

La biblioteca pública es un servicio público, que ofrece sus servicios en los ámbitos de la información, la formación y la cultura – promoción de la lectura. Se incorporan las tecnologías no solo para cambiar el cómo ofrecemos estos servicios, sino para darles otra dimensión.

Tenemos mucha competencia, en los ámbitos que nos son propios, la información, la formación y la cultura, y por parte tanto del sector público como del sector privado. Somos ambiciosos. Queremos buenos servicios. Para conseguir los recursos necesarios hemos de situar nuestras propuestas en los ámbitos de prioridad política, debemos conseguir apoyo social y saber como valorar el impacto de nuestras acciones.

La biblioteca pública no puede actuar de forma competente en todos estos ámbitos y hacerlo sola. Ha de buscar complicidades e implicaciones de otros agentes, en función del programa a desarrollar. Ha de establecer redes con los agentes y entidades locales. Esta forma de actuar le dará más fuerza en sus actuaciones y más visibilidad en su comunidad.

Apostemos por servicios potentes. Creo que es mejor pocas bibliotecas y mejor dotadas, que un gran despliegue de equipamientos que después son difíciles de mantener en unas condiciones aceptables. Es un criterio que no solo es más sostenible económicamente, sino que además da a la biblioteca más impacto. Prioricemos los servicios a prestar y definamos cual es nuestro “público diana”. La accesibilidad no significa siempre más bibliotecas ni se valora necesariamente por la cantidad de servicios que, sobre papel, están en funcionamiento.

La biblioteca no puede actuar sola, y el bibliotecario tampoco, ni cada ayuntamiento puede conseguir estos objetivos por si solos. Hay una necesidad imperiosa de estructurar sistemas bibliotecarios nacionales o regionales sólidos, con la participación cooperadora de los diferentes niveles de la administración, no con su concurrencia en los ámbitos de intervención, sino sumando recursos y acciones.

Y en este aún largo y dificultoso camino, pero a la vez estimulante y con muchas oportunidades para nuestros ciudadanos, empecemos nosotros, los profesionales de la biblioteca, la gente que trabaja en el servicio bibliotecario. Para que esta biblioteca sea una realidad en nuestro país es imprescindible la implicación de los profesionales, unos profesionales formados y motivados, entusiastas. El capital humano puede ser la clave para conseguir nuestros objetivos.

**Texto presentado en las I Jornadas del Sistema Nacional de Bibliotecas de Euskadi
Donsotia, 16 y 17 de octubre de 2003**

