



# World Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Council

1-9 August 2003, Berlin

---

**Code Number:** 060-S  
**Meeting:** 139. Management and Marketing  
**Simultaneous Interpretation:** Yes

## ¿Qué nos falta a los bibliotecarios para conseguir comunicar con los políticos municipales?

### Joan Amorós i Fontanals

Biblioteca Pública 'Antoni Martín', El Prat del Llobregat  
Barcelona, Spain

and

### Glòria Pérez-Salmerón

Servei de Biblioteques de la Diputació de Barcelona  
Barcelona Spain

---

### *Abstract*

*Considerando la biblioteca pública como un equipamiento cultural de proximidad que además de proveer de información a su comunidad, debe analizar, contribuir y atender el conocimiento de ésta, el bibliotecario debe aprovechar las oportunidades que le ofrece la sociedad de la información para superar la falta de comunicación con los agentes locales y cargos políticos de su municipio. El bibliotecario para mantener una comunicación fluida que le será muy beneficiosa, debe sentirse un agente de cultura municipal más, y trabajar en colaboración con el conjunto de agentes de su territorio contribuyendo de forma pro-activa al desarrollo cultural de la comunidad.*

### Sumario:

<a href="#">¿Qué nos falta a los bibliotecarios para conseguir comunicar con los políticos municipales?</a> .....	1
<a href="#">1. Los servicios culturales municipales en la actualidad</a> .....	2
<a href="#">2. La biblioteca pública, servicio cultural para el desarrollo de la comunidad</a> .....	4
<a href="#">3. La comunicación de los conocimientos</a> .....	5
<a href="#">4. La intervención en el conocimiento del entorno propio</a> .....	8
<a href="#">5. Asumir las estrategias propias de la democracia cultural</a> .....	10
<a href="#">6. En conclusión</a> .....	12
<a href="#">7. Bibliografía</a> .....	13

Con una cierta tendencia al individualismo, en nuestras sociedades a menudo se otorga en exclusiva a los cargos políticos la responsabilidad del déficit o de los desaciertos en el funcionamiento de los servicios públicos. A nuestro entender, la función principal de éstos ha de ser la de ejercer como sensores de las voluntades ciudadanas y la de tomar las decisiones pertinentes para darles la respuesta más adecuada. Pero los cargos políticos no tienen porque ser expertos en los diferentes sectores de su campo de intervención. La especialización corresponde a los técnicos, en el campo de los servicios públicos la biblioteca pública es un claro ejemplo.

Generalmente los bibliotecarios recibimos de los políticos el encargo del servicio bibliotecario poco definido y lo debemos concretar y/o planificar, y nuestra responsabilidad más pertinente (que es también nuestra intervención más agradable o creativa) ha de estar en la propuesta clara de ese servicio.

El punto de partida de nuestra comunicación se aleja decididamente de adjudicar responsabilidades a otros y quiere buscar estrategias en la línea de fomentar nuevas propuestas para asignarnos responsabilidades propias a nuestra profesión, la cual entendemos enmarcada en un campo concreto de las políticas culturales: el de la intervención en la comunicación y la transmisión de los conocimientos desde un modelo concreto de equipamiento cultural, que es como consideramos la biblioteca pública.

Lo haremos desde una premisa que nos parece debe ser obvia en un sistema democrático de funcionamiento de las políticas públicas, en el cual periódicamente se da oportunidad a los ciudadanos para ratificar los aciertos de sus electos o para sustituirlos: la de que los cargos elegidos son los mejores que una comunidad ha sido capaz de adjudicarse. En el dicho popular *“cada pueblo tiene los gobernantes que se merece”* se reconoce de manera implícita que todos somos responsables. Los bibliotecarios lo somos doblemente como ciudadanos y como técnicos culturales.

Desde estos planteamientos, más que definir un plan de márketing, cosa que corresponde a cada territorio y biblioteca concretos, nuestras reflexiones ahora y aquí apuntan a proponer estrategias genéricas a tener presentes para una mayor incardinación con las políticas culturales locales, considerando la biblioteca pública como un equipamiento cultural cuya intervención se ha de dar en un territorio de proximidad.

La mejor atención, desde las propias competencias, a las necesidades de un territorio concreto, será la mejor manera de contribuir a su desarrollo y, al margen de que se puedan dar desviaciones en el funcionamiento óptimo deseable de la representación democrática, aquello que precisamos para comunicar mejor la biblioteca pública a sus representantes políticos.

## ***1. Los servicios culturales municipales en la actualidad***

La prestación de servicios a los ciudadanos que se puede dar en una biblioteca pública local se enmarca de lleno en el ámbito de los servicios culturales, los cuales, como la mayoría de los servicios a la persona, reúnen la doble característica de ser servicios básicos y servicios de valor añadido. No pueden quedarse en la oferta de unos niveles igualitarios básicos para todos, sino que, además es preciso que den respuesta y satisfacción a demandas o necesidades implícitas, de manera que, con la prestación del

servicio, se puedan generar nuevas demandas o necesidades y en consecuencia, una mayor demanda de los propios servicios. En nuestro caso, debemos perseguir un crecimiento del conocimiento y del saber presente en la comunidad.

Actualmente, las expectativas de los ciudadanos en relación a los servicios públicos no se circunscriben al propio acceso al servicio ofrecido y a la recepción de aquello que se considera básico en su prestación. Se impone un nuevo modelo para la prestación de servicios públicos que busca producir la satisfacción del ciudadano con elementos añadidos que son, en definitiva, los que determinan la calidad del servicio.

Dado que lo que se busca es producir la mayor satisfacción del receptor, se trata de acercar la oferta a la demanda previsible y su calidad se determinará en función del grado de acercamiento del servicio a las expectativas del ciudadano. Por ello, cada vez deviene más importante el conocimiento de las expectativas, de los “problemas, necesidades y deseos” del público a quien nos dirigimos y los elementos de calidad se proyectan en la satisfacción de éstos.

Ya no se nos requiere solamente el buen conocimiento del objeto de nuestra prestación, los documentos y sus contenidos informativos, sino que debemos poner énfasis en el objetivo real de la existencia de la biblioteca pública: la satisfacción de las necesidades de información de la comunidad territorial a la que atiende, su incidencia en el crecimiento del conocimiento de sus miembros o, de manera más genérica, su capacidad para contribuir a su desarrollo humano.

Es necesario que avancemos en el conocimiento del territorio local, de las sensibilidades y proyectos presentes o previsibles en nuestra comunidad de intervención y, más concretamente, en las necesidades de información que se puedan derivar de ello. Es a partir del conocimiento de éstas que podemos dar satisfacción a los “problemas, necesidades y deseos” de los ciudadanos receptores de nuestros servicios. Es nuestra manera de animar su capacidad de proyecto y de contribuir a fundamentar los proyectos emergentes en la comunidad. En tanto y en cuanto obtengamos resultados al respecto, nos sintamos orgullosos de ello y lo sepamos manifestar, crecerá la consideración hacia nuestra intervención por parte de los responsables municipales.

Nuestras competencias ya no están solamente en el dominio de la información, sino también en el análisis y el conocimiento consecuente de la comunidad atendida, del territorio de actuación. Las expectativas en torno a nuestros servicios solamente se realizan plenamente cuando facilitamos el proceso de comunicación que pone en concordancia las necesidades de información, explícitas o sentidas, con los contenidos que las satisfacen.

A nuestro entender, los servicios bibliotecarios básicos, (disponibilidad de la colección, préstamo de los documentos, atención al ocio,...) se sitúan primordialmente en la órbita de la propia existencia del equipamiento y quedan reflejados en su marco competencial. Como mínimo, ello resulta muy aceptable desde la óptica de los cargos políticos. Las diferentes producciones de valor añadido a los contenidos y a los espacios ofertados, difícilmente pueden darse al margen de las personas que actúan en el equipamiento, los bibliotecarios. Es en este sentido dónde residen las expectativas que los responsables municipales esperan que resolvamos los bibliotecarios con nuestras aptitudes.

Por esta razón es importante que no limitemos nuestra dedicación a los servicios básicos, parte generalmente explícita del encargo que se nos habrá dado, y que, sin esperar a que pueda resultar una demanda concreta de un cargo político, avancemos en el análisis de las necesidades de conocimiento previsiblemente presentes en el territorio, a fin de ser capaces de generar propuestas y acciones concretas que puedan darles satisfacción.

En realidad, este análisis constituye un estudio de mercado, y la producción de valor que seamos capaces de generar, desde nuestra intervención en un territorio de proximidad la podemos contemplar no solo como una mejora de la calidad de nuestro servicio, sino también como una manera de promocionar la biblioteca que pretende reforzar continuamente su implantación social (1). Además, hay que tener en cuenta que nuestros avances en este análisis serán también un factor competitivo para nuestra interlocución con los agentes municipales, ya que es un tema que a ellos también les concierne.

Sin renunciar en ningún momento a nuestra capacidad de producción de servicios básicos, que pueden estar más dedicados a corregir las desigualdades en el acceso a la información y en hacer partícipes de ella a todos, hemos de complementar esta dedicación básica con la producción de servicios generadores de valor añadido: generalmente servicios y productos capaces de motivar o generar nuevas demandas de información.

No se trata de buscar solamente respuestas a necesidades de la realidad actual, sino de intervenir también, para lograr un aumento de la comunicación de los conocimientos y para el crecimiento del saber y del saber hacer en la comunidad. Es necesario que ejerzamos de manera activa nuestra aptitud para esta producción de valor añadido. No dudamos de que las capacidades las tenemos, como también las sensibilidades necesarias para entender el territorio. Además, contamos con la experiencia en la atención personalizada ejercida en nuestra labor cotidiana, en la cual se realizan procesos comunicativos que nos acercan al análisis pertinente.

Creemos que las insuficiencias existentes dimanar más de nuestras actitudes que de las aptitudes. Por ello defendemos que las oportunidades para la producción de valor añadido las podemos encontrar a partir de nuestra intervención decidida en el desarrollo de la comunidad; con una manera de actuar que más que poner el acento en la información se implique en la comunicación de los conocimientos y en base a una sensibilidad por el territorio que comporte la producción de conocimiento sobre el mismo.

## ***2. La biblioteca pública, servicio cultural para el desarrollo de la comunidad***

En un mundo en el que los costos de disponer de información disminuyen de forma acelerada, la economía del conocimiento no se puede reducir al uso de las tecnologías

---

<sup>1</sup> De un modo que nos atrevemos a calificar de márketing tranquilo, ya que debe conducir a un crecimiento continuado de la biblioteca en paralelo al crecimiento de la comunidad que, con la intervención también de la biblioteca, se pueda producir.

de la información y del conocimiento (TICs). El propio conocimiento es un factor primordial de producción. Por ello es importante que se den las condiciones sociales que faciliten los diversos itinerarios para saber usar la información y para transformar la información en conocimiento.

A juicio de Anglada <sup>(2)</sup>, en la consolidación de la sociedad de la información se constatan tres cuestiones sociales no resueltas:

- *la información como “problema”*: saber que hay y poder acceder a ella
- *saber “leer la información”*: tener la suficiente capacidad lectora que ayude a codificar y descodificar la información
- *la dificultad de transformar la información en conocimiento como proceso subjetivo que depende de las capacidades del individuo.*

La intervención de la biblioteca pública debe estar fuertemente implicada en su corrección, dado que se corresponden con tres tareas que claramente conciernen a los bibliotecarios: el servicio de información, el fomento de la lectura y su actuación en los itinerarios que conducen de la información al conocimiento y el saber.

Poner el acento en el conocimiento y en el saber, a nuestro entender comporta una conciencia creciente de la diversidad cultural, de la pluralidad de inquietudes. Saber situar esta diversidad en el marco territorial de pertenencia ha de producir una voluntad creciente de participación en los asuntos de la colectividad y ha de incidir en la toma de decisiones de las políticas que puedan afectar el progreso común.

En la corrección de estos aspectos debemos poner el acento los profesionales en nuestra intervención en el marco de las políticas locales de información, que vemos como subsidiarias de las culturales, pues en realidad, regulan y fomentan procesos de comunicación.

Si los recursos humanos constituyen evidentemente el mayor potencial de cualquier empresa, su cultura puede ser el generador de sinergias productoras de consensos que impulsen el trabajo colectivo para conseguir las metas que la comunidad pueda proponerse.

### ***3. La comunicación de los conocimientos***

El “saber hacer” resulta más importante que la información sobre “lo que hay que hacer”, y la capacidad de proyecto de las personas no está tanto en el saber hacer genérico como en el localizado en un determinado entorno concreto. Es ahí donde se realiza en plenitud su condición de ciudadanos y por ello hay que situar el conocimiento en el eje del desarrollo de la comunidad.

Tanto si su prospectiva y posible respuesta es global como localizada, y/o impulsada por afinidad temática o territorial, el ciudadano, para su implicación social, individual o colectiva, necesita tener una sólida visión del mundo y al mismo tiempo arraigar su

---

<sup>2</sup> Lluís M. ANGLADA i de FERRER. “El paper de les biblioteques a la societat informacional: propostes per a l’administració pública catalana”. En: *Catalunya davant la societat de la informació: nous actors i noves polítiques públiques*. Eugènia Salvador (ed.) Barcelona: Mediterrània, 1999. p.76.

identidad en su entorno próximo. Por ello, en el barullo informativo que recibe cotidianamente precisa encontrar respuestas a sus necesidades. En función de ello es su decisión (o su evasión). Sin embargo, a menudo la información no puede llegarle como respuesta necesaria, y mucho menos coincidiendo en el tiempo y la persona.

El panorama actual evidencia un distanciamiento creciente entre los conceptos de información, cada vez más entendido como conocimiento emitido, y de saber, como conocimiento aprehendido. Mientras que la información es algo externo, acumulable e inerte y puede ser abundante, el conocimiento es humano e interiorizado, solo puede crecer lentamente y conduce a la acción. Hoy, el exceso de información a menudo genera en el receptor ruido, redundancia, banalidad e incluso absentismo.

La información sólo puede devenir saber cuando es aprendida en el marco de conocimientos de quién la recibe: es decir, puesta en contacto con un receptor, da respuesta a sus necesidades, problemas o deseos. En definitiva, a carencias sentidas o sensibles en su cuadro de conocimiento. Por lo tanto, resulta poco útil si, en el inicio del proceso de apropiación, o aprehensión, no hay una demanda, explícita o implícita, de aquel que conoce, que posee un saber y la información le permite generar un razonamiento o una objeción.

Evidentemente, esta demanda a menudo no es concreta ni manifiesta, pues su objetivo siempre será incidir o exceder en el propio saber, pero mediante algo que “aún no se conoce”. Es a esto a lo que debemos saber dar respuesta y la biblioteca como institución tiene este saber como una de sus capacidades, como mínimo potenciales. Para ello, es imprescindible que los bibliotecarios orientemos nuestras habilidades, tanto o más que al dominio de la información, al conocimiento de las sensibilidades presentes en la comunidad.

La interactividad, como método de intercambio de información, facilita la participación activa del receptor y le permite, ensayando la necesaria selección en el mar de conocimientos que puede encontrar a su alcance, acceder a aquellos que responden a sus inquietudes en el momento preciso, por lo que son más susceptibles de ser incorporados en el cuadro de conocimientos propio, despreciando aquellos que sólo le podrían producir ruido.

En consecuencia, a diferencia de los medios de comunicación de masas y de manera complementaria a ellos, otro modelo de comunicación puede promover de manera más efectiva el aumento de los conocimientos. En una sociedad donde adquiere importancia estratégica el aprendizaje continuado a lo largo de la vida, las bibliotecas devienen espacios donde se trabaja en los itinerarios que van de la información al saber. Itinerarios que, a nuestro entender, se originan en las necesidades informativas (no siempre manifiestas) y se realizan en la producción de respuestas pertinentes. Con unas estrategias que, más que “ofertar” información para los ciudadanos, han de incidir en el ciudadano y su producción de conocimiento y saber. Más propias de la democracia cultural que de la democratización de la cultura.

El objetivo de las políticas culturales ya no ha de estar tanto en la corrección de la oferta como en la orientación de la demanda. Las estrategias de la mera difusión cultural han de dar paso a otras que busquen incidir en las capacidades y en las motivaciones de los ciudadanos.

Es evidente que a la biblioteca pública, en su posible competencia con los medios de comunicación masivos, le sería de escasa utilidad una actuación que reprodujera maneras de hacer propias de éstos. No le es conveniente “emitir informaciones” y evaluar a posteriori los índices de audiencia que han recibido. Al contrario, a nuestro parecer, en la época de la globalización, ante el auge que toma el valor de la información en la inmediatez, pertinente a las más actuales tecnologías de la comunicación (“en directo” o “en tiempo real”), la biblioteca ha de encontrar su oportunidad en la comunicación diferida, y no por capricho, sino para dar respuesta a necesidades informativas cuando éstas existan en “tiempo presente”.

En este sentido, la actuación de la biblioteca puede parecer reactiva, pues hemos de hacerlo dando respuesta a las demandas expresadas, si bien para poder ser efectiva es necesario que sea pro-activa en la detección de las demandas no explícitas, ya que debemos anticiparnos a su manifestación a fin de intervenir en la adquisición y selección de los documentos y de las fuentes de información que puedan dar respuestas satisfactorias.

Los bibliotecarios, como agentes que intervenimos diariamente en la gestión de una política cultural determinada, somos los mejor situados para ser sensibles a las necesidades de la comunidad y a sus demandas explícitas o implícitas de bienes y servicios en el campo de la información y/o de la lectura pública. Por esta razón, debemos saber actuar como mediadores entre éstas y la toma de decisiones de respuesta por parte de los ciudadanos. Podemos contribuir tanto a la cohesión social como a impulsar sus posibles proyectos. O sea, ayudar a: “cultivar la especificidad cultural e histórica de la comunidad, estimular la participación de sus habitantes, y abrirla al mundo y a la modernidad”<sup>(3)</sup>.

Hemos de ser agentes activos en la elaboración de referenciales de las políticas de fomento de la lectura y no nos podemos excusar de ser, tanto en su evaluación y consecuente evolución, como y especialmente, a la hora de diseñarlas, sensores y portadores de aquello que Bassand cita como “*el murmullo cotidiano de la creatividad secreta, en la cual se actualiza la memoria colectiva de un grupo y se elaboran proyectos de sociedad*”<sup>(4)</sup>.

Para incidir en la transformación es preciso, no solamente prestar atención a las informaciones, sino también, y especialmente, a la colectividad, a sus necesidades, problemas y expectativas. En este aspecto, los bibliotecarios tenemos un punto fuerte: nuestra experiencia en la atención personalizada para hacer explícitas las demandas informativas. Y a menudo también una debilidad: el trabajo demasiado cerrado en el equipamiento, el hecho de conocer bastante bien a los usuarios pero poco el público objetivo.

En consecuencia, hemos de conseguir que la biblioteca, más que un almacén de conocimientos al alcance de un público o un *megastore* mediático, pueda ser sentida como un medio para la comunicación entre los individuos, la suma de los cuales

---

<sup>3</sup> Silvio GUINDANI i Michel BASSAND. *Maldéveloppement Regional et Identité*. Lausanne: Presses polytechniques romandes, 1982. p.188.

<sup>4</sup> Michel BASSAND, *Cultura y regiones de Europa*. Barcelona: Oikos-Tau, Diputació de Barcelona, 1992, p. 140.

constituye una comunidad, y los diferentes puntos de acceso a sus necesidades informativas. Si éstas no son detectadas, poco se dará la comunicación. Y sin ésta, poco útil resultaría la colección documental.

#### ***4. La intervención en el conocimiento del entorno propio***

Como corolario de todo lo dicho, es evidente que, en el canal de la comunicación del conocimiento que le es propio, la biblioteca debe situarse próxima al territorio, tanto para detectar las necesidades previsibles y para la selección de su colección y de las fuentes de información que le serán útiles para su producción de respuestas, como para contribuir a definir y ayudar a perfilar las demandas de sus ciudadanos y los requisitos informativos útiles en sus iniciativas y proyectos (<sup>5</sup>).

Los bibliotecarios, mejor que pensar en la incorporación de nuevas acciones más o menos puntuales, debemos hacer en nuestra biblioteca una reflexión y análisis de las posibilidades de devenir un proveedor de información posicionado claramente en el municipio según las necesidades de cada realidad local.

Este análisis se ha de plantear buscando las posibilidades de estrecha cooperación con los demás servicios de información locales; pero también con las otras instituciones, centros docentes y organizaciones locales que representen a los principales grupos de usuarios. De acuerdo con Thorhauge, “*La base de los servicios relacionados con servicios de información específica es la cooperación, en contraste con las bibliotecas basadas en colecciones*”. (<sup>6</sup>)

Si la cooperación es la base, la evolución de la colección será un resultado lógico. Si hacemos un análisis de la biblioteca pública vista como sistema, fácilmente podríamos aceptar que las entradas han de ser, no solamente la información y los conocimientos, sino además, las necesidades informativas, e incluso, los ciudadanos con conocimientos a comunicar.

Así pues, si de una parte la biblioteca pública local ha de presentar los puntos de acceso al conocimiento universal con capacidad de aportar nuevos conocimientos de interés para la comunidad, por otra nos parece especialmente útil su trabajo (nuestro trabajo) en la recopilación de la información disponible para la integración plena y la participación de las personas en la realidad local.

En la captación y reproducción de esta información pertinente a la propia comunidad es donde puede darse nuestra mayor capacidad de producción de valor añadido. Al mismo tiempo que esta tarea nos acercará más efectivamente al análisis y al conocimiento de las necesidades y sensibilidades del público objetivo. Con la estructuración en bases de datos de la información recopilada estaremos contribuyendo a la producción de conocimiento en torno al territorio, ya que las consultas que se puedan dar, a buen seguro apuntarán a ello.

---

<sup>5</sup> Proyectos y iniciativas de salud, de formación, de empresa, de participación ciudadana, de tiempo libre, de solidaridad,...

<sup>6</sup> THORHAUGE. “Una imagen básica de la biblioteca pública en la sociedad de la información: funciones, tareas y servicios de la biblioteca pública. En: *Las bibliotecas públicas y la sociedad de la información*. Comisión europea, DG XIII /E.4. Madrid: CINDOC, 1998. p.17.



Como resultado de esta producción continuada de conocimiento de y para la comunidad podremos consolidar un servicio de información comunitaria o local. Este servicio, para la planificación del cual expone una buena guía M<sup>a</sup> Ramona Domínguez, de acuerdo con esta autora (<sup>7</sup>), incidiría en atender aquellos sectores de “desfavorecidos” para quienes la biblioteca ofrecía un servicio insuficiente, ya que no atendía sus necesidades de información; o las deficiencias que Barugh define como “debidas a la poca habilidad en el uso de la información”. (<sup>8</sup>)

Aunque lo consideramos muy importante, creemos que no debiéramos conformarnos con ello. Nuestra eficacia no debe estar solamente en compensar las desigualdades, sino que hemos de hacer extensivas las prestaciones de la biblioteca local con el propósito de ser, además, un centro de documentación sobre el territorio y sobre las especificidades temáticas presentes en el interés de su ciudadanía.

Además, especialmente en nuestro trabajo de estructuración de la información sobre el entorno propio, debemos poner el acento, no tanto en la revisión del pasado y más en la información útil para la intervención en el futuro, de acuerdo con reflexiones y conclusiones que hace Matthew Lesco cuando se pregunta *¿por qué en la sociedad de la información la biblioteca pública no es el equipamiento más importante de la comunidad?* (<sup>9</sup>).

Solo si la biblioteca puede dar respuesta a amplias capas de población con la prestación de sus servicios, podrá aspirar a trascender la impresión actual de indiferencia por una gran parte de sus usuarios potenciales, a partir de cambiar la percepción que ahora muchos de ellos tienen de la biblioteca pública, quizás aún demasiado fijada en una imagen de “templo de cultura” orientado especialmente a estudiantes y estudiosos.

Incidir sobre los líderes de opinión de sectores de población, con la producción de respuestas satisfactorias a problemas y proyectos de los diferentes grupos puede acercarlos a la biblioteca. Fomentar y dar apoyo al sus iniciativas, puede contribuir a fidelizarlos como usuarios reales.

En consecuencia, para orientar sus servicios de información a las voluntades prospectivas de la comunidad es especialmente útil que desarrolle un estudio esmerado de la población:

- del perfil de la comunidad a atender,
- de los proveedores de información primaria en el municipio,
- de las necesidades de información, percibidas y supuestas, de los ciudadanos.

Si estos estudios se llevan a cabo de manera minuciosa y continuada, con el conocimiento de las sensibilidades presentes en el territorio que han de generar a la biblioteca, pueden dar lugar al establecimiento de un servicio de información local, que

---

<sup>7</sup> DOMÍNGUEZ SANJURJO, M<sup>a</sup> Ramona. “Capítulo 8: Información a la comunidad.” En: *Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública*. Gijón: Trea, 1996, p.151-179.

<sup>8</sup> BARUGH, John. “Community Information and the public library”. En: *Journal of Librarianship*, 16 (2) April 1984, p. 77-93.

<sup>9</sup> LESCO, Matthew. “In Our Information Society, Why Isn’t the Public Library the Most Important Building in Our Community?”. *Public Libraries*, 31, núm. 2 (Mar/Apr 1992), p. 85-87.

puede ser entendido como un acercamiento a los problemas y proyectos presentes en grupos de población, y que puede funcionar como una extensión de interés especial, del servicio de información y referencia de la biblioteca. Este servicio se definirá teniendo en cuenta:

- el área geográfica a cubrir,
- su alcance informativo, ofreciendo un servicio de referencia, o intermediario o completo<sup>10</sup>,
- la tipología de información accesible,
- la organización y el procesamiento de la información,
- la oferta de servicios complementarios que se ofrecerán,
- la difusión de estos servicios
- y la evaluación del servicio con la ayuda de indicadores de gestión

Tenemos el convencimiento de que ello ha de producir un refuerzo de la proyección social de la biblioteca y así como de su potencial como institución clave en el municipio, cosa que podrá de situar a los bibliotecarios en una posición entre iguales en su proceso de comunicación con los demás agentes locales que también actúan para el desarrollo de la comunidad.

### ***5. Asumir las estrategias propias de la democracia cultural***

La evolución del estado moderno ha conllevado un cambio en sus políticas culturales. Dicho de manera sumaria, hemos pasado de proponer políticas de patrimonio, centradas en las estrategias de preservación y conservación del patrimonio cultural a políticas de democratización de la cultura, basadas en la difusión y en la oferta del uso y disfrute de este patrimonio, es decir, a poner al alcance de la mayor cantidad de ciudadanos las realizaciones culturales por excelencia.

La aparición de un nuevo paradigma en estas políticas siempre se ha producido como la aparición de nuevas líneas de actuación que se añadían a las estrategias que tenían las anteriores, a las cuales en ningún caso han sustituido, sino que las han complementado y reforzado. Se preserva, se conserva el patrimonio y se intenta difundir al máximo atendiendo a un nuevo escenario de globalidad.

La biblioteca pública no ha sido ajena a esta evolución y, nacida como equipamiento para el patrimonio, desde muy pronto ha estado implicada fuertemente en la difusión de las obras de la creación artística y literaria, poniendo énfasis en la calidad de éstas.

Más recientemente, aparecen las estrategias “ascendentes” de la democracia cultural, en un contexto en que el derecho a la cultura ha dejado de ser patrimonio de una minoría para pasar a ser un derecho de todos los ciudadanos, los cuales han de poder participar activamente en el desarrollo comunitario. La democracia cultural modifica el objeto de las políticas públicas al actuar, no sobre una única cultura – más o menos dominante- sino sobre la diversidad cultural; y lo hace en un tiempo en que también el sujeto ha

---

<sup>10</sup> Servicio de referencia, que actúa como orientador de la existencia de servicios específicos. Servicio intermediario que actúa entre el usuario y los centros o servicios específicos. Servicio de información completo con asesoramiento específico para las cuestiones que se planteen y que será necesario contar con personal especializado.

tenido una gran transformación: el ciudadano medio ya no puede ser solamente un receptor pasivo del producto cultural, se convierte en actor.

De manera parecida a como ya se planteaba en el concepto clásico de cultura, que la veía como el proceso y el resultado de la intervención de la actividad humana en la naturaleza, podemos entender la cultura como un proceso cíclico entre información, conocimiento, participación y toma de decisiones, el resultado y análisis del cual genera nueva información. En consecuencia, las políticas públicas, como mínimo han de incidir en modificar el mercado en este sentido, a fin de reforzar una demanda participativa.

La democracia cultural busca que el ciudadano “forme parte” de los procesos de creación de la cultura y, en consecuencia, en el desarrollo de la comunidad, por eso, García Canclini <sup>(11)</sup> la llama democracia participativa. Por contraposición a las de la democratización, a las acciones que le son propias, se las designa estrategias ascendentes, por pretender “elevar” a cultura las creaciones expresivas de las bases. De acuerdo con Fernández Prado <sup>(12)</sup>, “*sus protagonistas ya no son los productos artísticos en sí mismos, su excelencia, sino los movimientos culturales, la propia sociedad, y entre sus objetivos destaca: poner a disposición de todos la información y la comunicación, garantizar el pluralismo, enriquecer las opciones, facilitar la participación,...*”.

La información puede producir efectos notables en la democracia y en la participación en la vida local. Además, también se hace uso intensivo de ella en la vida corriente de los ciudadanos, que cada vez son más consumidores de información y al mismo tiempo, fácilmente pueden devenir productores. Como afirma Assumpta Bailac, “*la biblioteca no solo ha de facilitar información, sino que ha de potenciar el desarrollo de la competencia y de las capacidades para interpretar que permitan producir conocimientos y valores*” <sup>(13)</sup>.

Las políticas de información local también han de incidir especialmente en la corrección de los riesgos de despersonalización cultural que podrían derivarse de la globalización y, especialmente han de hacerlo, en el sentido de preservar y de promover la identidad cultural de los ciudadanos de la comunidad local. Han de fomentar que se puedan apropiarse de los conocimientos, que se transformen en saber. Es decir, favorecer que se den las condiciones para el análisis, para la creación y para la producción de nuevo conocimiento en el municipio. Los bibliotecarios, como agentes de estas políticas que somos, debemos centrar la intervención de la biblioteca como un agente de comunicación que media entre la información y las necesidades de los ciudadanos.

En líneas generales, nuestro criterio defiende que para una sólida implicación de la biblioteca pública en el desarrollo de la comunidad, sin descuidar su dedicación ya habitual al patrimonio y a la democratización de la cultura, debe incorporar de pleno en su intervención las estrategias ascendentes propias de la democracia cultural. Damos por

---

<sup>11</sup> Néstor GARCIA CANCLINI. “Políticas culturales y crisis de desarrollo: un balance latinoamericano”. En: *Políticas culturales en América Latina*. Guillermo Bonfill, [et al.]. Néstor García Canclini, ed. Barcelona: Grijalbo, 1987. p.50.

<sup>12</sup> Emiliano FERNÁNDEZ PRADO. *La Política cultural: qué es y para qué sirve*. Gijón: Ediciones Trea, 1991, 197 p.

<sup>13</sup> Assumpta BAILAC I PUIGDELLÍVOL. “La biblioteca pública a Catalunya”. En: *L’Avenç*, núm. 235, abril de 1999, p. 29-35.

supuesta la presencia generalizada de aquellas, por lo cual solo queremos traer a colación algunas de éstas que consideramos más significativas.

Por supuesto, debemos actuar con el propósito de ser un equipamiento para la comunicación y sensible a la comunidad y a sus necesidades de información, es decir, partir del conocimiento de la realidad cultural y usar el gran potencial de comunicación que permite la biblioteca como herramienta para su mejora a base de promover la demanda. A partir de ello, nos podemos proponer:

- favorecer el acceso de la comunidad al conocimiento universal,
- generar valor añadido a la información disponible y accesible,
- prestar dedicación preferente a la información útil para la intervención en el futuro,
- fomentar la producción local de conocimiento,
- cooperar con los demás agentes locales implicados en el desarrollo, especialmente los de los restantes servicios de información,
- actuar como la ventana de la comunidad al mundo, en el doble sentido de favorecer su proyección exterior así como abrirla al mundo.

## ***6. En conclusión***

A pesar de la fuerza de los servicios cotidianos, a partir de estos quizás disponemos de pocas posibilidades de evento, cosa necesaria para obtener una presencia constante en la comunidad. Además, constatamos otras debilidades, como la escasa tradición en la cooperación intraterritorial (con entidades y servicios locales) o la poca evidencia de nuestra intervención directa en el desarrollo de la comunidad y aún más, en la fundamentación de la toma de decisiones.

Pero estamos convencidos que, con su larga experiencia, hoy la biblioteca pública tiene una fortaleza suficiente y que en la sociedad de la información se nos presentan muchas oportunidades como para que seamos capaces de superar los puntos débiles.

En este sentido, vale la pena recordar que las políticas culturales no se definen como tales en tanto que finalistas, sino que lo son en tanto que instrumentales: el uso de herramientas culturales para finalidades de desarrollo comunitario, cohesión social, formación personal, participación ciudadana, ..., y para el desarrollo cultural como condición sine qua non del desarrollo humano. En definitiva, para “hacer comunidad”.

En el centro de estas finalidades están las personas, la sociedad. Si nuestras aptitudes se centran en herramientas culturales, nuestras actitudes han de orientarse a la sociedad. Por ello creemos que los bibliotecarios debemos tener un compromiso con el desarrollo de las personas y en consecuencia, implicarnos decididamente en las estrategias propias de la democracia cultural. Solo así podemos ser capaces de situar la biblioteca pública como equipamiento clave para el desarrollo de la comunidad

No nos cabe ninguna duda de que si estamos en el camino de que la biblioteca pueda ser vista como el equipamiento clave de las políticas culturales, nuestra comunicación con agentes culturales ganará en fluidez y extensión. Hemos de tener en cuenta que el diálogo con los demás agentes culturales locales no hemos de buscar que se dé sobre nuestros métodos y recursos, sino sobre el análisis del territorio, cosa que podemos

compartir con ellos, y sobre los objetivos y resultados de nuestra intervención en la comunidad sobre la cual, como ellos, queremos incidir. El diálogo sobre los recursos se ha de dar de manera consecuente con los análisis y las evaluaciones compartidos.

En conclusión, para obtener una buena comunicación con los agentes locales y cargos políticos de nuestros municipios, el bibliotecario debe sentirse parte del mismo equipo de trabajo, sentirse como un agente de cultura municipal más. Ser uno de ellos, y junto con los otros colegas ser pro-activo en el desarrollo cultural de la comunidad.

## **7. Bibliografía**

AMORÓS FONTANALS, Joan; ONTALBA RUIPÉREZ, José Antonio; PÉREZ SALMERÓN, Glòria. “La intervenció de la biblioteca pública a Catalunya en les polítiques locals d’informació”. *Ítem*, núm. 24, gener-juny 1999, p. 35-60.

ANGLADA i de FERRER, Lluís M<sup>a</sup>. “El paper de les biblioteques a la societat informacional: propostes per a l’administració pública catalana”. En: *Catalunya davant la societat de la informació: nous actors i noves polítiques públiques*. Eugènia Salvador (ed.) Barcelona: Mediterrània, 1999. p. 73-100.

ARGUDO, Alvaro. “Relaciones posibles entre la biblioteca pública y su comunidad”. En: *Hojas de lectura*. Bogotá, 1994- , núm. 26. p. 7-9.

BAILAC i PUIGDELLÍVOL, Assumpta. “La biblioteca pública a Catalunya”. En: *L’Avenç*, núm. 235, abril de 1999, p. 29-35.

BARUGH, John. “Community information and the public library”. En: *Journal Librarianship*, 16, núm. 2 April 1984. P. 77-93.

BASSAND, Michel. *Cultura y regiones de Europa*. Barcelona: Oikos-Tau, Diputació de Barcelona, 1992.

CALENGE, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer: l’organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris: Éditions du Cercle de la Librairie, 1996.

CARON, Joseph. “Les besoins d’information dans les groupes communitaires lorsque le besoin en matière d’information se confond avec sa production”. En: *Documentation et bibliothèques*. Octubre-décembre 1997, p. 169-178.

DOMÍNGUEZ SANJURJO, Ramona. *Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública*. Gijón: Ediciones Trea, 1996.

DOMÍNGUEZ SANJURJO, Ramona; MERLO VEGA, José Antonio. “La biblioteca pública al servicio de la comunidad”. *Las bibliotecas públicas en España: una realidad abierta*. Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001.  
<http://www.fundaciongsr.es/bp/bp05.htm> [consulta: 11 de mayo de 2003]

DROLET, Gaëtan. “La Personnalisation des services documentaires”. En: *Documentation et bibliothèques*, avril-juin 1989, p. 45-51.

FERNÁNDEZ PRADO, Emiliano. *La Política cultural: qué es y para qué sirve*. Gijón: Ediciones Trea, 1991.

GARCIA CANCLINI, Néstor. “Políticas culturales y crisis de desarrollo: un balance latinoamericano”. En: *Políticas culturales en América Latina*. Guillermo Bonfill, [et al.]. Néstor García Canclili, ed. Barcelona: Grijalbo, 1987. p. 6-50.

GIAPPICONI, Thierry. “La adaptación de la oferta: instrumentos de márketing para establecer los objetivos de las bibliotecas públicas y la calidad de sus servicios”. En: *Gestión de calidad y márketing en las bibliotecas públicas*. Barcelona: Fundación Bertelsmann-España, 1999, p. 91-187.

GUINDANI, Silvio; BASSAND, Michel. *Maldéveloppement Regional et Identité*. Lausanne: Presses polytechniques romandes, 1982.

KELLER, Shelly G. “The Secret Power of Community Connections”. En: *The Reference Librarian*, núm.54 (1996), p. 29-44.

LESCO, Matthew. “In Our Information Society, Why Isn’t the Public Library the Most Important Building in Our Community?”. En: *Public Libraries*, 31, núm.2 (Mar/Apr 1992), p. 85-87.

MOORE, Nick. “La sociedad de la información”. En: *Informe mundial sobre la información*. Madrid: UNESCO/CINDOC, 1997, p. 287-300.

*Public libraries and the information society* (European Commission, DGXIII, 1997)

SALAÜN, Jean-Michel. *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*. Paris: Éds. du Cercle de la Librairie, 1992.

SUAIDEN, Emir Jose. “Biblioteca pública y las necesidades de información de la comunidad”. En: *59th IFLA Council and Conference*. Barcelona, Spain. 22-28 August 1993. Booklet 0. Barcelona: 1993. p. 74-81.

SUAIDEN, Emir Jose. “El impacto social de las bibliotecas públicas”. En: *Anales de documentación*, núm. 5, 2002, p. 333-344.

THOURHAUGE, Jens. “Una imagen básica de la biblioteca pública en la sociedad de la información: funciones, tareas y servicios de la biblioteca pública. En: *Las bibliotecas públicas y la sociedad de la información*. Comisión europea, DG XIII /E.4. Madrid: CINDOC, 1998. p. 7-19.

Mayo del 2003