

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

**FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA**

**EL BIBLIOTECARIO PÚBLICO EN LA SOCIEDAD ACTUAL:
UNA PERSPECTIVA HUMANÍSTICO-SOCIAL**

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGÍA
PRESENTA: ALEJANDRO HERNÁNDEZ GONZÁLEZ**

ASESOR: LIC. HUGO ALBERTO FIGUEROA ALCÁNTARA

MÉXICO, D. F., SEPTIEMBRE 2006



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS:

A mi Alma Mater.

A la Facultad de Filosofía y Letras.

*A mis profesores
del Colegio de Bibliotecología.*

*A mi asesor Hugo Figueroa,
por sus consejos
al corregir esta tesis.*

*A mis sinodales:
Lic. María Teresa Vázquez Mejía
Lic. Oralia Leticia Jiménez Álvarez
Lic. Tomás Palacios Medellín
Lic. Verónica Méndez Ortiz
por su paciencia
al leer esta tesis.*

*A los compañeros
que me apoyaron
para terminar la carrera.*

A Dios.

DEDICATORIAS:

*A mis padres,
que nunca han dejado de creer en mí.*

A mis hermanos.

*A mis amigos de
la Biblioteca Pública de México.*

A Magdalena.

A los bibliotecarios de buena voluntad.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	7
1 BIBLIOTECOLOGÍA, UNA DISCIPLINA HUMANÍSTICA Y SOCIAL	
1.1 El <i>Deber ser</i> bibliotecario:	
1.1.1 Aproximación a algunos paradigmas bibliotecológicos	11
1.1.2 Ética para bibliotecarios	23
1.2 El Bibliotecario público, esa <i>rara avis</i> :	
1.2.1 Naturaleza del bibliotecario público	30
1.2.2 El estereotipo bibliotecario	33
1.2.3 La función educativa del bibliotecario público.	46
2 BIBLIOTECA PÚBLICA, ESTADO Y SOCIEDAD	
2.1 Concepto y permanencia de la biblioteca pública:	
2.1.1 Biblioteca pública y democracia cultural	57
2.1.2 La biblioteca pública ante una sociedad globalizada	70
2.2 Legislación bibliotecaria:	
2.2.1 Necesidad y creación de leyes para bibliotecas	83
2.2.2 Entorno jurídico de las bibliotecas públicas mexicanas	89
3 BIBLIOTECARIO PÚBLICO Y COMUNIDAD TOTAL	
3.1 Bibliotecas para todos:	
3.1.1 Comunidad total	94
3.1.2 Servicios y contenidos para todos	97
3.1.3 Gestión de calidad y <i>marketing</i> bibliotecario	109
3.2 Presente y prospectiva del bibliotecario público:	
3.2.1 Responsabilidad social del bibliotecario público	123
3.2.2 El papel del bibliotecario público en la <i>sociedad red</i>	125
3.2.3 Hacia un nuevo modelo de bibliotecario público	139
CONCLUSIONES	152
OBRAS CONSULTADAS	156

INTRODUCCIÓN

Mi propia experiencia como bibliotecario público me ha demostrado que la bibliotecología es una disciplina humanística y social, y que tal vez esto se cumpla en su cabal sentido en la biblioteca pública. Pero no todos los bibliotecarios públicos están convencidos de ello, por lo cual solemos encontrar bibliotecarios apáticos que sólo permanecen en la biblioteca para devengar un salario y nada más, y nunca por un compromiso real y personal de ayuda al usuario. En tal sentido, esta tesis está dirigida a ellos. En términos más amplios, la dedico a aquellos bibliotecarios llamados empíricos que, aunque no son profesionales, sí cumplen con todos los requisitos que un bibliotecario público debería tener.

En efecto, el bibliotecario que deja de lado los aspectos humanístico-sociales de la disciplina tiende a perder de vista el porqué de su profesión y, en consecuencia, el valor de la tarea que está desempeñando. Sobre todo en los tiempos modernos, en que la biblioteca pública ha de competir con medios tales como la Internet, la televisión y la radio en cuanto a su concurrencia, por lo que se requiere de bibliotecarios comprometidos con su profesión. Derrick de Kerckhove señala que escribir los propios pensamientos, ya sean éstos concernientes a uno mismo directamente o se trate de cavilaciones sobre la realidad u observaciones sociales, tiene como consecuencia inmediata definir la relación del yo con la realidad y reforzar el propio punto de vista sobre ella.*

La escritura ha sido el testimonio de la imagen del mundo (cosmovisión) en las diferentes culturas a través de los tiempos. Por ello, las bibliotecas, en tanto depositarias de los registros escritos, han tenido mucho que ver en la preservación de la memoria histórica, bien entendida como una parte medular en el proceso civilizatorio. Y, simultáneamente, han estado presentes los bibliotecarios, ya sea como meros guardianes de estos registros, como eruditos o incluso como asesores en las cortes reales. Es a partir de las ideas de la Ilustración que surgen las primeras bibliotecas públicas. Muy pronto, fueron consideradas como puertas de acceso al conocimiento, y disponibles para todos, idea que retomó la UNESCO a mediados del siglo XX y que continúa vigente.

* Kerckhove, Derrick de. *La piel de la cultura* Barcelona: Gedisa, 1999. p. 224

De forma paralela, desde que se hizo necesario elaborar manifiestos sobre la biblioteca pública, además de una serie de normas éticas para el personal de este tipo de bibliotecas, se ha reconocido que el bibliotecario público desempeña un papel activo como intermediario entre el conocimiento contenido en los registros gráficos o multimedia, y los usuarios.

El objetivo del presente estudio es demostrar que el bibliotecario público no ha sido ni puede ser ahora, de ninguna manera, un ente pasivo ante las necesidades de información de la sociedad. El constante desarrollo tecnológico le exige adecuar sus métodos y revisar los paradigmas en que se sustenta su profesión, considerando que su labor sólo existe en función de la gente, que es quien le otorga reconocimiento social. Las páginas siguientes pretenden demostrar que la labor del bibliotecario público es necesaria, y que no cabe la posibilidad de eliminarlo o de sustituirlo.

Para la elaboración del presente trabajo, he utilizado el método de investigación descriptiva con el propósito de describir, registrar, analizar e interpretar el fenómeno bibliotecológico, aplicándolo al bibliotecario público y a la biblioteca pública como principales objetos de estudio. En cuanto a los materiales, me he servido de la investigación bibliográfica y documental. He procurado utilizar materiales recientes y de reconocida calidad y vigencia. En ocasiones cito documentos antiguos que, por su contenido, he considerado valiosos. También me he auxiliado de la Internet.

En el capítulo uno me refiero a ciertos paradigmas sobre los que se fundamenta la Bibliotecología: la naturaleza del conocimiento, la organización de los registros bibliográficos en que se soporta el conocimiento, y la disponibilidad de tales registros para que los usuarios adquieran dicho conocimiento. Su razón de ser ha de buscarse en la necesidad de preservar y transmitir la herencia cultural registrada en los documentos bibliográficos. Comento asimismo las ideas utópicas de Paul Otlet y Ted Nelson acerca de un sitio que contuviera el conocimiento total, y que fuera asequible para cualquier persona en cualquier momento y lugar. Posteriormente, discuto algunas ideas sobre ética bibliotecaria, señalando la conveniencia de que el bibliotecario público asuma una adecuada conducta en la realización de sus tareas, en el trato hacia sus compañeros y en su compromiso con los usuarios de la biblioteca.

También analizo algunas películas y obras literarias en donde aparecen bibliotecas o bibliotecarios, ya sea en forma incidental o protagónica, para tratar de descubrir el estereotipo del bibliotecario. En la parte final del capítulo discuto el papel del bibliotecario como educador y promotor cultural del pueblo.

Inicio el capítulo dos con una somera revisión de los manifiestos, coloquios y programas que en años recientes se han implementado en torno a la biblioteca pública, ahora que gobierno y sociedad civil han reconocido la importancia de este tipo de bibliotecas como puerta de acceso democrático a la información y como un instrumento de cambio social. Bajo este espíritu, analizo algunos documentos sobre bibliotecas públicas, con especial énfasis en el Manifiesto de la UNESCO vigente. Discuto, asimismo, algunas ideas en torno a la función social de la biblioteca pública en el contexto de la globalización económica y de la llamada *sociedad de la información*.

Hago hincapié en la necesidad de que el bibliotecario público se mantenga alerta de los cambios socio-políticos para adecuar sus procedimientos y evitar anacronismos, relacionando los conceptos de hegemonía, educación y lucha de clases. Concluyo el capítulo con una discusión sobre la conveniencia de contar con una legislación que regule y asegure a la vez el funcionamiento de las bibliotecas, incluyendo el caso de México.

En el capítulo tres señalo las condiciones que debe cumplir un servicio bibliotecario de calidad, recomendando tener los servicios y los materiales adecuados, y sugiriendo la práctica de la mercadotecnia o *marketing* para atraer usuarios, aunque ajustándola a los objetivos y funciones particulares de cada biblioteca. Me baso en el principio de que éstas, si bien no son instituciones con fines de lucro, sí son proveedoras de información y de conocimiento.

A este respecto, el bibliotecario público debe desempeñar un papel importante como planificador y administrador de los recursos de su biblioteca. De tal modo que su oferta se dirija a todos los sectores de la población usuaria, incluyendo a los usuarios potenciales, y fomentar, así, el uso eficiente de la biblioteca. Posteriormente, siguiendo a Lancaster, comento las cinco leyes de Ranganathan como un instrumento útil de evaluación de nuestra biblioteca.

En la parte final, discuto el fenómeno de la Internet como una nueva forma de relación social, en donde grupos de individuos pueden compartir preferencias e intereses afines, asociándose en comunidades virtuales y constituyendo la llamada *sociedad red*.

En suma, ahora más que nunca, el bibliotecario público debe ser un intermediario activo entre los usuarios y los recursos de la biblioteca. Por lo tanto, es indispensable su formación profesional y permanente para que pueda ofrecer los servicios adecuados. Es preciso que posea la capacidad de comprender las necesidades de los usuarios; el conocimiento del material que constituye los fondos de la biblioteca y el modo de acceder a él; además de imaginación, amplitud de miras y apertura a nuevas ideas y prácticas. De este modo, el bibliotecario público justificará su labor en dos niveles: cumpliendo los preceptos de su profesión y participando en la construcción de una sociedad más humanista. Tal es la tesis del presente trabajo.

1 BIBLIOTECOLOGÍA, UNA DISCIPLINA HUMANÍSTICA Y SOCIAL

1.1 EL *DEBER SER* BIBLIOTECARIO

1.1.1 Aproximación a algunos paradigmas bibliotecológicos

Para Pierre Sormany, la ciencia es una actividad orientada hacia la satisfacción de una sola necesidad humana: la curiosidad: “Todo lo que puede aportarnos la ciencia es un conocimiento, una comprensión misma de los mecanismos de lo real [...] Semejante definición nos permite introducir aquí una primera característica de cualquier ciencia: debe tener un objeto de estudio”.¹

Paralelamente, según Sebastiao de Souza, deben resolverse tres grandes problemas para que un área del conocimiento pueda llamarse ciencia: el problema epistemológico (esto es, los estudios teóricos y filosóficos, la terminología explícita sobre la ciencia en particular); el problema teleológico (finalidades y metas, formación profesional y funciones sociales de la disciplina); y el problema de la identidad (resultado de los anteriores; pues, mientras el primer elemento establece la imagen científica y teórica de la disciplina, el segundo configura su imagen social).²

Orozco Tenorio menciona, por su parte, una serie de características o atributos básicos que debe tener toda profesión para ser considerada como tal:

- Poseer un cuerpo definido y aceptado de conocimientos sistemáticos (teoría) para desarrollar una técnica (praxis).
- Estar sancionada por la comunidad, la cual le conferirá poder, credibilidad y prestigio.
- Tener autoridad profesional que le permita, en un momento dado, dictaminar lo que es conveniente para el usuario. Esto implica un convencimiento de parte del usuario de que el profesional tiene el entrenamiento adecuado para orientarle.

¹ Pierre Sormany. “La Bibliotecología”. En *Cuadernos de Filosofía y Letras: bibliotecología*, v. 9, 1985. p. 21

² Sebastiao de Souza. “Información: utopía y realidad de la Bibliotecología”. En *Investigación Bibliotecológica* v. 10 no. 21, jul-dic. 1996. p. 14

- Contar con un colegio profesional que establezca las funciones, normas, modelos y directrices de la actividad, a fin de verificar la competencia de los individuos que la practican. La existencia de tal colegio presupone que la profesión se ejerce dentro de un marco legal y formal avalado por el Estado, así como dentro de un marco ético sancionado por la sociedad (a la cual sirve y de la cual emana), y de esta manera se garantiza el buen ejercicio de la profesión.
- Establecer sus propias normas de comportamiento ético que regule el desempeño de la persona dentro de la profesión.
- Desarrollar un procedimiento formal para la selección e instrucción de los interesados en ejercer tal ocupación.
- Gozar de autonomía para someter sus decisiones a la revisión de los colegas y para juzgar sus propias acciones.³

Entonces, ¿el oficio bibliotecario es una profesión? Fernández de Zamora menciona que sí, puesto que cumple con los requisitos precedentes: tiene reconocimiento social (se afirma su utilidad) y profesional (tiene presencia a través de las diversas asociaciones de bibliotecarios y de la propia literatura bibliotecológica). Cuenta con apoyo gubernamental (existe una legislación bibliotecaria) y con una continua matrícula en las escuelas de bibliotecarios.⁴

Dando por válido el carácter científico de la Bibliotecología, agrega de Souza: “Filosóficamente decimos que la información es el objeto material y formal de la bibliotecología. Por objeto material entendemos toda la información real y potencial [...] registrada en cualquier tipo de soporte físico”. Y define el concepto de información como “todo lo que es transmitido por el acto o procedimiento de la comunicación, ya sea un mensaje, una señal o un estímulo. En un sentido más estricto, la información pasa a ser casi un sinónimo de adquisición de conocimientos. Éste es el instrumental que le da su valor social”⁵

³ José Orozco Tenorio. “La bibliotecología como profesión”. En *Memoria de las XIV Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*, México: AMBAC, 1983. pp. 88-90

⁴ Cf. Rosa María Fernández de Zamora. “El oficio del bibliotecólogo”. En *Investigación Bibliotecológica*, v. 5, no. 10, ene- jun. 1991. pp. 42-44

⁵ *Ibíd.* p. 15

“Desde el punto de vista epistemológico – prosigue el autor – el campo de los fenómenos de la bibliotecología es la información y el tratamiento que hacemos de ella, las finalidades para la cual la destinamos, es su objeto específico de estudio [...] La información es conocimiento y conocer es un proceso inherente a la criatura humana” [...] Conocimiento es saber y saber es información, objeto de la bibliotecología”⁶

Por otra parte, toda ciencia se fundamenta en ciertos paradigmas, que no necesariamente deben ser inmutables. Thomas Khun entiende el paradigma científico como la estructura teórica que comparten los miembros de una comunidad científica (expectativas, convicciones, creencias, valores, técnicas y habilidades), transmitida a través de los manuales de enseñanza y por el aprendizaje sistemático.

Para Thomas Khun, citado por Rubén Urbizagástegui, la ciencia es una empresa social regulada por un colegio científico, el cual desarrolla un conjunto de paradigmas con los que guía las actividades que les son propias. Por lo tanto, la práctica de la Ciencia de la Información y la Bibliotecología presupone el adoptar determinado punto de vista, determinada metodología y determinadas categorías conceptuales a partir de una concepción objetiva, homogénea y funcionalista de la realidad, mediante la cual la relación del ser humano con los objetos se da de manera consensual. Esto es, las cosas y los eventos no tienen un significado intrínseco; más bien, los seres humanos les damos su significación a través del consenso y la interacción social. De esta forma, la sociedad se cohesionan u homogeniza alrededor de estas conceptualizaciones.⁷

Rubén Urbizagástegui menciona que, como disciplina social, la bibliotecología se halla inscrita dentro de dos fundamentos sociológicos: uno funcionalista y el otro dialéctico. El paradigma funcionalista se refiere al hecho de que las diversas estructuras socio-culturales, cada una con su particular función, sirven a un fin común: la sobrevivencia del sistema social como un todo, en analogía con las funciones vitales de los órganos de un ser vivo.

⁶ *Ibíd.* pp. 15-16

⁷ Rubén Urbizagástegui Alvarado. “El rol de las bibliotecas: un análisis de dos paradigmas sociológicos”, en *Investigación Bibliotecológica*, v. 6, no.12, ene.-jun. 1992. pp. 34-41

Dicha argumentación parte de la teoría estructuralista de Durkheim, según la cual las bibliotecas son estructuras útiles al sistema para la preservación y transmisión de la herencia cultural, en tanto cumplen una función social al facilitar el proceso de comunicación entre autores y lectores.⁸ Como reconoce Manuel Carrión: “No sabríamos decir cuándo una biblioteca es motor o cuándo es sólo espejo de una sociedad”.⁹ De forma paralela, el paradigma dialéctico implica la interacción del individuo con su entorno socio-cultural. Gramsci afirmaba la correspondencia entre teoría y práctica, concepto y acción, de allí su idea de cultura como conciencia superior mediante la cual el individuo se conoce tanto a sí mismo como a los demás.

Así como la Bibliotecología tiene una determinada utilidad social en función de tales paradigmas sociológicos, también se rige por ciertos paradigmas formales y epistemológicos. Jesse Shera acota que el objetivo de la bibliotecología es “llevar a un punto de máxima eficiencia la utilidad social de los registros gráficos humanos, independientemente de que el cliente al que sirve sea un niño abortado en su primer libro de imágenes, o el más avanzado investigador comprometido con alguna investigación esotérica”.¹⁰ Por ende, el *rol* del bibliotecario es el de servir de mediador entre el mundo del conocimiento registrado y sus adquirentes potenciales.

Menciona Shera: “Un bibliotecario, independientemente de su sapiencia, es de escaso valor para la sociedad si no puede traducir ese saber en un programa de acción efectivo que de algún modo le resulte provechoso a la comunidad a la cual supuestamente debe servir”.¹¹ La base del sistema bibliotecario, por lo tanto, es la comunicación de la información. Manuel Carrión afirma que por medio de la lectura se logra tal proceso, que él llama conocimiento social, definiéndolo como “toda forma de conocimiento susceptible de ser reducido a signos, y consiguientemente de ser participado sobre cualquier clase de soporte”.

⁸ Ibíd. p. 36

⁹ Manuel Carrión Gútiez. *Manual de Bibliotecas*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2002. p. 49

¹⁰ Jesse H. Shera. *Los fundamentos de la educación bibliotecológica*. México: UNAM, CUIB, 1990. p.115

¹¹ Ibíd. p. 212

Esto es, comunicado; y cuyos alcances últimos se podrían resumir en tres objetivos: “para *conocer más*, superando su propia limitación espacio-temporal; para *saber más*, penetrando en las razones invisibles y sistematizando los conocimientos; y para *ser más*, alcanzando formas de experiencia vital a través de la experiencia ajena”.¹² Estas serían las dimensiones sociales de la lectura, y la función de la biblioteca coincidiría con ésta: diversión, formación e información (ser más, saber más y conocer más). “Sin la lectura, hay pocas posibilidades de participación cultural”, advierte Carrión, y hablando del libro asegura: “no parece que todavía haya otro camino para mantener vivo el conocimiento social”.¹³

“La información – enfatiza el autor – es la clave de nuestra participación en la verdad”.¹⁴ El bibliotecario, pues, debería conocer acerca de la naturaleza del conocimiento para discernir el papel que éste desempeña como configurador de realidades, y de este modo poder responder a los cuestionamientos teóricos que plantea Shera. A saber: cómo conoce el hombre; por qué medios conoce; de qué modo el conocimiento personal se convierte en conocimiento social; cómo se ha desarrollado el conocimiento filosófico en el tiempo y en las diferentes culturas; y en qué grado los sistemas bibliográficos son congruentes con el proceso de comunicación e investigación epistemológica vigentes.¹⁵

Si la función del bibliotecario es “lograr la interacción de mentes humanas comunicándose a través de las barreras de espacio y tiempo valiéndose de los registros gráficos”¹⁶, es entonces el contenido intelectual, y no los propios registros gráficos, sobre lo que el bibliotecario debe saber y entender, además de las necesidades de cada usuario en particular. Debe ser entonces el conocimiento, y no su soporte material, el interés medular del pensamiento bibliotecario. Ahora bien, ¿qué entendemos por *conocimiento*? Para Heilprin, citado por Shera, conocimiento es información subjetiva que no sólo ha sido comunicada, “sino comparada y encontrada idéntica por un grupo de científicos o sabios que comparten esos conceptos”.¹⁷

¹² Manuel Carrión Gútiez. Op. cit. p. 21

¹³ *Ibíd.* p. 27

¹⁴ *Ibíd.* p. 29

¹⁵ Jesse H. Shera. Op. cit. p. 116

¹⁶ *Ibíd.* p. 209

¹⁷ *Ibíd.* p. 129

El diccionario de la Real Academia lo define como “acción y efecto de conocer”. Esto es, de “averiguar por el ejercicio de las facultades intelectuales la naturaleza, cualidades y relaciones de las cosas”, de lo cual se sigue que el conocimiento es el entendimiento de tales procesos. La misma obra distingue el plural “conocimientos” como “noción, ciencia, sabiduría”, que es el sentido epistemológico que se pretende explicar aquí.¹⁸ Susana Sander dice que el conocimiento es una actividad que establece una relación entre un objeto y un sujeto. “Para la teoría del conocimiento, el sujeto es el individuo humano; para la epistemología, el sujeto es la ciencia y la comunidad, la sociedad, o los científicos como individuos humanos sociales y colectivos”. Para Sander, el objeto es lo externo al individuo, lo otro, “lo no humano, la realidad que circunda al sujeto”. Y esta realidad es susceptible de ser conocida por el sujeto.¹⁹ Pero, ¿de qué manera conocemos?

Kant se hacía la misma pregunta en su *Crítica de la razón pura*, y postulaba los fundamentos y los límites del conocimiento humano. Mencionaba que al pensar lo hacemos por medio de juicios, los cuales dividía en cuatro categorías: juicios a priori, a posteriori, sintéticos y analíticos. “Un juicio es *a priori* cuando, si bien puede proceder de la experiencia, no depende de la experiencia”.²⁰ Sea $2+2=4$. Este juicio es independiente de la experiencia subjetiva de quien lo pronuncia, y es asimismo un juicio universal (válido para cualquier conciencia) y necesario (porque no puede ser de otro modo para cualquier conciencia).

Un juicio a posteriori es aquel “que no solamente proviene y deriva de la experiencia, sino que depende de ella [...] Es privado, subjetivo, particular y contingente; es decir, válido solamente para quien lo pronuncia en el momento en que lo pronuncia”. Por ejemplo: “el día es hermoso”. La ciencia está construida de juicios a priori (ciertos, universales y necesarios); y nuestras aseveraciones cotidianas, en cambio, son juicios a posteriori (incierto, particulares y contingentes). Según las relaciones entre el sujeto y el predicado, los juicios se dividen a su vez en analíticos y sintéticos. “Un juicio analítico es aquel en el cual el predicado está contenido en el sujeto”.²¹

¹⁸ Real Academia Española. *Diccionario*. 22ª ed. Madrid: Real Academia Española, 2002. p. 424

¹⁹ Susana Sander Villarino. “¿Qué es la biblioteca?” En *Edición conmemorativa del X aniversario del CUIB*. México: CNCA, CUIB, 1992, vol. 1. pp. 37-38

²⁰ Ramón Xirau. *Introducción a la historia de la filosofía*. México: UNAM, 1990. p. 262

²¹ *Ibíd.* p. 263

Como en la tautología “A es A”, o en “todos los cuerpos son extensos”. Por otra parte, el juicio sintético es aquel “en el cual el predicado no está contenido en el sujeto y, por lo tanto, añade algo nuevo al significado del sujeto”. Todos los juicios de la experiencia (a posteriori) como tales son sintéticos; por ejemplo: “Las flores son rojas”. Por lo anterior, los juicios verdaderamente científicos son los juicios sintéticos a priori en cuanto descubren verdades nuevas y son universales y necesarios. Ahora bien, Kant se preguntaba: ¿cómo podemos estar seguros que los descubrimientos de la ciencia son ciertos; es decir, que son juicios a priori? Esta fundamentación hay que buscarla en la conciencia: el conocimiento adquiere certidumbre cuando es científico, y más allá de la ciencia está la Metafísica, fuera de los límites del conocimiento humano.

El hombre conoce a través de la experiencia directa y por el registro o transcripción, lo que le va creando una imagen del mundo o cosmovisión, la cual varía de una a otra cultura. La sociología del conocimiento busca determinar el grado de influencia de los factores sociales sobre las ideas y cómo, de este modo, el sistema de valores de una cultura condiciona la comunicación del conocimiento dentro de su sociedad y la forma en que ésta lo utiliza. En cambio, la epistemología social (esto es, el conocimiento al servicio de la sociedad) estudia los modos en que la sociedad como un todo percibe su ambiente total.

Lo anterior cobra una especial relevancia para tratar de entender por qué a veces, citando a Shera, “el clima intelectual parece apropiado para la innovación y no hay ningún innovador; otras, hay un innovador que le habla sólo a oídos sordos”.²² Afirma de Souza:

Podemos decir que, actualmente, nuestra sociedad está sostenida por la siguiente trilogía: el desarrollo, la información y la ideología. La ideología depende de la información y del desarrollo, pero también dirige y controla la información y el desarrollo, haciendo que ellos sean sus dependientes [...] En un sentido amplio, la ideología es un conjunto de ideas, principios y valores que expresan una determinada visión del mundo, orientando una forma de acción, especialmente una práctica política.²³

²² *Ibíd.* p. 130

²³ Sebastiao de Souza. *Op. cit.* p. 16

Para el autor, la información es la fuerza propulsora del desarrollo de la sociedad:

La información, objeto formal de la bibliotecología, no puede ser tratada simplemente desde el punto de vista del pragmatismo utilitarista. La información es mucho más que eso; ella es un elemento de transformación. [Por lo tanto] esta característica de la información como elemento transformador es la que lleva al profesional a estudiar, a reciclarse, a actualizarse y a investigar. En la medida en que él estuviera más actualizado e inserto [inserto] en el contexto de su mundo y de su profesión, sería más útil a la sociedad como instrumento transformador de la misma. De ahí se deduce su importancia social.²⁴

Por su parte, Manuel Carrión menciona como fin primordial de la biblioteca y del bibliotecario el propiciar el encuentro del usuario con el documento. Así, formar la colección, organizarla en forma adecuada y ponerla en servicio son las tareas fundamentales que justifican la existencia de una biblioteca. “Con la colección, el conocimiento social llega a la biblioteca; con la organización, el conocimiento se hace accesible a una multitud de demandas individuales; con la disponibilidad, el conocimiento social es participado. De esta manera, la biblioteca entra en el flujo de la comunicación”.²⁵

La finalidad esencial de una biblioteca, y por lo tanto del bibliotecario mismo, es entonces el servicio a la comunicación y, por ende, a la comunidad. Carrión Gútiez ejemplifica de la siguiente manera la relación entre el bibliotecario y el lector:

**EL BIBLIOTECARIO FORMA Y MANTIENE - ORGANIZA Y DIFUNDE - UNA COLECCIÓN
EL LECTOR NECESITA Y BUSCA - SE ORIENTA Y USA - UNA COLECCIÓN**

Este circuito de comunicación entre la información y el usuario se realiza a través de la adquisición, el proceso y la circulación de los materiales bibliográficos que realiza el bibliotecario.²⁶ Para darle coherencia y accesibilidad a todo aquel conocimiento, el bibliotecólogo necesita clasificarlo. De hecho, Susana Sander dice que la forma, la esencia de la biblioteca, es el sistema de clasificación que la hace presente.²⁷

²⁴ Ibíd. p. 16

²⁵ Manuel Carrión Gútiez. *Manual de Bibliotecas*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2002. p. 23

²⁶ Ibíd., p. 24

²⁷ Susana Sander. Op. cit. p. 35

El maestro Ramiro Lafuente agrega que “el estudio de la Clasificación como concepto en Bibliotecología implica no sólo el estudio de los sistemas de clasificación o de las técnicas para clasificar, alude necesariamente a la comprensión de todos aquellos fenómenos involucrados en los procesos de elección indispensables para constituir las colecciones que le dan forma a la Biblioteca, y sin las cuales la Biblioteca pierde su ser”. Prosigue el maestro que la elaboración de los sistemas de clasificación, en tanto representaciones de los documentos, involucra “la realización de exégesis y trabajo hermenéutico, destinado a interpretar y determinar aquellos elementos significativos que habrán de constituir la representación de un documento”, lo cual se relaciona con varios factores: “las finalidades de la biblioteca, el valor atribuido a un documento, las posibilidades de uso que se le adjudican, el valor social del documento y las formas en como circula y se utiliza por parte de una comunidad o círculo social”. La intención de clasificar un documento es “individualizarlo para identificarlo y poder distinguirlo entre otros documentos”.²⁸

Otra prerrogativa bibliotecaria es el espíritu de servicio. Saber y servicio debe ser un binomio inseparable en el quehacer bibliotecario, y no debe predominar lo uno en detrimento de lo otro. Recordemos que el conocimiento mejor organizado, se vuelve inútil si no puede accederse a él: todo conocimiento no aplicado, sea por ignorancia o por pereza, es yermo. S. R. Ranganathan enunciaba en sus cinco leyes de la ciencia bibliotecaria este espíritu de servicio:

- Los libros son para usarse
- A cada lector su libro
- A cada libro su lector
- Ahorrar tiempo al lector
- Las bibliotecas son un organismo creciente²⁹

Estos cinco principios deben ser tomados muy en cuenta, sobre todo cuando suelen perderse de vista los fundamentos bibliotecológicos entre el barullo de las nuevas tecnologías de recuperación bibliográfica. La bibliotecología es una profesión de saber y de servicio, y nunca se insistirá demasiado en esto.

²⁸ Ramiro Lafuente. “La clasificación como objeto de estudio en Bibliotecología”. En *Edición conmemorativa del X aniversario del CUIB*, México: CNCA, CUIB, 1992, vol. 1. pp. 44-45

²⁹ Tomado de: http://en.wikipedia.org/wiki/Five_laws_of_library_science

Hay otra cuestión primordial que durante siglos ha preocupado a los bibliotecarios: la de la biblioteca total, y ahora más que nunca se antoja realizable por la llamada cibercultura del mundo de hoy. Cuando el advenimiento de la Red era algo inconcebible, los defensores de esta Biblioteca Utópica la imaginaban en función de una biblioteca pública de enormes dimensiones que abrazara la totalidad del conocimiento. Actualmente, el lugar pensado - y quizá el único - para albergar tal utopía es la Red, ese lugar en donde gracias al hipertexto las representaciones del pensamiento humano se vuelven multidimensionales.

Señala Araceli Torres:

La creación de una biblioteca en donde esté contenido todo el conocimiento registrado es una quimera que por siglos ha tenido el hombre. Este sueño es evidente en los restos de la biblioteca de Ebla, la casa de la vida egipcia; las bibliotecas monacales e incluso en las bibliotecas nacionales. [...] También en la obra de importantes escritores pueden encontrarse diferentes alusiones a esa biblioteca universal. [...] Jünger, en su obra *Heliópolis*, se refiere a esta idea de totalidad en el acceso a la información.³⁰

En efecto, en diferentes épocas y lugares ha habido esta obsesión por reunir, física o virtualmente, todo el conocimiento conocido, ya sea para uso de unos cuantos privilegiados o para cualquier persona. En el siglo IV a.C., Ptolomeo exhortó a los gobernantes del mundo a contribuir con todo documento asequible para enriquecer el acervo de la Gran Biblioteca de Alejandría. El soberano pretendía albergar en ella la totalidad del saber humano conocido. Con el advenimiento de la imprenta, y a medida que la producción de libros fue creciendo, se fue diluyendo toda esperanza de exhaustividad. El paradigma de la biblioteca total fue perdiendo fuerza hasta derivar en la creencia de que cada biblioteca es de algún modo complemento de las demás. Sin embargo, de vez en cuando ha habido visionarios que consideran realizable la Biblioteca Total. Pero no la biblioteca incomprensible que aterraba a Borges, sino un lugar en donde coincidan “todos los conocimientos acumulados; todos los documentos creados, disponibles libremente”.³¹

³⁰ Georgina Araceli Torres Vargas. “La biblioteca híbrida: ¿un paso hacia el acceso universal a la información?”. En *Investigación Bibliotecológica*, vol. 13, no. 27, jul.-dic. 1999. pp. 142-143

³¹ Hugo A. Figueroa Alcántara y Clemente G. Lara Pacheco. “El proyecto Xanadú: utopía vigente en el entorno del acceso a la información”. En *Biblioteca universitaria*, nueva época, vol. III, no. 2, jul.-dic. 2000. p. 92

A principios del siglo XX, Paul Otlet teorizaba acerca de la disponibilidad de todo el conocimiento registrado mediante una red universal, algo que prefiguraba de algún modo a las bases de datos y a la Internet. Los libros venían a constituir una suerte de red al relacionarse unos con otros.³² Menciona Zurita Sánchez que su idea de la universalidad del conocimiento se apoyaba en el principio-tendencia de la publicación óptima: 1º Decirlo todo de una cosa. 2º Decirlo todo de una vez. 3º La verdad sobre todo. 4º Bajo la forma más apta para ser comprendida.³³ Aquel ambicioso proyecto se llamaría *Mundaneum*, con todos los documentos organizados para su uso irrestricto.³⁴

De esta forma, según Paul Otlet, el hombre sería poco menos que un dios al conocerlo todo: “El hombre se aproximará al estado de divinidad [...] a la contemplación radiante de la realidad total”.³⁵ Desafortunadamente, la tecnología no estaba a la altura de las ideas de Otlet, y su sueño de biblioteca total nunca llegó a concretarse; aunque, en nuestros días, organismos como la IFLA, la FID y la UNESCO tienden a proponer mecanismos de control bibliográfico que permitan la conservación y el intercambio del patrimonio bibliográfico internacional, una versión modesta de aquel sueño otletiano.

Otro visionario, Ted Nelson, concibió en los años sesenta su proyecto Xanadú como el medio por el cual, a través de una computadora conectada en red, el hombre tendría un libre y amplio acceso a las publicaciones generadas en el mundo. Dice Lilia Escobar:

Xanadú fue pensada como la biblioteca universal, una herramienta mundial de publicación en hipertexto [...] y un foro para la discusión y el debate intelectual o académico. Al poner toda la información al alcance de toda la gente, se supondría que Xanadú eliminara la ignorancia científica y salvara los malentendidos políticos. Y, en una premisa muy *hackeriana* de que las catástrofes globales son causadas por la ignorancia, estupidez y fallas de comunicación, se supondría que Xanadú ayudara a salvar al mundo.³⁶

³² Cf. Georgina A. Torres Vargas y Hugo A. Figueroa Alcántara. “Utopías bibliográficas en el ciberespacio”. En *Investigación Bibliotecológica*, vol. 11, no. 23, jul.-dic. 1997. pp. 54-55

³³ Juan Manuel Zurita Sánchez. *El paradigma otletiano como base de un modelo para la organización y difusión del conocimiento científico*. México: El Autor, 2001. Tesis, Licenciatura en Bibliotecología, FFyL, UNAM. p. 23

³⁴ Georgina A. Torres Vargas y Hugo A. Figueroa Alcántara. Op. cit. p. 57

³⁵ Juan Manuel Zurita Sánchez. Op. cit. p. 76

³⁶ Lilia Edith Escobar Velásquez. *Ted Nelson y su aporte a la difusión y organización del conocimiento y de la información*. México: La Autora, 2002. Tesis, Licenciatura en Bibliotecología, FFyL, UNAM. p. 35

La idea básica del proyecto era el tener un repositorio común para los escritos de la humanidad, e implicaba por ello la idea de una Biblioteca Total (todo el conocimiento) y Universal (para todos). Esta tendencia a democratizar el acceso a la información era un principio ético de la filosofía “hacker” a la que Nelson se debía.³⁷ Por desgracia, el rastreo ejercido por los gobiernos contra aquellos hackers que distribuían por el ciberespacio información confidencial o *documentos-no-aptos-para-las-buenas-conciencias* dificultó la concreción del proyecto original, además de las cuestiones tales como los derechos de autor, la censura y el lucro.

De lo anterior se quejan Figueroa y Lara: “La censura y las restricciones de acceso a ciertos sitios echan por tierra la preciada consigna de libertad sostenida por aquellos románticos rebeldes que comenzaron como un juego y una utopía libertaria lo que algunos pretenden transformar en un solemne, árido y gris mercado”.³⁸

A pesar de todo, la Internet parece el único medio en donde pudiera concretarse el sueño de la biblioteca total, y es algo bastante cercano a las ideas visionarias de Ptolomeo, Ted Nelson y Paul Otlet. Empero, señala de Souza, “vivimos, como ya preconizaba McLuhan, en una sociedad de información globalizada. Tenemos la impresión de que, ahora con Internet, sabremos todo, pero no es así [...] La información automatizada continúa siendo una posibilidad para pocos y una utopía para muchos”.³⁹

Quisiera concluir este apartado citando a de Souza:

Si la información es todo, la bibliotecología también es todo. Bibliotecología es comunicación, es información; es casi una síntesis de todas las otras profesiones; es ligarse con todas ellas; [...] es cultura, servicio comunitario; es el interés por la difusión de la información [...]; bibliotecología es, antes de todo, un estado de espíritu, una disposición perenne de siempre querer saber más para poder informar cada vez mejor.⁴⁰

³⁷ Hugo A. Figueroa Alcántara y Clemente G. Lara Pacheco. Op. cit. pp. 92-99

³⁸ *Ibíd.* p. 98

³⁹ Sebastiao de Souza. Op. cit. p. 17

⁴⁰ *Ibíd.* p. 17

1.1.2 Ética para bibliotecarios

En la prehistoria de la profesión quizás hubo comportamientos personalísimos de hombres peculiares que gustaban de dar un tratamiento especial a los libros; algún hombre que no se contentaba, como los demás, con leer los libros, sino que los coleccionaba y ordenaba, y catalogaba y cuidaba. Y esto, a la postre, devino en profesión. Ahora, el ocuparse en coleccionar, ordenar y catalogar los libros no es un comportamiento meramente individual, sino que es un puesto, un lugar social, independiente de los individuos; sostenido, reclamado y decidido por la sociedad como tal y no meramente por la vocación ocasional de éste o el otro hombre.¹

De este modo explica Ortega y Gasset la génesis de la profesión bibliotecaria, para lo cual el autor introduce el concepto de *misión* como lo que cada quien tiene que hacer de su vida; la conciencia que cada hombre tiene de su más auténtico ser que está llamado a realizar, como algo exclusivo del hombre. Este concepto va muy ligado al de *vocación*, “esta llamada que hacia un tipo de vida sentimos, esta voz o grito imperativo que asciende de nuestro más radical fondo”.² Los contenidos de la misión personal son cuestión de cada quien. En cambio, la misión profesional requiere de una serie de códigos elaborados por consenso, a los cuales el bibliotecario debe atenerse.

Imagino que aquella vocación de cuidador de libros de nuestro bibliotecario hipotético pareció adecuada para institucionalizarla: había nacido la profesión bibliotecaria dentro de la sociedad. Por consiguiente, al adquirir sus actos una función social el hombre trasciende su propio ser para instalarse en el terreno profesional.

Por otra parte, el autor sugería que el bibliotecario fuera un filtro “entre el torrente de libros y el hombre”, más que un simple administrador de libros. Esto es, que asumiera el compromiso de servir al pueblo en su más pura forma. Por lo tanto, el paradigma del servicio es inherente a la actividad bibliotecaria, pero la manera como lo proporcionemos dependerá de la valoración moral que le otorguemos a nuestra profesión. Esto es, de nuestra ética profesional, y aquí es conveniente intentar definir lo que la ética es.

¹ José Ortega y Gasset. *Misión del bibliotecario*. México: Cámara de Diputados, 1997. p. 25

² *Ibíd.* p. 19

Para Adolfo Sánchez Vázquez, la ética es la teoría o ciencia del comportamiento moral de los hombres en sociedad.³ La ética no es una disciplina normativa *in strictu sensu*, sino que trata de descubrir los principios generales del mundo moral a partir de ciertos hechos. Los problemas éticos tienden a la generalidad, mientras que los problemas morales de la vida diaria se dan en situaciones concretas y particulares. Menciona el autor: “En su comportamiento moral-práctico, los hombres no sólo realizan ciertos actos, sino que además los juzgan o valoran; es decir, formulan juicios de aprobación o desaprobación de ellos, y se someten conciente y libremente a ciertas normas o reglas de acción”.⁴

“Toda moral comprende un conjunto de principios, valores y normas de conducta. Pero en cuanto tiende a regular las relaciones efectivas entre los individuos, o entre ellos y la sociedad, ha de plasmarse en actos concretos en los que cobran vida dichos principios, valores o normas. Hay en la moral una exigencia de realización que se desprende de su propia función social”.⁵ Y conviene hacer notar aquí el relativismo de la moral: “Todas las normas morales son relativas a la persona, el lugar, el tiempo y la cultura. No hay norma moral objetiva, inmutable y universal”.⁶

Ya que el individuo forma parte de una sociedad, hereda un conjunto de normas y principios morales, y con ello una determinada conciencia moral o comprensión de obligatoriedad. La conciencia moral implica elaborar juicios acerca de nuestra conducta conforme a normas que ella reconoce como obligatorias. Dependiendo del grado que nuestros acciones se adecuen al código de conducta de nuestra sociedad, estaremos hablando de actos con un valor moral positivo o negativo. Y aquí es preciso hablar sobre el concepto de “valor”.

La Real Academia lo define como el “grado de utilidad o aptitud de las cosas para satisfacer las necesidades o proporcionar bienestar o deleite”.⁷ Al hablar de valores los relacionamos con la utilidad, la bondad, la belleza, la justicia (valores positivos), y con los conceptos contrarios de inutilidad, maldad, fealdad, injusticia (valores negativos).

³ Adolfo Sánchez Vázquez. *Ética*. 8ª ed. México: Esfinge, 1973. p. 16

⁴ *Ibíd.* p. 12

⁵ *Ibíd.* p. 165

⁶ *Ética en los negocios*. México: Patria, 2004 (Aprenda fácil)

⁷ Real Academia Española. *Diccionario*. 22ª ed. México: Real Academia Española : Milenio, 1992. p. 1540

Los objetos valen gracias a su relación con el hombre y al integrarse al mundo como cosas humanizadas; en consecuencia, las propiedades naturales de los objetos sólo se vuelven valiosas cuando sirven a fines o necesidades humanas. “Los valores, por ende, únicamente se dan en un mundo social; es decir, por y para el hombre”.⁸ Si el objetivo de toda sociedad sana es desarrollar este supremo valor moral, deberán elaborarse códigos que tiendan a crear las condiciones necesarias para ello. Hablamos entonces de las Cartas Fundamentales de cada nación y de las leyes secundarias que emanan de ellas. Y, refiriéndonos a un ámbito menos general, de los reglamentos de cada institución o asociación profesional.

Lester Asheim, citado por Orozco Tenorio, menciona que “el código de ética es el reconocimiento de un grupo ocupacional sobre su responsabilidad acompañada con sus privilegios. Considerando que en gran medida el control es manejado por la sociedad sobre la profesión misma, se hace necesario que dicha profesión esté regida por un código de conducta ética; no sólo para proteger los intereses de sus clientes, también para proteger a la profesión contra los charlatanes y los practicantes inadecuados”.⁹ En el caso particular de la profesión bibliotecaria, ha sido necesario elaborar códigos de ética que regulen la conducta de sus miembros. A este respecto, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, emitida por la ONU en 1948, ha servido de modelo para la gran mayoría de estos códigos.

Teniendo como base el reconocimiento de los derechos humanos como condición *sine qua non* para la justicia y para la paz mundial, la ONU elaboró su carta como “ideal común por el que todos los pueblos y naciones deben esforzarse”. En su artículo fundamental afirma: “Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros”.¹⁰ El artículo 7, en concordancia con lo anterior, prohíbe todo acto de discriminación. Los artículos 3 y 12 se refieren al derecho de confidencialidad y privacidad.

⁸ Adolfo Sánchez Vázquez. Op. cit. p. 117

⁹ José Orozco Tenorio. “La bibliotecología como profesión”. En *Memorias de las XIV Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*, México: AMBAC, 1983, p. 90

¹⁰ Todas las citas fueron tomadas de la *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Disponible en: www.un.org/spanish/aboutun/hrights.htm

Otro rubro considerado en esta Declaración es el de la propiedad intelectual, estrechamente relacionado con el de la libertad de expresión. A este respecto, el artículo 17 dice que toda persona tiene derecho a la propiedad, individual y colectivamente, y que nadie será privado, arbitrariamente, de su propiedad. El artículo 19 establece que todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión. El artículo 27 manifiesta el derecho a la libre asociación y a la propiedad intelectual, pero, como advierte en el inciso 2 del artículo 20, nadie podrá ser obligado a pertenecer a una asociación, en congruencia con el principio de libertad intelectual. Esta Declaración no tiene carácter de obligatoriedad, aunque en el artículo 28 se dice: “Toda persona tiene derecho a que se establezca un orden social e internacional en el que los derechos y libertades proclamados en esta Declaración se hagan plenamente efectivos”.

Acordes con este espíritu de fraternidad se han elaborado a través de los años los principales códigos de ética bibliotecaria vigentes. Ya desde 1939 la American Library Association (ALA) reconocía la importancia de codificar los principios básicos rectores para el ejercicio de la actividad bibliotecaria, y con este fin elabora su Código de Ética Bibliotecaria, y más tarde, en 1948, su Declaración de los Derechos de las Bibliotecas, modificados ambos en varias ocasiones. Desde estos primeros códigos, la libertad intelectual y de acceso a la información como responsabilidades sociales han sido un alegato explícito para garantizar la libre circulación de las ideas.

El código de ética de la ALA vigente refleja la problemática actual sobre el derecho a la información y la propiedad intelectual, cuestiones a menudo en conflicto; además, enfatiza la importancia del desarrollo profesional del bibliotecario. Sus cuatro primeros principios se refieren a las relaciones con el usuario: acceso equitativo a los servicios, y respuestas precisas y objetivas a todas las solicitudes, principalmente. La segunda parte regula el comportamiento del bibliotecario hacia sus iguales y hacia uno mismo: respetar a los colegas y compañeros de trabajo, y anteponer las propias responsabilidades profesionales a nuestras creencias personales, entre otras recomendaciones.¹¹

¹¹ Disponible en: <http://www.ala.org/ala/oif/statementspols/codeofethics/coespanishversion.htm>

De manera complementaria, la ALA enunció su Declaración de los Derechos de las Bibliotecas sobre la base de que las bibliotecas son foros abiertos para la información y las ideas. En consonancia con este principio, postulaba que todos los materiales de la biblioteca deben ponerse a disposición de toda la comunidad. Su acervo debe representar la totalidad de perspectivas sobre algún asunto, y por ende ningún material debe ser prohibido ni retirado de la colección por motivos doctrinarios o partidistas. La biblioteca debe oponerse a todo tipo y acto de discriminación y censura. En caso de disponer de espacios adecuados, la biblioteca debe ofrecer exhibiciones o reuniones públicas sin importar la ideología de quien solicite su uso. Este discurso de totalidad no oculta ciertos principios democráticos: información *para* todos, pero también información *por* todos; es decir, generada desde el seno de la sociedad, de tal modo que la población usuaria sea también generadora de nuevo conocimiento.

En el caso mexicano, en 1992 el Colegio Nacional de Bibliotecarios publicó su código de ética profesional, basado en cuatro principios fundamentales: apoyar a la sociedad en el mejoramiento de su calidad de vida; mejorar la imagen de los servicios bibliotecarios para el desarrollo social; promover el uso de la información en todos los sectores sociales; y fortalecer la imagen del servicio bibliotecario nacional. Seguidamente, se enuncian 10 artículos con carácter de obligatoriedad para los egresados de las escuelas nacionales o extranjeras, so pena de ser sancionados según se contempla en el artículo 50 de la Ley Reglamentaria del artículo 5º constitucional.

Los puntos considerados en este código son: el libre acceso a la información; la imparcialidad y objetividad en el trabajo bibliotecario; el respeto a la confidencialidad; el respeto y orgullo por la profesión; la profesionalización de la disciplina; el fortalecimiento de la profesión mediante la participación en congresos, seminarios y foros profesionales; el respeto a la integridad moral de los colegas; el trato amable, profesional y objetivo a todos los usuarios; el deslinde de los intereses personales de los institucionales; y la integridad de la institución y el cumplimiento de sus objetivos. ¹²

¹² Disponible en: <http://www.faiife.dk/ethics/cnbcode.htm>

En 1999, se publicó la Declaración de la IFLA sobre las Bibliotecas y la Libertad Intelectual, que apoya, defiende y promueve la libertad intelectual, así como el derecho al conocimiento como “dos aspectos del mismo principio”. Menciona dicho documento que el derecho al conocimiento “es un requisito para la libertad de pensamiento y de conciencia”.¹³ En esta Declaración, se considera a las bibliotecas como puertas de acceso al conocimiento y un apoyo esencial para la educación continua y el desarrollo individual y colectivo, por lo cual las bibliotecas tienen el compromiso de adquirir, preservar y hacer circular la más amplia variedad de materiales, “reflejando la pluralidad y diversidad de la sociedad”. Dicha selección deberá seguir criterios profesionales y no consideraciones políticas, morales o religiosas. Las bibliotecas financiadas con fondos públicos también acatarán estos principios de libertad intelectual.

Considerando lo anterior, las asociaciones profesionales son responsables, en su carácter operacional, de la difusión de los códigos de ética y de vigilar su debido cumplimiento, teniendo capacidad sancionadora o de toma de decisiones ante conflictos de difícil resolución. Sin embargo, las constituciones de los diferentes países, las leyes de bibliotecas que rigen en ellos y la legislación sobre derechos de autor pueden ser incongruentes con algunos principios éticos, habida cuenta que, en origen, los códigos de ética son una guía de conducta inmersa en un marco legislativo, al que habrá que recurrir en caso de conflicto. Es labor de cada asociación actualizar los contenidos de los códigos de ética, adaptándolos al marco legal o a la evolución del entorno bibliotecario.

Desde luego que no es empresa fácil hacer cumplir los postulados bibliotecarios en países en donde se violenta con facilidad el estado de derecho, pero ha habido esfuerzos de organismos internacionales a este respecto. Margarita Pérez menciona:

Las asociaciones también se consideran elementos de análisis y evaluación permanente de la profesión, y trabajan por la actualidad de los contenidos, la adaptación al marco legal o la defensa de los intereses colectivos.¹⁴

¹³ Disponible en: www.ifla.org/IV/ifla63/63caifs.htm

¹⁴ Margarita Pérez Pulido. *Códigos de ética de los bibliotecarios y otros profesionales de la información*. Disponible en: www.fundaciongsr.es/pdfs/fgsr/sugenet/Bibliotecas26.pdf

La libertad de expresión como principio fundamental ha estado explícita desde los primeros códigos de ética bibliotecaria. Su carencia deriva en actos de censura, conductas tendenciosas y marcadas restricciones a los canales de comunicación en cualquier ámbito cultural. Uno de los postulados de la Declaración de la ALA de los Derechos de las Bibliotecas defiende esta libertad, al afirmar que los materiales de las bibliotecas deben ser representativos de todos los puntos de vista existentes sobre determinado asunto. En tiempos recientes, la Internet ha adquirido visos de un nuevo paradigma tecnológico, y presume ser el foro idóneo para esta libre expresión de las ideas. Esto implicaría revisar los parámetros que deben regir la conducta del bibliotecario acerca de la propiedad intelectual, pero siempre tomando en cuenta la legislación vigente.

A manera de recapitulación, podemos decir que los códigos de ética bibliotecaria determinan la diferencia específica que hace que los bibliotecarios seamos lo que debemos ser, haciendo explícitos los principios humanísticos subyacentes en todo quehacer bibliotecario. “La base moral principal y fundamental debe encontrarse en el carácter de una persona – afirma el principio de ética de la virtud - Más que reglas de conducta a las que las personas deben apegarse, la personalidad de un individuo se cultiva para que por naturaleza y hábito tenga una predisposición para comportarse de un modo moralmente correcto”.¹⁵

Si, como afirmaba Ortega y Gasset, las profesiones existen porque la sociedad las necesita, hagamos entonces lo que debemos hacer para que la sociedad nos siga necesitando. Trabajemos en provecho de nuestra profesión, realizando con calidad y dignidad aún la más modesta de nuestras tareas.

¹⁵ *Ética en los negocios...*

1.2 EL BIBLIOTECARIO PÚBLICO, ESA RARA AVIS

1.2.1 Naturaleza del bibliotecario público

El bibliotecario público queda definido escuetamente como el personal que labora en una biblioteca pública. Las Directrices IFLA / UNESCO para el servicio público bibliotecario mencionan cuatro categorías para este tipo de personal: bibliotecarios titulados (quienes realizan tareas de planeación bibliotecaria y estudios de usuarios), auxiliares de biblioteca (quienes suelen estar más en contacto con los usuarios, debido a la naturaleza de sus funciones), personal especializado (administrativo, financiero, de servicios informáticos) y personal de apoyo (de vigilancia y limpieza).¹ Sin embargo, *in strictu sensu*, el bibliotecario público queda comprendido sólo dentro de las dos primeras categorías.

De acuerdo con el Manifiesto de la UNESCO para las Bibliotecas Públicas, el bibliotecario público es un intermediario activo entre los usuarios y los recursos de la biblioteca, por lo cual es indispensable su formación permanente para que pueda ofrecer servicios adecuados. Por su parte, las Directrices IFLA / UNESCO reconocen la importancia de este tipo de personal y enlistan una serie de requisitos para su competencia:

- La capacidad de comunicarse positivamente con otras personas.
- La capacidad de comprender las necesidades de los usuarios.
- La capacidad de cooperar con personas y grupos en la comunidad.
- El conocimiento y la comprensión de la diversidad cultural.
- El conocimiento del material que constituye los fondos de la biblioteca y el modo de acceder a él.
- El conocimiento de los principios del servicio público y la adhesión a ellos.
- La capacidad de trabajar con otros para prestar servicios de biblioteca eficaces.
- Aptitudes de organización con flexibilidad para definir cambios y ponerlos en práctica.

¹ Philip Gill. *Directrices IFLA/UNESCO para el Desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. México: CONACULTA, 2002. pp. 53-54

- Imaginación, amplitud de miras y apertura a nuevas ideas y prácticas.
- Facilidad para modificar los métodos de trabajo a fin de responder a situaciones nuevas.
- El conocimiento de las tecnologías de la información y la comunicación.²

¿Cómo adquirir tal conocimiento y pericia? Sólo mediante una actitud humanista: un afán de saber cada vez más sobre cualquier tema; de otro modo, es muy difícil que se pueda auxiliar debidamente al usuario.

El Diccionario Larousse define al Humanismo como aquella doctrina del Renacimiento que renovó el estudio de las lenguas y literaturas antiguas, y al humanista como el filósofo que funda su doctrina en el hombre, en la situación y en el destino de éste en el universo.³

Por su parte, Rodríguez Gallardo comenta:

Las humanidades tratan los estudios que tienen por centro al hombre y su naturaleza; estos trabajos están basados en la razón y no en el dogma. Mediante el análisis se estudian los productos de la creación y científicos del hombre y sobre el hombre. Se trata de encontrar lo que rige esas relaciones y no solamente la relación de los hombres con la divinidad.⁴

Aquí nos referimos al humanismo en un sentido más amplio: la fe en el prestigio de la cultura. Chastel y Klein escribieron: “Al hombre cultivado se le reconocía inmediatamente porque sabía hallar las fórmulas adecuadas, e incluso improvisar un discurso”.⁵ Y más adelante, refiriéndose a los orígenes del humanismo: “A medida que el humanismo penetraba la actividad intelectual y le prestaba coloración, la cultura iba conquistando, paralelamente, un público más extenso; se imponía en medios que la antigua formación clerical, universitaria o escolástica, tan sólo había rozado ligeramente”.⁶

² *Ibíd.* p. 52

³ Ramón García-Pelayo y Gross. *Pequeño Larousse Ilustrado* 8^a ed. México: Larousse, 1972 p. 555

⁴ José Adolfo Rodríguez Gallardo. *Formación humanística del bibliotecólogo: hacia su recuperación*. México: UNAM, CUIB, 2001. p. 242

⁵ André Chastel y Robert Klein. *El Humanismo* Madrid: Salvat, 1971. p. 28

⁶ *Ibíd.* p. 51

Saber más sobre cualquier cosa es una cuestión perentoria para el bibliotecario. Pero debemos estar alertas para no perder de vista la esencia de la Bibliotecología, según advierte Rodríguez Gallardo:

Recientemente, la bibliotecología ha recibido la influencia de los avances tecnológicos, en especial de la computación, y esto ha generado nuevas confusiones, ya que fácilmente se olvida que aunque se aplique una nueva tecnología como apoyo a las actividades bibliotecarias, el contenido de la disciplina no cambia por ello.⁷

En suma, se ha alegado por que la vocación de servicio y la capacitación del bibliotecario vayan de la mano, y tal vez sea en la biblioteca pública en donde la Bibliotecología adquiere su cabal dimensión. Pero, por otro lado, ¿cuál es la imagen del bibliotecario para el común de la gente? ¿En verdad es comprendida la importancia de nuestra profesión? Y, refiriéndonos al bibliotecario público, ¿qué tanto ha contribuido para la conformación de su imagen social? En buena medida, de él depende que la gente lo vea como un personaje solemne o como una *rara avis*; como un educador o como lo que es: un bibliotecario. Ni más ni menos.

⁷ José Adolfo Rodríguez Gallardo. Op. cit. p. 234

1.2.2 El estereotipo bibliotecario

“¡Soy bibliotecaria... y estoy orgullosa de serlo!” – confiesa Evelyn (Rachel Weisz), la heroína de la película *The Mummy*. Sin embargo, a pesar de las buenas intenciones del guionista, la imagen del bibliotecario en la cultura de masas dista mucho de ser tan halagüeña. La naturaleza solemne del bibliotecario dificulta introducirlo en la cotidianidad de la gente y, en consecuencia, su imagen no es muy atractiva para los medios impresos o electrónicos. No es el tipo de persona que aparezca en programas como *Big Brother* o en concursos de preguntas y respuestas. Además, cuando la gente común se lo encuentra en lugares ajenos a la biblioteca, suele asombrarse de este hecho y pensar que “algo anda mal”. Es por ello, entre otras razones, que el común de la gente suele considerar al bibliotecario como una *rara avis*: un “acomodador de libros” pero también un sabelotodo; un gris oficinista y a la vez un educador.

Esta idea romántica, nada saludable, le ha atribuido al bibliotecario cualidades ajenas a su naturaleza formal y lo ha disgregado del concierto social, cuando debería hacerlo partícipe de la vida comunitaria. Pero, ¿cómo se forma en la gente esta percepción de la biblioteca y del personal que en ella labora? Explican Antonio Gómez y Tomás Saorín que la información pública (las noticias) y los mensajes artísticos (la ficción) conforman la conciencia colectiva, dando como resultado la imagen social; esto es, el conjunto de opiniones, valores, actitudes, estereotipos, de una sociedad, formado a partir del efecto y la participación en los medios de comunicación social y en las creaciones artísticas.

Los *mass media* crean una visión del mundo que afecta a todos los sectores sociales y a todas las actividades económicas, políticas, educativas y culturales, y es el sustrato de la opinión pública, a la que refleja y sobre la que influye. De allí que las personas construyan su visión del bibliotecario y de la biblioteca “integrando sus percepciones y vivencias como usuarios (en caso de serlo) y las procedentes de sus relaciones sociales (familia, amigos, compañeros) con los mensajes que les llegan de los medios que influyen en la opinión pública y en la socialización”.¹ A partir de este proceso dialéctico surgirá entonces la imagen tradicional de la biblioteca y del bibliotecario; esto es, el estereotipo bibliotecario.

¹ José Antonio Gómez Hernández y Tomás Saorín Pérez. *La imagen actual de las bibliotecas públicas en la cultura de masas*. Disponible en: www.fundaciongsr.es/bp/bp04.htm

La Real Academia define “estereotipo” como la “imagen o idea aceptada comúnmente por un grupo o sociedad con carácter de inmutable”.² En la Enciclopedia Salvat hallamos esta acepción: “Imagen global, no fundamentada científicamente, más pasional que racional, con que se pretende definir, tipificar y caracterizar a la generalidad de los individuos de una raza, un pueblo, un grupo social, una corporación profesional, etc.”³ El *Gran Diccionario Enciclopédico Visual* precisa: “Opinión o concepción muy simplificada de algo o alguien. Dícese del prejuicio, aceptado por un grupo, acerca de un personaje, programa o aspecto de la estructura social”.⁴

De este modo, así como un hombre con barbas de chivo sentado junto a un diván nos sugiere la idea de un psicoanalista, asimismo la gente imagina a los bibliotecarios como seres apocados y burocratizados, vestidos de manera anticuada y ridícula (las mujeres con gafas y chongo, y los hombres de jersey o cualquier ropa informal, pero nunca de traje). Un personaje desdeñoso con la moda; quizás un solterón; malhumorado, mediocre y hostil; propenso a la cólera y nada amigable con los usuarios; exigiendo silencio con el índice pegado a sus labios y recorriendo los pasillos de una biblioteca “fossilizada”, ajena a la llegada de la modernidad. Esta imagen grotesca hace parecer al bibliotecario un personaje extravagante, una *rara avis*. Afortunadamente, hay cierta solemnidad en él que lo precave de parecer estúpido.

Por otra parte, en el imaginario popular la biblioteca ha estado ligada a la idea de un espacio físico, cerrado y silencioso, en donde los usuarios son por lo general estudiantes que preparan una clase o un examen, y que por ende realizan una lectura seria y concentrada, la mayoría de las veces muy a su pesar. Dadas estas peculiares características, no es de extrañar que la biblioteca suela verse como un lugar de castigo y considerada algo poco menos que un reclusorio, y el bibliotecario un celador omnipresente que amonesta a los usuarios por la más mínima indisciplina. Tal es el estereotipo bibliotecario.

² Real Academia Española. *Diccionario*. 22ª ed. Madrid: Real Academia Española, 2002. p. 674

³ *Enciclopedia Salvat Diccionario*. México: Salvat, 1983. p. 1310

⁴ *Gran Diccionario Enciclopédico Visual*. Barcelona: Océano, 2002. p. 1326

El personal mismo no ha hecho mucho por cambiar esta imagen negativa, pero no lo culpamos demasiado. Dejar atrás viejos modelos de conducta no es tan fácil, sobre todo si en nuestros años escolares se nos hizo creer que la biblioteca era un lugar de castigo, pues allí solía enviarse al alumno que cometía alguna falta. La lectura se convertía así en un acto penitente ordenado por la autoridad, lo que a la larga ha sido un factor de incidencia en los hábitos de lectura de la población en general y en la imagen popular de la biblioteca en sí. Los bibliotecólogos no debemos perder de vista estas conductas inducidas. Gómez y Saorín resumen de mejor manera la imagen bibliotecaria tradicional:

Las bibliotecas han estado unidas a la idea de un espacio físico cerrado, un espacio sacralizado, un templo del saber. Un espacio alejado de la vida, del *mundanal ruido*, en el que hay lectores concentrados en sus libros y pensamientos. Ese es otro rasgo distintivo indudable: el ser un lugar silencioso, y de ahí la omnipresencia de bibliotecarios haciendo cumplir esta norma. También es un *lugar de estudio*, y por eso, para muchos, se asocia con un espacio destinado a niños y jóvenes, del que tienen vivencias de adolescencia. Y, como venimos de una cultura impresa, la biblioteca se asocia en el imaginario colectivo sobre todo con el libro impreso y con el acto de leer, pero no tanto con la lectura seria, *cómoda* o de placer que se hace en casa: tumbado, con música o fumando, sino con la lectura seria, concentrada o con un fin.⁵

El cine y la literatura han creado (o reflejado) este estereotipo, más que ningún otro medio, aunque también coexiste en ellos una imagen benigna y solemne del bibliotecario y de la biblioteca. Al parecer, en las demás Bellas Artes no hay interés por estos temas, quizás con excepción de Giuseppe Arcimboldo (h.1527-1593), pintor italiano considerado el antecesor del surrealismo y famoso por sus figuras alegóricas. Es autor del cuadro titulado *El bibliotecario*, en el cual la figura del personaje está formada por libros.

Pero debemos remitirnos principalmente a las películas de Hollywood si queremos obtener el estereotipo por excelencia del bibliotecario y de las bibliotecas. Por ejemplo, al principio de la cinta *Ghostbusters* (1984), entre los estantes de una biblioteca aparece el fantasma de una bibliotecaria, absorta en su lectura. Por desgracia, los *cazafantasmas* se “encargan” de ella.

⁵ José Antonio Gómez Hernández y Tomás Saorín Pérez. Op. cit.

En la película *It* (1990), basada en un libro de Stephen King, uno de los héroes es un bibliotecario de color que, por añadidura, es soltero, y el único que no ha abandonado su pequeño pueblo. Sin embargo, es él quien reúne en la biblioteca a sus amigos de infancia para combatir a una antigua amenaza. Al atreverse a cuestionar la labor de la policía referente a ciertos asesinatos misteriosos, el comisario se limita a reconvencirlo y a recordarle que él es sólo un simple bibliotecario.

Hay una escena de *Philadelphia* (1993) en donde el bibliotecario, vestido de jersey y con un gesto de preocupación, le sugiere a un lector que padece de SIDA (Tom Hanks) que pase a una sala aislada a consultar su material, y el usuario se niega. Es curiosa esta forma de discriminación, que contraviene cualquier código de ética bibliotecaria. En *The Mummy* (1999) la heroína es una bibliotecaria joven y bella que trabaja en el Museo Británico. De apariencia frágil y sedentaria, usa gafas y chongo como el estereotipo. Al principio la vemos volcando accidentalmente las estanterías, pero al correr de la trama “Evy” se revela como una persona fuerte e inteligente, cuyos conocimientos en Egiptología serán decisivos para enviar a una momia de regreso al inframundo.

Cuba Gooding Jr., en *Men of honor* (2000), se enamora de una hermosa joven de color que trabaja en una biblioteca pública; ella le ayuda a estudiar después de su turno laboral, y eventualmente se casan. *Tomcats* (2001) es una comedia en la cual el protagonista, interpretado por Jerry O’Connell, pretende seducir a una guapa bibliotecaria. Ella es tímida y usa el consabido atuendo: chongo en la cabeza y gafas alargadas. Después de la primera cita, ella lo invita a su casa, donde el muchacho descubre con asombro y alarma que ella es una sadista consumada, al igual que la disipada abuela de la chica. En *The day after tomorrow* (2004), la biblioteca es un solemne edificio monumental, lugar de refugio para los pocos que escapan de un cataclismo glacial. En determinado momento, los libros son utilizados como fogatas, para disgusto de los bibliotecarios.

Si revisamos la literatura de ficción en busca de alusiones sobre la biblioteca y los bibliotecarios, no hallaremos tantos ejemplos como en el cine, aunque los hay, especialmente en los libros para niños. En la literatura infantil, la biblioteca suele ser un lugar de descubrimientos y una prolongación de los escenarios lúdicos de la niñez.

El bibliotecario aparece allí como una persona bonachona y acaso un cómplice en las aventuras de los protagonistas, cuyas peripecias van asociadas comúnmente con el placer de leer. Desafortunadamente, en muchas ocasiones los argumentos de estos libros infantiles son preparados ex profeso por comités editoriales privados o gubernamentales para el fomento de la lectura, y no son un fin en sí mismos.

Por ejemplo, en el libro ilustrado infantil *¿Dónde está el libro de Clara?*, de Lisa Campbell Ernst, la protagonista no encuentra el libro que ha de devolver a la biblioteca. La preocupación de Clara es doble: defraudar la confianza de Inés, la bibliotecaria, y no poder seguir usando la biblioteca. Felizmente, los vecinos, su familia, e Inés misma, le ayudan a buscar el libro, que resulta ser el cuento de Ricitos de Oro. Lo interesante es que la bibliotecaria tiene nombre propio y se le describe como una bibliotecaria amigable y una estupenda cuenta-cuentos.⁶

La biblioteca llega a ser una aliada de los protagonistas para la solución de misterios en las historias del niño-mago *Harry Potter*, de Joanne Rowling, no precisamente infantiles en un sentido lato. Incidentalmente, es mostrada como un lugar enigmático, detentador de libros de magia e iniciación, con salas de acceso prohibido y una bibliotecaria irascible y ridícula.⁷ Los demás géneros literarios suelen omitir estos asuntos, y cuando lo hacen (¡cosa extraña!) le dan un tratamiento misterioso, una dimensión de irrealidad que le otorga a la biblioteca y al bibliotecario ya sea un carácter grotesco o una naturaleza sublime.

Por ejemplo, Dietrich Schwanitz, en su libro *La Cultura*, ironiza sobre el libro y la biblioteca. Y escribe:

Encontramos libros en las bibliotecas y en las librerías. Al neófito le espantan, sobre todo porque su elevado número le produce terror. Concentrados en un solo lugar, los libros le parecen un ejército amenazante en el que todos gritan: «¡Por favor, léeme!». El individuo poco habituado a la lectura se siente como un borracho en medio de una manada de cebras que corren al galope y se marea.

⁶ Lisa Campbell Ernst. *¿Dónde está el libro de Clara?* Barcelona: Juventud, 1999. 36 p. il.

⁷ Joanne Rowling, *Harry Potter y la Cámara secreta*. Barcelona: Salamandra, 2000. 364 p.

Tal cantidad de libros le intimida y le recuerda todo lo que no sabe: todas esas toneladas de saber son la mejor prueba de su ignorancia. Elegir uno de esos volúmenes, abrirlo y empezar a leerlo le parece ridículo: sería como intentar vaciar un océano sirviéndose de un dedal. La visión de un solo estante basta para desmoralizarlo más. [...] En una biblioteca hay que actuar como hace el amante: para él, existe solamente un libro: el que está leyendo en ese momento; y si todavía está buscando uno, no piensa en la cantidad de libros existentes, sino en uno solo que le espera en algún lugar. Es monógamo, aunque su pareja no sea siempre la misma: cada libro es un compañero de lectura en un momento determinado de su vida [...]

En caso de que todavía no sepa exactamente lo que quiere y los encargados de la biblioteca le importunen con la pregunta: «¿Busca usted algo en particular?», siempre podrá responderles: «¿Dónde puedo encontrar los estudios dedicados a la extensión del uso del reloj de bolsillo durante el segundo tercio del siglo XVIII?». Esto los dejará fuera de juego y entonces usted tendrá tiempo para orientarse tranquilamente en la biblioteca”.⁹

Leemos en *La caída del Museo Británico* (The British Museum is falling down), de David Lodge, un episodio decididamente kafkiano, en el que el protagonista no puede renovar su credencial de usuario debido a ciertas circunstancias burocráticas incomprensibles. Además, “la biblioteca era tan enorme – Adam había oído decir que llegaba a los seis millones de volúmenes - y estaba tan falta de personal que lo normal era que transcurriese una hora entre la entrega de la solicitud y la del libro”.⁹ También hay una interesante descripción del ambiente de la biblioteca:

Los estudiosos estaban doblados como fetos encima de sus libros, como brotes de vida intelectual sembrados en algún supremo gesto de procreación llevado a cabo en ese nido del conocimiento, en esos inagotables ovarios del saber: los círculos interiores concéntricos de los ficheros de catálogos [...] Los investigadores se inclinaban sobre sus libros; los amaban, los acariciaban con dedos suaves y pálidos. Las páginas respondían al contacto de los dedos y cedían alegremente a los investigadores sus conocimientos, que eran vertidos en pequeños ficheros.¹⁰

⁸ Dietrich Schwanitz. *La Cultura: todo lo que hay que saber*. 6ª ed. México: Taurus, 2004. pp.436-437

⁹ David Lodge. *La caída del Museo Británico*. Barcelona: Anagrama, 2000, 187 p.

¹⁰ *Ibíd.*

Lodge, no sin cierto humor, nos da una sugerencia curiosa para amenizar la estancia de los usuarios en la biblioteca:

Supongamos [...] que la planta circular de la sala de lectura fuese como un escenario giratorio y que cada hora, a la hora en punto, el bibliotecario moviese una palanca que lo pusiese todo en movimiento, haciendo que los radios de los pupitres diesen unas cuantas vueltas estimulantes. Sí, y los pupitres tendrían unos soportes que los harían subir y bajar suavemente, como los caballitos de un tióvivo. No interrumpiría necesariamente el trabajo; simplemente relajaría el cuerpo.¹¹

Dentro del género de ciencia ficción los libros y las bibliotecas son temas inusitados. Sin embargo, en la novela de Ray Bradbury *Fahrenheit 451*, llevada incluso a la pantalla, se muestra un posible mundo futuro sin libros ni bibliotecas, en donde el conocimiento es juzgado pernicioso. En ese mundo hipotético, los bomberos no sofocan incendios, más bien los provocan. Queman libros, pues está prohibido leer; porque leer obliga a pensar, y pensar implica inconformarse. Y en ese mundo hay que ser “feliz” a la fuerza.

Menciona el autor: “La Policía llegaba primero, amordazaba y ataba a la víctima y se la llevaba en sus resplandecientes vehículos, de modo que cuando llegaban los bomberos encontraban la casa vacía”.¹² Beatty, el jefe de bomberos, justificaba su labor diciendo: “A la gente de color no le gusta *El pequeño Sambo*. A quemarlo. La gente blanca se siente incómoda con *La cabaña del Tío Tom*. A quemarlo. ¿Alguien escribe un libro sobre el tabaco y el cáncer de pulmón? ¿Los fabricantes de cigarrillos se lamentan? A quemar el libro.”¹³ El protagonista, Guy Montag, es un bombero que una noche, mientras realiza su trabajo, tiene su conversión:

Un libro aterrizó, casi obedientemente, como una paloma blanca en sus manos agitando las alas. A la débil e incierta luz, una página desgajada asomó, y era como un copo de nieve, con las palabras delicadamente impresas en ella. Con toda su prisa y su celo, Montag sólo tuvo un instante para leer una línea, pero ésta ardió en su cerebro durante el minuto siguiente como si se la hubiesen grabado con un acero. *El tiempo se ha dormido a la luz del sol del atardecer*.¹⁴

¹¹ *Ibíd.*

¹² Ray Bradbury. *Fahrenheit 451*. Barcelona: Plaza & Janés, 1967. p. 50

¹³ *Ibíd.* p. 74

¹⁴ *Ibíd.* pp. 50-51

A partir de entonces, Montag se vuelve un decidido defensor de los libros y de la lectura:

Tiene que haber algo en los libros, cosas que no podemos imaginar para hacer que una mujer permanezca en una casa que arde. Ahí tiene que haber algo. Uno no se sacrifica por nada.¹⁵

Incluso hay gente que deambula por el bosque y se aprende los libros de memoria para preservarlos de alguna forma de las llamas:

Aquí estamos todos, Montag: Aristófanes, Mahatma Gandhi, Gautama Buda, Confucio, Thomas Love Peacock, Thomas Jefferson y Mr. Lincoln. Y también somos Mateo, Marcos, Lucas y Juan. Todos rieron silenciosamente. - No es posible – dijo Montag. - Sí lo es – replicó Granger, sonriendo – También *nosotros* quemamos libros. Los leemos y los quemamos, por miedo a que los encuentren [...] Mejor es guardarlo todo en la cabeza, donde nadie pueda verlo ni sospechar su existencia. Todos somos fragmentos de Historia, de Literatura y de Ley Internacional; Byron, Tom Paine, Maquiavelo o Cristo, todo está aquí.¹⁶

Hay una curiosa escena, no incluida en el libro pero relatada en un ensayo posterior del propio Bradbury, en donde Beatty invita a Montag a su casa:

Al entrar Montag descubre atónito que en las paredes hay alineados miles y miles de libros, ¡toda una biblioteca oculta! Se vuelve hacia el superior y exclama: - ¡Pero tú eres el incinerador jefe! ¡En tu casa no puede haber libros! A lo cual el jefe, con una sonrisita seca, replica: - El delito no es *tener libros*, Montag, ¡es *leerlos*! Sí, de acuerdo. Yo tengo libros. ¡Pero no los leo! [...] Yo no leo nunca. Ni un libro, ni un capítulo, ni una página, ni un párrafo. Pero sé jugar con la ironía, ¿no es cierto?

Tener miles de libros y no abrirlos nunca, darle al montón la espalda y decir: No. Es como tener una casa llena de hermosas mujeres y sonreír y no tocar... ni una sola [...] Este lugar es tan puro como el dormitorio de una muchacha virgen en una lechosa noche de verano. Estos libros mueren en los estantes. ¿Por qué? Porque lo digo yo. Ni mi mano ni mis ojos ni mi lengua les dan alimento o esperanza. No valen más que el polvo.¹⁷

¹⁵ Ibíd. pp. 65-66

¹⁶ Ibíd. p. 172

¹⁷ Ray Bradbury. "Invirtiendo centavos: Fahrenheit 451". En *Zen en el arte de escribir*. Barcelona: Minotauro, 1995. p. 66

En *El nombre de la rosa*, de Umberto Eco, la biblioteca ocupa un lugar preponderante, ya no incidental. Ambientada en un monasterio medieval de una orden benedictina, la obra describe una serie de extraños asesinatos que involucran a la biblioteca. Menciona Eco:

Para aquellos hombres consagrados a la escritura, la biblioteca era al mismo tiempo la Jerusalén celestial y un mundo subterráneo situado en la frontera de la tierra desconocida y el infierno. Vivían con ella, por ella, y quizá también contra ella, esperando pecaminosamente poder arrancarle algún día todos sus secretos. ¿Por qué no iban a arriesgarse a morir para satisfacer alguna curiosidad de su mente, o a matar para impedir que alguien se apoderase de cierto secreto celosamente custodiado? ¹⁸

El acervo de cada biblioteca era único y valioso, y venía a ser garantía de poder y de abolengo para la orden monacal propietaria, con todas las implicaciones políticas y los peligros que consigo traía. Por ello, la colección estaba celosamente custodiada por el bibliotecario. Eco lo describe como un personaje extraño, alto y enjuto, cuyo rostro expresaba sobre todo gravedad y aflicción, “y los ojos miraban con tal intensidad que una ojeada bastaba para llegar al alma del interlocutor y para leer en ella sus pensamientos más ocultos. Y, como esa inspección era casi intolerable, lo más común era que no se deseara volver a encontrar aquella mirada” ¹⁹

Sólo el bibliotecario tenía acceso al catálogo y a los libros de la biblioteca: “El monje le pedía al bibliotecario la obra que deseaba consultar y éste iba a buscarla en la biblioteca situada en el piso de arriba, siempre y cuando se tratara de un pedido justo y pío”. Cosa que el Abad decidía.²⁰ Si algún monje se aventuraba en la biblioteca durante la noche para buscar un libro que el bibliotecario se había negado a darle, veía cosas horrendas y salía casi loco de aquel lugar laberíntico. Por las noches, se percibía en la biblioteca “una luz muy tenue a través de las ventanas” que, se decía, eran las almas de los monjes bibliotecarios. ²¹ Para Eco, la biblioteca es testimonio de la verdad y del error”, ²² y una “cosa viva” en muchos sentidos.

¹⁸ Eco, Umberto. *El nombre de la rosa*. México: Lumen, Representaciones Editoriales, 1984. p. 224

¹⁹ *Ibíd.* p. 93

²⁰ *Ibíd.* p. 94

²¹ *Ibíd.* pp. 113-114

²² *Ibíd.* p. 159

Hasta entonces había creído que todo libro hablaba de las cosas, humanas o divinas, que están fuera de los libros – enfatiza Eco-, o sea que es casi como si hablasen entre sí. A la luz de esa reflexión, la biblioteca me pareció aún más inquietante. Así que era el ámbito de un largo y secular murmullo, de un diálogo imperceptible entre pergaminos, una cosa viva, un receptáculo de poderes que una mente humana era incapaz de dominar, un tesoro de secretos emanados de innumerables mentes que habían sobrevivido a la muerte de quienes los habían producido, o de quienes los habían ido transmitiendo.²³

Afirma el autor: “El bien de un libro consiste en ser leído. Un libro está hecho de signos que hablan de otros signos que, a su vez, hablan de las cosas. Sin unos ojos que lo lean, un libro contiene signos que no producen conceptos. Y, por lo tanto, es mudo”.²⁴ Para Eco, el bibliotecario es un sabelotodo. Cuando se encuentran cara a cara Jorge y Guillermo, hace proferir a aquel estas palabras: “¡Qué magnífico bibliotecario hubieses sido, Guillermo! – dijo Jorge con tono de admiración y disgusto al mismo tiempo – De modo que lo sabes todo”²⁵

Revisando la obra del también ilustre escritor Jorge Luis Borges, hallamos una imagen *intelectualizada* acerca de las bibliotecas y de los bibliotecarios, en narraciones capitales como *La Biblioteca Total*, *La Biblioteca de Babel* y *El Libro de Arena*. El gusto de Borges sobre la biblioteca no es gratuito: había trabajado durante casi una década como bibliotecario en una gris biblioteca municipal, de ingrato recuerdo. Posteriormente, fue director de la Biblioteca Nacional en Buenos Aires, en la calle México. Era de hecho un usuario asiduo de la biblioteca pública, como recuerda Sergio Pitol: “[Borges] tenía muy pocos libros en su casa; tanto él como Henríquez Ureña declaraban que su biblioteca era la biblioteca pública, y los pocos libros que poseían eran los de cabecera, de relecturas”.²⁶ Acerca del libro, declara Borges en su nota introductoria para la colección “Biblioteca Personal”, de Hyspamérica Ediciones:

Un libro es una cosa entre las cosas, un volumen perdido entre los volúmenes que pueblan el indiferente universo, hasta que da con su lector, con el hombre destinado a sus símbolos.

²³ Ibíd. p. 349

²⁴ Ibíd. p. 482

²⁵ Ibíd. p. 565

²⁶ Sergio Pitól. *De la realidad a la literatura*. 2ª ed. México: FCE: ITESM, 2003. p. 95

En *La Biblioteca Total* Borges enuncia sus cavilaciones referentes al conocimiento, y su alma se extasía ante ese lugar monstruoso que organiza el caos:

Todo estará en sus ciegos volúmenes. Todo: la historia minuciosa del porvenir, los Egipcios de Esquilo, el número preciso de veces que las aguas del Ganges han reflejado el vuelo de un halcón, el secreto y verdadero nombre de Roma, la enciclopedia que hubiera edificado Novalis, mis sueños y entresueños en el alba del catorce de agosto de 1934, la demostración del teorema de Pierre Fermat, los no escritos capítulos de Edwin Drood, esos mismos capítulos traducidos al idioma que hablaron los garamantas, las paradojas que ideó Berkeley acerca del Tiempo y que no publicó, los libros de hierro de Urizen, las prematuras epifanías de Stephen Dedalus que antes de un ciclo de mil años nada querrán decir. El evangelio gnóstico de Basíledes, el cantar que cantaron las sirenas, el catálogo fiel de la Biblioteca, la demostración de la falacia de ese catálogo. Todo, pero por una línea razonable o una justa noticia habrá millones de insensatas cacofonías, de fárragos verbales y de incoherencias. Todo, pero las generaciones de los hombres pueden pasar sin que los anaqueles vertiginosos – los anaqueles que obliteran el día y en los que habita el caos – les haya otorgado una página tolerable. [...] Yo he procurado rescatar del olvido un horror subalterno: la vasta Biblioteca contradictoria, cuyos desiertos verticales de libros corren el incesante albur de cambiarse en otros y que todo lo afirman, lo niegan y lo confunden como una divinidad que delira.²⁷

Para Borges, universo y biblioteca son lo mismo, como lo manifiesta en *La Biblioteca de Babel*, título que sugiere la idea de confusión:

El universo (que otros llaman la biblioteca) se compone de un número indefinido, y tal vez infinito, de galerías hexagonales, con vastos pozos de ventilación en el medio, cercados por barandas bajísimas. Desde cualquier hexágono, se ven los pisos inferiores y superiores: interminablemente. [La escalera espiral] se abisma y se eleva hacia lo remoto. En el zaguán hay un espejo que duplica las apariencias. [...] La Biblioteca es una esfera cuyo centro cabal es cualquier hexágono, cuya circunferencia es inaccesible [...] La biblioteca es ilimitada y periódica. Si un eterno viajero la atravesara en cualquier dirección, comprobaría al cabo de los siglos que los mismos volúmenes se repiten en el mismo desorden (que, repetido, sería un orden: el Orden).²⁸

²⁷ Jorge Luis Borges. "La Biblioteca Total". En *Ficcionario: una antología de sus textos*. México: FCE, 1985. pp.128-129

²⁸ Jorge Luis Borges. "La Biblioteca de Babel". En *Ficciones*. Madrid: Alianza Editorial, 1997. pp. 86-88, 99. Un tema recurrente en la obra borgiana es el laberinto, comparado aquí con la biblioteca.

El protagonista se pierde entre los estantes, las escaleras y los corredores laberínticos de la Biblioteca:

En algún anaquel de algún hexágono (razonaron los hombres) debe existir un libro que sea la cifra y el compendio perfecto de todos los demás: algún bibliotecario lo ha recorrido y es análogo a un dios. En el lenguaje de esta zona persisten aún vestigios del culto de ese funcionario remoto. Muchos peregrinaron en busca de Él.²⁹

El Hombre del Libro (i. e. el bibliotecario) será el poseedor de la clave del Universo, nos dice Ana María Barrenechea, y comenta que Borges relaciona la biblioteca con el tiempo cíclico: “dado un número finito de elementos (en los libros los signos alfabéticos, en el universo los átomos) llegamos a un número fijo de combinaciones, que debemos repetir cuando se han agotado. Pero no deja de llamar la atención que Borges acentúe en una imaginación de lo finito la pesadilla enloquecedora de lo infinito”.³⁰

Borges aborda de nuevo el tema de lo infinito en lo finito en *El libro de arena*: el protagonista no es capaz de conservar un libro de hojas innumerables como los granos de arena, que podría resolver todas sus dudas, y opta por esconderlo precisamente dentro de una biblioteca, en donde seguramente sigue esperando lector:

Recordé haber leído que el mejor lugar para ocultar una hoja es un bosque. Antes de jubilarme trabajaba en la Biblioteca Nacional, que guarda novecientos mil libros; sé que a mano derecha del vestíbulo una escalera curva se hunde en el sótano, donde están los periódicos y los mapas. Aproveché un descuido de los empleados para perder el Libro de Arena en uno de los húmedos anaqueles. Traté de no fijarme a qué altura ni a qué distancia de la puerta. Siento un poco de alivio, pero no quiero ni pasar por la calle México.³¹

Llama la atención que el protagonista canjee su Biblia por un libro maldito que le promete el conocimiento total, pero que termina por aterrarlo. Tal vez una alegoría de aquel episodio bíblico en donde a la pareja primigenia también se le ofrece este conocimiento, con funestas consecuencias.

²⁹ Ibíd. pp. 95-96

³⁰ Ana Ma. Barrenechea. *La expresión de la irrealidad en la obra de Borges*. Buenos Aires: Bibliotecas Universitarias, 1984. p. 37

³¹ Jorge Luis Borges. “El Libro de Arena”. En *El Libro de Arena*. México: Alianza Editorial, 1977. p. 99

En *El milagro secreto*, también de Borges, el protagonista tiene un extraño sueño:

Hacia el alba, soñó que se había ocultado en una de las naves de la biblioteca del Clementinum. Un bibliotecario de gafas negras le preguntó: ¿Qué busca? Hladík le replicó: Busco a Dios. El bibliotecario le dijo: Dios está en una de las letras de una de las páginas de uno de los cuatrocientos mil tomos del Clementinum. Mis padres y los padres de mis padres han buscado esa letra; yo me he quedado ciego buscándola. Se quitó las gafas y Hladík vio los ojos, que estaban muertos. Un lector entró a devolver un atlas. Este atlas es inútil, dijo, y se lo dio a Hladík. Éste lo abrió al azar. Vio un mapa de la India, vertiginoso. Bruscamente seguro, tocó una de las mínimas letras. Una voz ubicua le dijo: El tiempo de tu labor ha sido concedido.³²

Esta revisión - no exhaustiva – de la imagen del bibliotecario y de las bibliotecas en el cine y en la literatura, nos permite llegar a varias conclusiones: aunque es difícil saber qué tanto influyen nuestras vivencias personales en nuestro concepto del bibliotecario y de la biblioteca, y qué tanto los medios masivos de comunicación, quizás sea un proceso de influencias recíprocas. Por otro lado, debido a la buena distribución de las películas hollywoodenses, el estereotipo bibliotecario mundial tiene en ellas, aparentemente, su razón de ser.

En la literatura, las bibliotecas son descritas como lugares misteriosos y llenos de tesoros intelectuales, pero no es un terreno tan recurrente como nosotros quisiéramos. Además, los escritores que más dignamente se han ocupado del tema, Borges y Eco, han sido bibliotecarios.

La propia actitud del bibliotecario ha tenido parte en la configuración de su estereotipo. No ha habido una comprensión real de lo que es el trabajo bibliotecario, y esto ha creado una imagen que no corresponde o no debería corresponder a nuestro perfil profesional, lo cual constituye un arma de dos filos: o somos vistos como unos sabelotodo dispuestos a ayudar a los demás, o somos aquellos seres gruñones y obsesionados por una exagerada disciplina. Trabajemos entonces porque predomine la primera opción.

³² Jorge Luis Borges. "El milagro secreto". En *Ficciones*. Madrid: Alianza Editorial, 1997. pp. 179-180

1.2.3 La función educativa del bibliotecario público

Una imagen recurrente, inducida por cierta asociación de ideas que considera a la biblioteca como una prolongación de la escuela, otorga al bibliotecario el papel de profesor. Imagen que no debiera existir en este único sentido, pues aunque la biblioteca pública debe apoyar la educación de los alumnos, no es ésta su única función. Por otro lado, la creencia afortunada de que el bibliotecario es análogo a un maestro, con todas sus prerrogativas, y aún más: que ha leído *todos* los libros de la biblioteca, convierte al bibliotecario en un ser privilegiado, y no debemos demostrarles lo contrario. Pero aquí es pertinente preguntarnos dos cosas: ¿debemos asumir el papel de maestros?, y otra no menos relevante: ¿es nuestra función saberlo todo?

Manuel Carrión, en su *Manual de Bibliotecas*, reconoce la importancia de las bibliotecas para el sistema educativo, y afirma: “No está demostrado que lo que pretenden obtener las bibliotecas sea menos importante que lo que pretende obtener la enseñanza. Es más, no está demostrado que lo que pretende obtener la enseñanza pueda obtenerse y sirva para algo sin el apoyo simultáneo y posterior de las bibliotecas”.¹ Miguel Ángel Salcedo ya decía en los años cuarenta: “Si la escuela ofrece la oportunidad para el comienzo de la educación, la biblioteca es su necesario complemento. Así, las bibliotecas se han convertido hoy en la verdadera universidad del pueblo”.²

El menor o mayor provecho que los usuarios obtengan de los materiales de la biblioteca dependerá - por un lado - de sus intereses y aptitudes personales, y - por el otro - de la adecuada orientación que les brinde el bibliotecario para la localización de aquellos documentos que les sean útiles. Dicho de otro modo, del grado en que el bibliotecario asuma el papel de educador. Ahora bien, en muchas ocasiones el usuario desconoce por completo un tema y le pide ayuda al bibliotecario, quedando por decirlo así a expensas de lo que buenamente se le ofrezca. Por ello, el bibliotecario *debería* saberlo todo.

¹ Manuel Carrión Gútiérrez. *Manual de Bibliotecas*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2002. pp. 27-28

² Miguel Ángel Salcedo. *La ruta del pensamiento*. México: Patria, 1949. p. 110

Juan Iguíniz dice, no sin razón: “El bibliotecario es el alma de la biblioteca; es decir, el organizador de los tesoros intelectuales que tiene a su cargo para ser debidamente utilizados; el colaborador de los hombres de estudio en sus trabajos e investigaciones; el divulgador del saber entre las clases sociales y el educador real y efectivo del pueblo. Su profesión, tan digna e importante como la del maestro, requiere ante todo vocación decidida, buena cultura y conocimientos técnicos, aparte de diversas cualidades morales como educación, honorabilidad, trato social, método y actividad”.³ El bibliotecario debe tener un profundo interés por la causa del pueblo.

Como afirma Juana Manrique de Lara: “El bibliotecario [público] no debe olvidar que él es, en cierto modo, el maestro de la comunidad en donde la biblioteca está establecida; el centro de un movimiento cultural tanto más importante cuanto mayor sea el interés que haya puesto en dicha obra; un intermediario entre los tesoros de la cultura que encierran los libros y el público ignorante; una fuerza, en fin, tan poderosa o más que la del mismo maestro, en pro de la cultura del pueblo”.⁴

Si la finalidad esencial de una biblioteca es el servicio a la comunicación del conocimiento, es en la biblioteca pública en donde esto debe cumplirse en su máxima expresión. Ana Dobra reconoce: “Hoy, en un contexto cada vez más complejo y dinámico, ser bibliotecario o ejercer la bibliotecología implica mucho más que una labor ligada al mundo del libro, la biblioteca y la información. Implica una profesión, un rol y una actitud que trascienden las fronteras físico-institucionales, bibliotecológicas y tecnológicas, asociándose a la defensa de horizontes sociales más humanos, más justos, más dignos”.⁵

Actualmente, la eficacia de una biblioteca no debe medirse por la perfección de sus servicios técnicos, sino por su capacidad de ajuste a las necesidades de sus usuarios y por la cantidad y la calidad de sus servicios. La biblioteca ha pasado a ser considerada un servicio social y un amplio campo para la actuación política. Pero, ¿en qué medida el acervo de una biblioteca favorece el discurso ideológico oficial? O, dicho de otra forma, ¿la biblioteca pública da albergue a todas las expresiones culturales?

³ Juan B. Iguíniz. *Léxico bibliográfico*. 2ª ed. México: UNAM, IIB, 1987. p. 46

⁴ Juana Manrique de Lara. *Manual del bibliotecario mexicano*. 3ª ed. México: SEP, 1967. p. 16

⁵ Ana Dobra. *El bibliotecario de la biblioteca popular*.

Disponible en: www.bibnal.edu.ar/paginas/recursosbiblio/bibliotecario.htm

En principio, sí; pero acontecimientos recientes, como la destrucción de la Biblioteca Nacional de Sarajevo, nos hacen pensar que el conocimiento sigue siendo juzgado como peligroso para el *status quo* de los sistemas despóticos. Es por esto que, en épocas relativamente recientes, ha habido acciones comunitarias en contra del control hegemónico. Las demandas por un gobierno del pueblo y para el pueblo desencadenaron las luchas socialistas de principios del siglo XX, y hacia fines del mismo siglo los excesos del socialismo suscitaron nuevas rebeliones. En forma paralela, fueron surgiendo ideologías contestatarias que reconocían la necesidad de educar al pueblo para la acción, y al mismo tiempo trataban de explicar el fenómeno educativo.

A este respecto, uno de los primeros en analizar la función educativa dentro de la sociedad como un medio para acceder a niveles sociales más elevados fue Émile Durkheim, iniciador de la Sociología de la Educación. Durkheim consideraba a la educación como un hecho social que humanizaría al ser humano, haciéndolo un ser social y moral mediante modos coercitivos de obrar, de pensar y de sentir. Además, para cumplir con las necesidades de homogeneidad y diversidad de toda sociedad, la educación debía suscitar ciertos estados físicos y mentales que la sociedad a la que pertenecen los individuos considera que no deben estar ausentes en ninguno de sus miembros (homogeneización), y proporcionar, a la vez, algunos estados físicos y mentales que el grupo social particular (casta, familia, profesión) considera igualmente necesarios (diversificación). La educación común (homogénea) sería el soporte de la cohesión social, y la diversificación favorecería la división social, necesaria para el funcionamiento adecuado de toda sociedad.⁶

Paulo Freire, por su parte, explica el proceso educativo considerando al hombre y a la mujer como seres históricos que se hacen y rehacen socialmente:

Es la experiencia social la que en última instancia nos hace, la que nos constituye como estamos siendo [...] Somos seres incompletos, inacabados o inconclusos [...] Y es precisamente ahí, en esta radicalidad de la experiencia humana, que reside la posibilidad de la educación.

⁶ Magdalena Salamon. "Panorama de las principales corrientes...". En *Perfiles Educativos* no. 8, abr-jun. 1980 pp. 6-7

La conciencia del inacabamiento creó lo que llamamos la «educabilidad del ser». La educación es entonces una especificidad humana. [Por otra parte] es la conciencia del mundo [del “no yo”, de la otredad] la que crea mi conciencia. Conozco lo diferente de mí y en ese acto me reconozco.⁷

Esto ha tenido lugar desde que el género humano ha estado entendiendo el mundo, captándolo, comprendiéndolo, “leyéndolo”: “Y esa capacidad de captar la objetividad del mundo proviene de una característica de la experiencia vital que nosotros llamamos curiosidad”. La curiosidad es el motor del conocimiento. La curiosidad “nos lleva a develar la realidad a través de la acción”.⁸ “El que se sabe inacabado entra en un permanente proceso de búsqueda [...] Yo soy inacabado, el árbol también lo es, pero yo soy más inacabado porque lo sé”, y de este modo se produce un movimiento de búsqueda absoluta, de búsqueda de lo trascendental: “Si hay algo que contraría la naturaleza del ser humano es la no búsqueda, y por lo tanto la inmovilidad [intelectual]”.⁹

Todo educando – prosigue Freire -, todo educador, se descubre como ser curioso, como buscador, indagador inconcluso, capaz sin embargo de captar y transmitir el sentido de la realidad. Es en el propio proceso de inteligibilidad de la realidad que la comunicación de lo que fue inteligido se vuelve posible. Es en el propio proceso de inteligibilidad de la realidad que la comunicación de lo que fue inteligido se vuelve posible. Ejemplo: en el momento mismo que comprendo, que razono cómo funciona un micrófono, voy a poder comunicarlo, explicarlo. La comprensión implica la posibilidad de la transmisión. En lenguaje más académico diría: la inteligibilidad encierra en sí misma la comunicabilidad del objeto inteligido.¹⁰

Para Freire, enseñar no es transferir meros contenidos de la cabeza del maestro a la de los educandos, sino “posibilitar que los alumnos, desarrollando su curiosidad y tornándola cada vez más crítica, produzcan el conocimiento en colaboración con los profesores”. Más que transmitirles el conocimiento, el docente debe ayudarles a construir “su propia comprensión del proceso de conocer y del objeto estudiado”.¹¹

⁷ Paulo Freire. *El grito manso*. México: Siglo XXI, 2004. pp. 19-21

⁸ *Ibíd.* pp. 21-22

⁹ *Ibíd.* p. 22

¹⁰ *Ibíd.* p. 25

¹¹ *Ibíd.* p. 46

Por otro lado, Freire decía que la ética define el deber ser y establece los principios morales de convivencia y respeto; rige nuestra presencia en el mundo y tiene que ver con el sentido común: “¿Sería ético explotar a las personas?, ¿discriminar al diferente? ¿Será correcto humillar, ironizar, minimizar al alumno?, ¿reírse de él?, ¿intimidarlo?”. Freire entendía la ética como una actitud concreta “que no proviene de discursos abstractos, sino de vivirla”, y afirmaba la eticidad del proceso educativo.

El respeto y la solidaridad, a juicio de Freire, constituían dos valores éticos importantes: “Una de las buenas cualidades de un profesor, de una profesora, es testimoniar a sus alumnos que la ignorancia es el punto de partida de la sabiduría, que equivocarse no es pecado, que forma parte del proceso de conocer. El error es un momento de la búsqueda del saber. Es justamente la equivocación la que nos permite aprender”.¹² Freire tenía fe en el proceso educativo como el medio por el cual los individuos serían capaces de cambiar su realidad. Por desgracia, en países políticamente inestables este tipo de pensamiento suele ser causa de alarma y censura. Su peculiar método de enseñanza le valió al propio Freire la prisión y un largo exilio.

El enfoque educativo tradicional ha puesto énfasis en el efecto que ejerce la educación sobre los individuos, siendo la escuela la institución “legítima” que favorece los intereses y satisface las necesidades culturales de la sociedad. La imagen del maestro como autoridad incuestionable, otorgando premios y castigos, corresponde a dicho enfoque.¹³ En contraposición a este modelo, y bajo la premisa rousseauiana de la bondad natural del niño, fueron surgiendo varios sistemas antiautoritarios que rechazaban el castigo físico y psicológico y abogaban por el respeto a los intereses de los alumnos. La educación debía ofrecerles los instrumentos necesarios para desarrollar todas sus aptitudes.

Es así que la Escuela Nueva, encabezada por Montessori, Ferriere y Decroly, y las Escuelas de Hamburgo y Summerhill, promovieron renovaciones pedagógicas basadas en el respeto a la autonomía del individuo, organizando los horarios y los contenidos en función de las necesidades e intereses de los educandos.

¹² *Ibíd.* p. 57

¹³ Cf. Carnoy, Martín. *La educación como imperialismo cultural*. México: Siglo XXI, 1977. p. 15

Freinet, de acuerdo con la Escuela Nueva, decía que el niño era capaz de desarrollar sus capacidades y expresar su creatividad si se le brindaba un ambiente irrestricto de libertad, y para ello proponía la escuela del pueblo y la idea de una imprenta escolar para la libre expresión del individuo. Por su parte, Makarenko creaba escuelas de tipo espartano, con horarios de estudio rígidos y una marcada disciplina basada en el trabajo como forma de integración social, vinculando de esta forma a la escuela con el mundo exterior. En el contexto de la lucha de clases, la formación de ciudadanos libres de dogmatismos se entendía como un principio básico en provecho del bienestar colectivo.

A partir de la creciente industrialización, surgieron movimientos anarquistas y marxistas que seguían las ideas de Durkheim y concebían la educación como un instrumento de cambio social. Antonio Gramsci, por ejemplo, afirmaba que el objetivo de toda sociedad era la incorporación del individuo al modelo colectivo, ya sea a través de mecanismos de persuasión, coerción, consenso o fuerza, por lo cual en las crisis sociales la clase dirigente perdía legitimación y se convertía sólo en clase dominante. Si la escuela era el aparato ideológico del Estado burgués, el cambio social debía originarse fuera de las escuelas estatales. De este modo se provocaba una crisis de hegemonía (control del Estado, supremacía), transformando a los intelectuales a favor de la lucha del pueblo, entendiendo a los intelectuales no como un grupo social autónomo, sino surgidos dentro de cada grupo social.

La corriente reproduccionista, basada en el estructuralismo, consideraba a la escuela como un instrumento para la reproducción social y cultural. A este respecto, el marxismo ha reparado en esta doble función del sistema educativo: desarrollar en los educandos las habilidades necesarias para la reproducción de los medios de producción y asegurar la reproducción de la ideología de la clase dominante.

Esto se logra a través de las instituciones legitimadas por el gobierno, que Louis Althusser llama aparatos del Estado ideológicos (la Iglesia, la escuela, la familia, los intelectuales al servicio del Poder) y represivos (las instituciones administrativas, el ejército y las prisiones). Según este autor, todos los aparatos ideológicos del Estado buscan la reproducción de las relaciones de producción; esto es, las relaciones capitalistas de explotación (explotador-explotado).

Según Althusser, la escuela enseña ciertos tipos de “saber hacer”, con tal que asegure el sometimiento a la ideología dominante o al dominio de su práctica, ya sea en el papel de explotadores o de explotados: saber mandar o saber obedecer. La escuela recibe a niños “aprisionados” entre el aparato ideológico familiar y el escolar, que después caen en el medio productivo como trabajadores o agricultores. Los que continúan estudiando tienen cargos medios: pequeños burgueses, empleados o funcionarios, para convertirse después en agentes represivos (v. gr. militares) o ideológicos (por ejemplo, sacerdotes).¹⁴

Pero, ¿qué hay de los maestros? ¿Están ellos concientes de esta forma de dominación ideológica? Menciona Althusser que la gran mayoría no, exculpándolos de este proceso: “La mayoría ni siquiera sospecha el trabajo que el sistema (que los obliga y los aplasta) les obliga a hacer”. El maestro es un elemento clave en el proceso de legitimización del conocimiento, menciona Sonia Ibarra. Cada maestro lleva al salón de clases lo que cree que es digno de enseñarse, pero si la educación sólo sirve para reproducir las condiciones de colonialismo y dependencia, el maestro debe renunciar a hacerlo, so pena de convertirse en cómplice.¹⁵

La escuela a menudo forma personas alfabetizadas pero no letradas. Los enseña a leer, pero no a disfrutar de la lectura. A memorizar, pero no a pensar y considerar. Y “embodega” datos y fechas en la cabeza de los educandos en aras de cumplir con un estricto programa de estudios, de modo que los alumnos pierden de vista para qué están en la escuela. Si, como afirmaba Pierre Bourdieu, la riqueza cultural está al alcance de todos, al menos en teoría, en la práctica sólo se la apropia quien tenga los medios para ello. Tratándose de bienes artísticos, su apreciación presupone la posesión de los instrumentos intelectuales adecuados. El maestro (y aquí incluyo de alguna forma al bibliotecario) debería adiestrar al educando para el disfrute estético. Según Magdalena Salamon, “la disposición y apropiación de objetos culturales ricos y complejos producirá sujetos también enriquecidos; y por el contrario, la apropiación de objetos culturales elementales y restringidos conformará sujetos limitados y pobremente humanizados”.¹⁶

¹⁴ Cf. Louis Althusser. “La educación como aparato ideológico del Estado: reproducción de las relaciones de producción”. En *Las dimensiones sociales de la educación*. México: SEP, El Caballito, 1985. pp.107-123

¹⁵ Sonia Ibarra. *Educadores jaliscienses: antología*. Zapopan: El Colegio de Jalisco : SEP, 1994. pp. 19-25

¹⁶ Magdalena Salamon. Op. cit., p. 21

Esta cuestión de la pobreza cultural es importante, sobre todo entre las clases sociales más desfavorecidas. Debido a su déficit cultural inicial, la discordancia entre el modelo cultural familiar y el de las aulas imposibilita al niño para descifrar el código simbólico de la escuela, y en consecuencia se produce su inadaptación o su deserción escolar. A decir de Bordieu, la escuela favorece a los favorecidos y desfavorece a los desfavorecidos, por lo que la acción pedagógica llega a ejercer una violencia simbólica al imponer una arbitrariedad cultural. Incluso los intelectuales, si son asalariados y serviles al sistema, aseguran el control y la selección del sistema de dominación en la sociedad capitalista, siendo intermediarios entre la burguesía y el proletariado para prevenir de esta forma posibles choques culturales.

Pensadores posteriores han sostenido que dicho control no es absoluto, pues la lucha de clases en el contexto de la sociedad capitalista atenúa en buena medida la efectividad de la transmisión de la ideología burguesa, a beneficio del propio discurso del proletariado. A este respecto, menciona Sonia Ibarra que han surgido varias corrientes de pensamiento que no aceptan la idea de una reproducción mecanicista de la estructura de clases a través de una injerencia vertical de la burguesía sobre el proceso educativo, pues el educador se encuentra con conciencias en desarrollo e inmersas en la lucha de clases.¹⁷

De esta forma, los procesos de reproducción van de la mano con los procesos contestatarios, siendo la escuela un agente de cambio social. Pero es fuera de las aulas en donde esta transformación debe darse. Es deseable que tanto el maestro como el bibliotecario en su papel de educador apoyen este proceso de transformación social elaborando estrategias que favorezcan entre los educandos un conocimiento crítico de la realidad. Los principales representantes de la Escuela de Frankfurt: Adorno, Horkheimer, Marcuse y Habermas, coincidieron en su crítica a la sociedad capitalista. Jürgen Habermas elaboró su teoría de la acción comunicativa partiendo del hecho de que, aunque el individuo es producto de tradiciones, creencias, prejuicios y convicciones, a través del acto comunicativo puede cambiar sus propios significados mediante un proceso autorreflexivo, transformando así su visión de la realidad. El único requisito para que se produzca el consenso es que los discursos no persigan un fin oculto.

¹⁷ Sonia Ibarra. Op. cit.

El aprendizaje se vuelve entonces un proceso reflexivo de interacción y diálogo entre los participantes desde un plano horizontal, en un ambiente de libre expresión donde se toman las decisiones más convenientes para todos por medio del consenso. Mediante la autorreflexión el sujeto otorga un significado al objeto, y a su vez obtiene conocimiento del mismo. Michael Apple criticó también el modelo de la reproducción mediante el concepto de resistencia. Explicaba que, por medio de acciones concretas, en todas las épocas los grupos oprimidos habían obtenido mejoras en su calidad de vida. Los estudiantes no pueden mostrarse pasivos ante los mensajes sociales, y esto va provocando situaciones de cambio.

Para Henry A. Giroux, la educación era un proyecto político para el proceso democrático, y consideraba a la escuela como una “esfera pública democrática”, un lugar abierto al diálogo y a la reflexión crítica, en donde los profesores, “intelectuales transformativos”, podían desarrollar un discurso contrahegemónico que adiestrara a los estudiantes para la acción transformadora. De esta forma, la suma del discurso dominante y el de cada grupo podría derivar en un discurso disfuncional para el sistema.¹⁸ Cuestionando el modelo reproductor, Paul Willis también veía en las actitudes contestatarias y las luchas estudiantiles un ejemplo de resistencia y supervivencia culturales. En estos mecanismos de defensa, mediante formas culturales propias y de comunicación, con su propio código lingüístico, expresión corporal e imagen, los jóvenes basaban su poder. El rechazo explícito hacia la escuela, por ejemplo, podía distinguir culturalmente a determinado grupo social.

La llamada contracultura es un buen ejemplo de esto, que no hay que confundir con subcultura. La primera presupone haber adquirido antes algún tipo de cultura, mientras que la segunda es una falsa postura condenada al fracaso desde su origen. La contracultura vendría a un fenómeno contestatario y rebelde frente a determinados valores y pautas de comportamiento.¹⁹

¹⁸ Henry A. Giroux. “Educación: reproducción y resistencia”. En *Las dimensiones sociales de la educación*. p. 153. Conviene revisar, también de Giroux, “Más allá de la teoría de la correspondencia: notas sobre la dinámica de la reproducción y la transformación educativa”. En *La Nueva sociología de la Educación* México: SEP, El Caballito, 1985. pp. 21-66

¹⁹ Hallamos una propuesta contestataria en el musical *The Wall*. Por ejemplo, en aquella escena donde los niños cantan: “No necesitamos educación. No necesitamos control de pensamiento”.

Basil Bernstein, por su parte, mencionaba que no sólo se legitima y privilegia el discurso del grupo hegemónico, sino que se desprestigia el de los grupos sociales oprimidos. Por lo tanto, los sujetos en los que predomina la llamada pedagogía local se hallan en condiciones de inferioridad y desigualdad frente a aquellos que se han apropiado de la pedagogía oficial. Aquellos se vuelven potencialmente sujetos de resistencia, mientras que los condicionados por el discurso oficial suelen ser sujetos reproductores.²⁰

En años recientes se ha ensayado el llamado aprendizaje comunicativo, basado en el desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje a partir de una interacción en donde se permiten los disensos (opiniones contrarias) que enriquezcan el discurso grupal, y donde los valores de diferencia cultural y gestión democrática son esenciales. “Por esta razón, es importante crear espacios en los que las historias, textos, memorias, experiencias y narrativas de los diferentes grupos de la comunidad se interrelacionen”. De esta forma, la escuela se convierte en una “esfera pública democrática”, donde todos aprendemos y todos tenemos algo que enseñar. El maestro viene a ser ese “intelectual transformativo que cruza los límites de su propia cultura para dinamizar el desarrollo de las culturas de toda la comunidad”.²¹

Hoy en día, la tecnificación de los medios de producción requiere de personas con más recursos formativos, de suerte que los menos preparados para los puestos de trabajo están discriminados ocupacionalmente. En efecto, a los menos aptos y más renuentes a recibir capacitación se les destinan tareas menudas y de baja responsabilidad, cuando no se prescinde de sus servicios. Se habla entonces de un darwinismo social - correspondiente con las teorías de Darwin - como el proceso de selección por el cual unos individuos quedan excluidos del ámbito productivo, de acuerdo con ciertos valores e intereses hegemónicos. Y de un darwinismo escolar, según los saberes y procesos que la escuela legitima, por lo cual sólo determinados conocimientos y bagajes culturales son requeridos. De este modo, la educación se convierte en uno de los mecanismos de selección social, y en consiguiente la desigualdad educativa condiciona la desigualdad social.

²⁰ Cf. Ana Ayuste... [et al.]. *Planteamiento de la pedagogía crítica: comunicar y transformar*. México: Grao, 1988 Op. cit. pp. 47-49

²¹ *Ibíd.* pp. 51-52

En la sociedad industrial, la mayoría de la población se especializaba en una actividad en la que los cambios eran mínimos; en cambio, en la actual sociedad de la información las ocupaciones y las competencias varían constantemente, de suerte que la movilidad laboral provoca que la persona cambie de actividad en varias ocasiones y que procure la formación para adaptarse a estos cambios. Por lo tanto, la tarea del bibliotecario se torna determinante para que los usuarios hagan un uso efectivo de la información y puedan desempeñarse de manera adecuada en el mercado laboral, atenuando de esta forma el impacto de esta selección social.²² Dicho principio, a menudo secundario en centros de documentación o bibliotecas privadas que anteponen sus propios intereses comerciales, es primordial en toda biblioteca pública.

Esta somera revisión de los principales enfoques sociológicos de la educación pueden ayudarnos a comprender mejor a nuestros usuarios, y evitar considerarlos un número más en una fría estadística de “servicio”. Además, si la tendencia de los tiempos modernos ha sido vincular la noción de biblioteca como apoyo y complemento de la función docente, entonces debemos considerarnos parte del proceso educativo y valorar la dimensión de la responsabilidad del bibliotecólogo en tanto educador.

Pero hay una sutil diferencia entre el profesor y el bibliotecario: aquel se conduce mediante contenidos oficializados, por lo menos en el nivel básico. El bibliotecario, al menos el público, no está sujeto a ningún control ideológico. Es laico, y esta libertad lo responsabiliza a elegir muy bien los contenidos con que abastecerá a su biblioteca. Anteponer los objetivos de la Bibliotecología a cualquier postura tendenciosa es actuar con cierta autonomía y libertad, sólo así se podrá llegar a ser - como pedía Iguíniz - los educadores efectivos del pueblo.

²² Cf. Ana Ayuste... [et al.] Op. cit. pp. 13-21

2 BIBLIOTECA PÚBLICA, ESTADO Y SOCIEDAD

2.1 CONCEPTO Y PERMANENCIA DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

2.1.1 Biblioteca pública y democracia cultural

Dos de las funciones del bibliotecario – menciona Estela Morales - son, primera, conducir la biblioteca a la sociedad e introducir a la sociedad en las bibliotecas [...] La segunda función social del bibliotecario consiste en garantizar a los grupos sociales un amplio, abierto espacio de libertad [...] Corresponde a nosotros los bibliotecarios ser los publrrelacionistas entre la sociedad civil y nuestro universo de conocimientos, nuestras bibliotecas y de sus servicios, para que verdaderamente la información y los libros, «ese saber diciendo», sean escuchados amenablemente.¹

Estos objetivos parecen ser requisitos mínimos para la democracia cultural de la que se ha hablado tanto, y cuyas tentativas de realización han mantenido ocupados a gobiernos y sociedad civil por igual. Por otra parte, Fernández de Zamora se queja de las carencias evidentes en cuanto a desarrollo de colecciones, capacitación del personal y salarios:

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.²

Como afirman Domínguez Sanjurjo y Merlo Vega, actualmente se discute un nuevo modelo de biblioteca pública que, sin olvidar su papel como agente cultural, “favorezca la participación activa del ciudadano en la sociedad”.³

¹ *La función social del bibliotecólogo y la biblioteca*. México: UNAM, CUIB, 1997. p. 53

² Rosa Ma. Fernández de Zamora. “Las Bibliotecas Públicas en México: historia, concepto y realidad”. En *Memoria del Primer Encuentro Internacional sobre Bibliotecas Públicas*. México: CNCA, DGB, 2001. p. 31

³ Ramona Domínguez Sanjurjo y José Antonio Merlo Vega. *La biblioteca pública al servicio de la comunidad* Disponible en: <http://www.fundaciongsr.es/bp05.htm>

El desarrollo de estos nuevos cometidos ha supuesto una evolución en la misión y objetivos de la biblioteca pública a lo largo de los últimos años, evolución que ha estado avalada en todo momento por los manifiestos y textos normativos de las organizaciones internacionales de mayor autoridad en la materia. En efecto, diversas organizaciones sociales y profesionales han publicado documentos sobre la biblioteca pública, defendiendo el acceso equitativo a la información como factor de cambio social.

El Manifiesto de la UNESCO vigente enuncia el papel fundamental de la biblioteca pública ante la sociedad “como una fuerza viva para la educación, la cultura y la información, y como un agente esencial para el fomento de la paz” sobre una base de acceso libre e igual para todas las personas, “sin tener en cuenta su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social”. Reconoce de este modo a la biblioteca pública como un paso obligado del conocimiento y un requisito básico de la educación permanente, las decisiones autónomas y el progreso cultural de la persona y de la sociedad.⁴ Sin embargo, este documento no puede ir más allá de invitar a los gobiernos en cuanto a su observancia. Bruno Revesz lo resume así:

Este Manifiesto expresa la fe que debemos tener en la biblioteca pública como fuerza viva de educación, cultura e información. Define a la biblioteca pública como un centro de información que facilita a los usuarios, sin discriminación alguna, todo tipo de datos y conocimientos, de acuerdo con sus necesidades. Al mismo tiempo, reafirma, por principio, que la biblioteca pública ha de ser gratuita y que ha de estar bajo la responsabilidad de las autoridades locales y nacionales, e introduce el concepto de red de bibliotecas públicas como distintas y complementarias de las redes de bibliotecas universitarias o las redes entre investigadores.

Por último, insiste en que el bibliotecario es un intermediario activo entre los usuarios y sus recursos. Se necesita tanto su formación permanente para que pueda ofrecer servicios adecuados como el establecimiento de la cooperación con grupos de usuarios y otros interlocutores pertinentes a nivel local, regional, nacional e internacional.⁵

⁴ Disponible en: www.fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/mani94es.htm La primera versión del Manifiesto se publicó en 1949; la segunda, en 1972, durante los festejos del Año Internacional del Libro

⁵ Bruno Revesz. “Políticas públicas en América Latina y el papel estratégico de la biblioteca: nuevos desafíos”. En *La función social del bibliotecólogo y la biblioteca*. México: UNAM, CUIB, 1997. pp. 10-11

Ramón Salaberría, por su parte, señala los puntos esenciales de dicho documento:

Prestar apoyo a la educación, tanto individual como autodidacta, así como a la educación formal en todos los niveles. Fomentar el conocimiento del patrimonio cultural, la valoración de las artes, de los logros e innovaciones científicos. Facilitar el progreso en el uso de la información y su manejo a través de medios informáticos. Prestar apoyo y participar en programas y actividades de alfabetización para todos los grupos de edad y, de ser necesario, iniciarlos.⁶

Basados en este Manifiesto, en 1999 se publicaron dos documentos sobre la biblioteca pública: la Declaración de Copenhague y la Declaración de Caracas. La primera reconoce que la biblioteca pública es una institución cultural estratégica para el desarrollo económico y social, y señala entre sus funciones: incrementar la calidad de vida y las posibilidades democráticas de los ciudadanos; apoyar el crecimiento de las comunidades por medio de servicios de información adecuados; y proporcionar “una infraestructura rentable para el aprendizaje continuo y un fácil acceso a las redes virtuales”. De acuerdo con lo anterior, se requiere elaborar políticas gubernamentales para la creación de redes bibliotecarias eficientes, con bibliotecas bien equipadas que fomenten de manera también eficiente el intercambio de información.⁷

La Declaración de Caracas, referente a América Latina y el Caribe menciona, por su parte, el papel de la biblioteca pública como instrumento facilitador de cambio social y de participación en la vida democrática mediante el libre acceso a la información y la formación del usuario como lector crítico. Sus puntos sobresalientes son, a mi parecer, estimular la participación activa y efectiva de la población en la vida nacional y promover el rescate, comprensión, difusión y defensa de las culturas nacional, autóctona y minoritaria para la formación de la identidad nacional, y el conocimiento y el respeto por otras culturas. Otros puntos son: la creación de servicios bibliotecarios en regiones donde no los haya, y apoyar el desarrollo de una editora nacional y regional económicamente fuerte y culturalmente independiente.⁸

⁶ Ramón Salaberría. *La función educativa de la biblioteca pública*.

Disponible en: <http://www.fundaciongsr.es/bp06.htm>

⁷ Disponible en: <http://www.fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/copenhague99.htm>

⁸ Disponible en: <http://infolac.ucol.mx/documentos/bibliotecas/prin2.html>

En el año 2001 se publicó la nueva versión de las Directrices IFLA / UNESCO para el Desarrollo del servicio de bibliotecas públicas, que contiene recomendaciones sobre los niveles deseables de prestación del servicio bibliotecario, basadas en las experiencias de diversos países. Este documento se divide en seis apartados: El papel y la finalidad de la biblioteca pública; el marco jurídico y financiero; la atención de las necesidades de los usuarios; el establecimiento de los fondos; recursos humanos; y Gestión y comercialización de las bibliotecas públicas. Incluye un apéndice.

Philip Gill comenta que los avances tecnológicos han revolucionado la forma de acceder a la información, pero no todos tienen acceso a éstos o saben usarlos, por lo cual es necesario que las bibliotecas públicas ayuden a salvar lo que se ha dado en llamar la “brecha digital”, adiestrando a los usuarios en el uso y manejo de estas nuevas tecnologías pero sin descuidar los servicios tradicionales (información en forma impresa o por testimonio oral). La biblioteca pública, en tanto organización establecida, respaldada y financiada por la comunidad, desempeña, dice Gill, “un importante papel como espacio público y como lugar de encuentro [...] y puede ser también una institución que propicie cambios positivos en la comunidad”.⁹

Apoyar la cultura local debe ser asimismo una de sus prioridades. En 1982, la Declaración de Londres – que retomaba principios de la Carta del Libro de 1972 – afirmaba que la lectura era un derecho humano, y proclamaba: “los libros favorecen y promueven la comprensión internacional y la cooperación en pro de la paz”, por lo cual se buscaba crear un medio en que la lectura sea “tan natural como deseable” y un mundo que no sólo sepa leer, sino que fuera lector.¹⁰ No obstante lo anterior, el desarrollo adecuado de las bibliotecas públicas no puede lograrse sólo con muy buenas intenciones. Ha sido necesario elaborar políticas de cooperación bibliotecaria internacional para lograr que las bibliotecas públicas sean un espacio para todos. Sobre todo en regiones de bajos recursos.

⁹ Philip Gill. *Directrices IFLA/UNESCO para el Desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. México: CONACULTA, 2002. pp. 35-36

¹⁰ Disponible en: <http://www.fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/londres.htm>

La UNESCO, por ejemplo, creó en los años setenta los programas UNISIST (para el intercambio de flujos de información científica y técnica) y NATIS (Sistemas Nacionales de Información), y derivado de este último proyecto surgió el Programa para la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe (INFOLAC) por medio de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), dependiente de la UNESCO. El objetivo de este Programa era el de “fortalecer la autonomía individual y conjunta de las instituciones nacionales de América Latina y el Caribe para crear y operar mecanismos de organización y acceso al recurso información e intensificar su utilización en la formulación, ejecución, evaluación y administración de sus respectivos planes, programas, políticas y acciones de desarrollo económico, social, científico, tecnológico y cultural”.¹¹

La biblioteca debe realizar dos funciones fundamentales: proporcionar información a la comunidad e integrarse ella misma a la propia comunidad. Comprometerse con los problemas comunitarios y hacerlos suyos implica una postura política. Sin embargo, conducir las bibliotecas a la sociedad e introducir a la sociedad en las bibliotecas (para decirlo con palabras de la Maestra Morales) es un conflicto que los gobiernos no han podido resolver. En el caso de México, los problemas a que se enfrentan las bibliotecas públicas se refieren a la planta física, al desarrollo de colecciones, a la formación y permanencia del personal bibliotecario, y a la implementación y uso de las tecnologías de información:

Un pueblo informado es un pueblo poderoso, un pueblo con capacidad para ejercer sus derechos, para afrontar mejor sus responsabilidades, para desempeñar un papel activo en su entorno. La falta de una cultura de la información y el nivel bajo de la oferta de servicios y recursos que las bibliotecas públicas brindan a sus comunidades [...] son determinantes para que [los mexicanos] no consideren a la biblioteca pública como la alternativa preferente para obtener la información que necesitan”, pues no asisten a la biblioteca como primera opción.¹²

La adaptación de la biblioteca pública a los inevitables cambios tecnológicos será un requisito para su sobrevivencia. Este cambio requiere un financiamiento adecuado que muchas bibliotecas públicas no pueden devengar, pero que no debe constituir un lujo.

¹¹ Tomado de: <http://infolac.ucol.mx/estructura/index.html>

¹² “Pasado y presente de la biblioteca pública: mesa redonda”. En *Memoria del Primer Encuentro Internacional sobre Bibliotecas Públicas*. México: CNCA, DGB, 2001. p. 38

Durante el Primer Encuentro Internacional de Bibliotecas Públicas, realizado en México en el año 2001, se estableció lo siguiente:

La biblioteca pública es una institución de carácter social (educativa, recreativa, informativa y cultural), financiada y reglamentada por el Estado, cuya finalidad es posibilitar el libre acceso a la información registrada en un soporte documental, y que responde a específicos criterios de selección y adquisición para la satisfacción de necesidades en el plano educativo, informativo, cultural y de uso del tiempo libre. Con ello busca contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de todas las personas que son parte de una comunidad, para la construcción y articulación de relaciones democráticas por medio de servicios y programas gratuitos coordinados por profesionales del área.¹³

La misión de la biblioteca pública es, por consiguiente, rectificar las desigualdades sociales a través de la lectura de calidad como medio insuperable para el aprendizaje, la información y el mejoramiento social. Para lograrlo, debe realizar determinadas funciones: informativas (para cada usuario en particular); de apoyo a la educación (formal o informal); de promoción cultural (rescate, comprensión, difusión y defensa de la cultura); de promoción social (para la participación cívica de la población en la vida nacional) y de promoción de la lectura (para formar lectores críticos y selectivos).¹⁴ Sus objetivos serán entonces: educativos, informativos, culturales y recreativos. Empero, para cumplir con tales objetivos, el bibliotecario debe hacer frente a diversos obstáculos.

Por ejemplo, la carencia de bibliotecas escolares efectivas y suficientes hace de la biblioteca pública un sustituto de ésta, y en ocasiones este tipo de bibliotecas da preferencia al estudiantado juvenil en cuanto a materiales y servicios, con menoscabo del resto de la población usuaria. “Generalmente, ese usuario va a la biblioteca por un compromiso académico y de investigación, no para encontrar placer en la lectura o para encontrar respuesta a una necesidad de información como ciudadano común”.¹⁵ La biblioteca no tiene por qué ser tediosa o ñoña (el cine exige silencio y no es aburrido), aunque esto no implica que se deba convertir en un lugar de libertinaje.

¹³ Ibíd. p. 36

¹⁴ Ibíd. p. 37

¹⁵ “Usuarios y servicios: mesa redonda”. En *Memoria del Primer Encuentro Internacional sobre Bibliotecas Públicas: perspectivas en México para el siglo XXI*, México: CNCA, DGB, 2001. pp. 235-236

Por otro lado, sería ideal que la biblioteca pública estuviera presente en lugares estratégicos de gran afluencia: centros comerciales, hospitales, centros deportivos, etc. Hay que llevar la biblioteca donde están las personas. Tal vez no van a ella porque quizás no saben que existe. El bibliotecario debe ofrecer un servicio proactivo, tiene que ir y adelantarse al usuario, “no esperar a que el usuario venga a preguntarnos y diga qué necesidades tiene”.¹⁶ A este respecto, Emir Suaiden hace énfasis en la falta de preparación y de formación adecuadas en las escuelas de Bibliotecología, y dice sensiblemente que le falta al profesionalista una instrucción en cuanto al diagnóstico de las necesidades de información comunitarias, lo que ha convertido a la biblioteca pública en una institución pasiva ante los problemas de la comunidad:

La biblioteca pública, al vincularse y dar prioridad a una fuente de información / conocimiento (el libro) y a un solo tipo de servicio (la lectura), que depende de la fuente antes indicada, dejó de atender a importantes sectores de la comunidad, los cuales precisaban una información oral o de naturaleza ciudadana que en la mayoría de los casos no se encuentra impresa ni registrada en libros.¹⁷

La biblioteca pública debería ser una institución de transformación social para todos; en cambio, ha dado prioridad a un único sector de la comunidad (el estudiantil) sin buscar mecanismos adecuados para atender a sectores marginados de los servicios bibliotecarios, como el de las amas de casa, trabajadores, jubilados, desempleados o emigrantes. Menciona Suaiden:

La falta de tiempo y escasez de información necesaria son seguramente las disculpas más comunes de las personas que no utilizan la biblioteca pública. Pero en este círculo vicioso la biblioteca tiene también parte de la culpa, pues en la mayoría de los pueblos no prolonga el horario de atención al público usuario. Si la comunidad no encuentra realmente la información que requiere, el problema es muy grave, pues no es correcto ya denominar a esta institución «biblioteca pública». Si el principal objetivo de esta institución es el de mantener un fondo suficiente y adecuado, y brindar las informaciones que la comunidad necesita, tenemos que reconocer, sin embargo, que en algunos casos la biblioteca posee la información, pero por falta de divulgación las personas no adquieren conocimiento del potencial de sus servicios.

¹⁶ *Ibíd.* p. 239

¹⁷ Emir José Suaiden. “Biblioteca pública y las necesidades de información de la comunidad”. En *Investigación Bibliotecológica*, v. 6, no. 13, jul.-dic. 1992. pp. 20-21

Este distanciamiento de la biblioteca con la comunidad hace que las personas utilicen otras fuentes para satisfacer sus necesidades de información, acudiendo frecuentemente a intelectuales, profesores y directores de escuela [en el mejor de los casos], con lo que la biblioteca pierde poco a poco su objetivo y última meta de ser el gran centro de difusión de la información. Ocurre actualmente que falta una motivación para que el gran público frecuente la biblioteca, y el bibliotecario, quizás por falta de una información más adecuada, por carecer de creatividad y sentido común, no consigue promover ni despertar esa motivación.¹⁸

Ramón Salaberría coincide con Suaiden al criticar los métodos que suelen emplearse en la biblioteca pública: “La formación de usuarios, que tiene como objetivo final la autonomía del usuario de la biblioteca, llega a un número restringido de personas, con un entrenamiento corto y una escasa manipulación de los instrumentos de acceso a la información”. Si sólo los mejores estudiantes saben desenvolverse adecuadamente en la biblioteca, ¿qué podemos esperar de los usuarios analfabetas o que nunca han tenido necesidad de utilizar la biblioteca? Salaberría, por otra parte, remarca la escasa presencia de la divulgación científica y técnica en las actividades culturales y educativas ofrecidas en las bibliotecas públicas españolas (situación muy similar al caso mexicano), y se pregunta:

¿Está la biblioteca pública respondiendo a lo que representa la ciencia en las sociedades actuales? La biblioteca pública, claro está, no tiene el objetivo de crear una sección científica de carácter académico, pero sí el de proporcionar elementos para una reflexión sobre los conocimientos y desarrollos científicos en el contexto de nuestra sociedad. [...] Hoy, en muchas ocasiones, es más fácil para una biblioteca pública contratar a un autor de éxito para que dé una conferencia (y su consiguiente eco en los medios de comunicación locales) que, por ejemplo, conseguir recursos para que la biblioteca pública pueda trabajar con los grupos de educación de adultos de la localidad.¹⁹

Otro conflicto de considerable importancia es el del fomento a la lectura. Ningún bibliotecario duda de la importancia de la lectura para la democracia cultural; sin embargo, muchos de ellos carecen de costumbres lectoras.

¹⁸ Ibíd. p. 24

¹⁹ Ramón Salaberría. Op. cit.

Suaiden señala:

Sabemos que solamente un lector forma a otro. [...] En la medida en que una comunidad cuenta con un profesional de la información, que es también lector crítico, tiene mejores condiciones de formar un público lector y principalmente de formar usuarios críticos, y no usuarios que pasen a hacerse dependientes del sistema bibliotecario [...] Un lector crítico, cuando se transforma en usuario crítico, empieza a exigir más de los servicios bibliotecarios, y es así como la biblioteca empieza a tener como referencia la mejora en la calidad de los productos y servicios ofrecidos a los usuarios.²⁰

No basta estar alfabetizado, sino letrado, en cuanto la lectura crítica de la realidad puede llegar a ser un instrumento de acción contra-hegemónica; un detonante para la movilidad y el cambio sociales. De este modo, la biblioteca permitirá el acceso a la sociedad de la información, y hará la diferencia entre los analfabetos funcionales y las personas adiestradas en el manejo de la información y las nuevas tecnologías para acceder a ella. De igual forma, Ana Dobra reconoce que el recurso más eficaz para obtener conocimiento es la lectura.

Sólo puede leer quien sabe leer y tiene que leer y donde leer. [...] El lector no nace, sino que se hace. Y el hábito o el gusto por la lectura están estrechamente ligados a lo afectivo, a experiencias gratas y al placer de leer, curiosar, descubrir. [...] Por lo tanto, generar mayores oportunidades y estimular a las personas al ejercicio de la lectura útil y placentera es ayudarlas y animarlas a conocer, emocionarse y crecer.²¹

El fomento a la lectura debe empezar en edades tempranas, y la biblioteca pública debe llevar de la mano al niño y al joven hacia los buenos libros, ya sean científicos o de la imaginación:

En este proceso de formarse como lector, el niño requiere del acompañamiento y la orientación del adulto. En nuestro caso, ese «adulto» es la biblioteca pública [...] En la medida en que los niños acudan a sus actividades, se acercarán también los padres y los maestros.²²

²⁰ Emir José Suaiden . "El impacto social de las bibliotecas públicas". En *Anales de Documentación*, no. 5, 2002. p. 342 Disponible en: www.es/fccd/anales/ad05/ad519.pdf

²¹ Ana Dobra. *El bibliotecario de la biblioteca popular: las misma misión y nuevos retos*. Disponible en: <http://www.bibnal.edu.ar/paginas/recursosbiblio/bibliotecario.htm>

²² *El papel de la biblioteca pública en la creación y consolidación del hábito de la lectura en los niños*. Disponible en: <http://infolac.ucol.mx/documentos/bibliotecas/habitol.pdf>

En México, en años recientes se han implementado programas de fomento a la lectura y a las bibliotecas. Dentro del “Programa Nacional Año de la Lectura 1999-2000”, las bibliotecas públicas se consideran espacios no-escolares, junto con los círculos de lectores, ferias de libros, librerías y editoriales, aunque con mayor potencial para fomentar el hábito de la lectura entre la población en general, y la escolar en particular:

En ella, esta población [la estudiantil] debe encontrar tanto materiales útiles para su actividad escolar como obras que puedan fomentar su interés personal en la lectura [...] Tarea esencial de las biblioteca públicas es también atraer, atender y orientar a los integrantes de su comunidad a través de programas y actividades específicos para ayudarlos a descubrir las ventajas y placeres de la lectura individual o en grupo. ²³

Hay una parte del Programa muy interesante, pero que suele quedarse sólo en buenas intenciones:

Establecer una coordinación específica de la biblioteca tanto con el sistema escolar local y sus bibliotecas como con los círculos de lectura y promotores de la comunidad para poder atender tanto necesidades individuales como las del grupo y las instituciones, incluidas otras bibliotecas como las escolares, privadas o comunitarias de su área de trabajo. ²⁴

El académico de la lengua Felipe Garrido opina que hace falta una cultura bibliotecaria, y afirma que la transformación de las bibliotecas públicas en centros de lectura sólo será posible “el día en que cada escuela tenga una biblioteca que cuente con el material que requieran los alumnos para llevar a buen puerto sus estudios. De tal forma que los espacios bibliotecarios que están más allá de las fronteras de las instituciones puedan estar al servicio de la comunidad y albergar todo el material que no responda a las tareas escolares, pero que sí brindan placer y ponen a prueba la imaginación”. A decir de Garrido, los buenos resultados de programas tales como el de *Bibliotecas de aula* parecen discutibles: “Habría que ver si están cumpliendo o no con el hecho de que los libros pasen el fin de semana en la casa de los estudiantes [...] También sería necesario revisar si los profesores conocen los materiales de lectura que les son enviados”. ²⁵

²³ Programa Nacional Año de la Lectura 1999-2000. México: CNCA, 1999. p. 47

²⁴ *Ibíd.* pp. 50-51

²⁵ Miryam Audiffred. “Retrosceso del actual gobierno en el fomento a la lectura”. En *Milenio Diario*, 1º oct. 2003. p. 43

Para Garrido, los problemas relacionados con la falta de lectores no guardan una estrecha relación con el equipamiento tecnológico de los recintos bibliotecarios del país, sino con la capacitación de los maestros y la actualización de los acervos. No basta enseñar a leer y escribir para formar lectores, sino que los alumnos “se enamoren” de los libros. También Ramón Salaberría se queja de la situación de las prácticas lectoras:

Pervive, en gran parte, un sistema de enseñanza tradicional donde el libro de texto y los apuntes son prácticamente los únicos recursos, y donde no se alienta la búsqueda, la investigación documental. Y, en palabras de Emilio Lledó, este es el caldo de cultivo del no libro, el caldo de cultivo de la no biblioteca [...] La biblioteca pública y centro de enseñanza comparten objetivos educacionales estratégicos (aunque no tácticas) [...] La escuela, sin un sistema de lectura pública, ve mermada su tarea y a la inversa; y [...] el secreto del éxito de los sistemas bibliotecarios más eficientes reside en el trabajo con el público infantil y juvenil (aunque no sea, por supuesto, su único público).

El autor enfatiza la importancia de la lectura y el papel de las bibliotecas a este respecto:

La escuela no puede garantizar por sí sola el proceso de aprendizaje de la lectura [...] La interacción entre los diversos lugares de lectura – biblioteca escolar, aula, biblioteca pública, librería – es esencial para desarrollar un comportamiento lector. La lectura conlleva un aprendizaje continuo que no se limita a los primeros cursos de primaria o, en palabras de Emilia Ferreiro, «hemos heredado una concepción restringida de la alfabetización, que la reduce al código de correspondencia grafofonética, y de lo que se trata es generar personas que puedan circular por el mundo de la cultura escrita». La lectura es la actividad cultural primordial: es el medio para el pensamiento abstracto, que es lo que verdaderamente ha hecho a la persona.²⁶

Para Silvia Castrillón, las bibliotecas públicas deben ser lugares en donde se fomente la lectura no sólo como un mero pasatiempo, sino como “algo imprescindible a un proyecto de vida que quiera trascender una supervivencia cotidiana. En donde la lectura, según palabras de Pierre Bourdieu, permita «el pensamiento pensante», «el pensamiento lento», contra el «*fast thinking*» impuesto por los medios masivos”.²⁷

²⁶ Ramón Salaberría. Op. cit.

²⁷ Silvia Castrillón. “Cambiar es difícil pero posible: el reto ético y político del bibliotecario”. En *Lecturas del Bibliotecario*, p. 3 (suplemento de *El Bibliotecario*, año 4, no. 43, ene. 2005)

De esta forma, mediante la lectura, se propicia el diálogo entre conciencias. Esto debe *detonarlo* el bibliotecario, asumiendo la función de un intelectual, con los compromisos éticos y políticos que esto conlleva y la responsabilidad social derivada de ello:

Creo que no podemos dudar de la condición de intelectual que debe tener el bibliotecario quien - al igual que el maestro - trabaja con medios intelectuales, con información, libros, lectura y lectores; es decir, con objetos y personas involucrados en procesos intelectuales. De esta manera, se revaloriza el *status* y el papel del bibliotecario cuando se acepta que su trabajo supera lo estrictamente técnico-profesional y se reconoce que este trabajo permite a otros trascender y mejorar su condición humana.²⁸

Lo anterior se resume en los Diez Mandamientos del Bibliotecario, aparecidos en un año tan lejano como 1932 en *El Libro y el Pueblo*:

1. Ama tu trabajo.
2. Ama al pueblo para desear elevarlo por medio de la lectura.
3. Penéstrate de los verdaderos ideales de las bibliotecas.
4. Conoce el vecindario en donde está tu biblioteca.
5. Conoce los libros de tu colección.
6. Conoce los mejores métodos biblioteconómicos.
7. Ten afán de complacer.
8. No seas rutinario. Procura estar al tanto de los últimos adelantos en tu profesión y amplía sin cesar tu cultura general.
9. Trata con tacto y fraternidad, y a la vez con energía, a tus empleados.
10. Ten en cuenta que la publicidad no es sólo una necesidad de las instituciones comerciales. Úsala en tu biblioteca.²⁹

Como puede observarse, los discursos “actuales” acerca de *marketing* bibliotecario, democracia cultural y capacitación constante del personal no son nada nuevos. Desde hace tiempo han venido a ser factores clave para el óptimo desempeño de las bibliotecas públicas. Las vigentes *Directrices IFLA / UNESCO* contemplan los puntos contenidos en dicho Decálogo. No necesariamente lo antiguo es obsoleto ni lo moderno bueno. Mucho podemos aprender adecuando los viejos discursos a las nuevas realidades.

²⁸ *Ibíd.* p. 4

²⁹ Aparecido en el Volante 3 de *El Libro y el Pueblo*, p. 6 (mayo 1932).

El bibliotecario, como intelectual transformativo, debe utilizar el instrumento de democratización que es la biblioteca para luchar contra todo aquello que restrinja la libertad de pensamiento y de acción. Pero, como advierte Castrillón, “todo lo anterior implica una postura política”.³⁰ Salaberría insiste en esto último cuando reconoce, en fin, la función educativa de la biblioteca:

La biblioteca pública tradicionalmente ha sido una institución educadora para la comunidad [...] La actual sobreinformación respecto al desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación no ha de llevarnos a olvidar este ámbito de acción. [...] Para numerosas personas, y cada vez más, la biblioteca es de las pocas instituciones que ofrecen actividades culturales y educativas (ciclos de conferencias, clubes de lecturas comentadas, recitales, teatro leído, presentaciones de publicaciones) [...] Pudiera darse la creación de espacios públicos para la alfabetización de los ciudadanos en el uso de las tecnologías de la información y comunicación (tecnologías que requieren de constantes actualizaciones y que la mayor parte de los ciudadanos no pueden adquirir) y que estos espacios se desarrollen en el ámbito de las bibliotecas públicas (siempre que se apueste políticamente – recursos humanos y económicos – por un intento de acceso democrático al conocimiento).³¹

Entendida la importancia de la biblioteca pública como un instrumento de cambio social, los discursos actuales reconocen, no obstante, que las bibliotecas públicas están perdiendo preeminencia como lugares de reunión comunitaria. En una sociedad consumista en donde se promueve la visita a los centros comerciales de la localidad para ver al artista de moda, se suelen olvidar sus plazas, parques y bibliotecas. No debemos permitir que las bibliotecas sean solamente grandes contenedores de libros que nadie lee. Corresponde a nosotros, los bibliotecarios, ser sus publrrelacionistas. Como menciona Ana Dobra: “Cuando se habla de la calidad de los servicios se está hablando de la calidad de las personas [...] Más allá de los soportes, las herramientas y las tecnologías”.³² Hagamos realidad el deseo de Mrs. Wright cuando dice: “Que la biblioteca pública sea el primer lugar en que piense la gente para satisfacer sus necesidades de información”.³³

³⁰ Silvia Castrillón. Op. cit. p. 5

³¹ Ramón Salaberría. Op. cit.

³² Ana Dobra. Op. cit.

³³ Palabras pronunciadas por Janet Wright durante la conferencia “Bibliotecas y Biblioteconomía en los Estados Unidos”, presentada el 12 de agosto del 2004 en la Biblioteca Nacional de Ciencia y Tecnología del IPN (México).

2.1.2 La biblioteca pública ante una sociedad globalizada

¿Cuál es el impacto de este tipo de sociedad para las bibliotecas públicas? O, mejor dicho, ¿cuál es el papel del bibliotecario público en el contexto de la Sociedad de la Información y la Globalización que caracteriza a los tiempos actuales? Para tratar de responder a esta cuestión, me parece apropiado referirme a los conceptos de algunos sociólogos acerca de ambos fenómenos.

Se habla de la sociedad de la información como una sociedad post-industrial cuyo parámetro económico es la forma en que se utiliza la información. Ésta misma se ha vuelto un artículo de consumo con la creación de emporios basados en ella (como Microsoft, por ejemplo); con la automatización de las transacciones bancarias; con las compras a través de la Internet. Debido al desarrollo de las telecomunicaciones, podemos hacer muchos trámites administrativos desde una computadora conectada a la Red de Redes (la Internet), y pareciera que debido a esto somos más sedentarios que antaño. Pero el uso de las tecnologías de la información no se limita al campo económico. También podemos conversar o consultar libros en formato digital desde grandes distancias geográficas, de manera instantánea y a un bajo costo, a través de la Internet.

Por otro lado, la actual globalización nos hace de alguna forma “ciudadanos del mundo” y nos permite asistir desde nuestra computadora a esta interconexión del Globo, de modo que hablar de “comunidades” suele ser hoy en día un término muy ambiguo. Ya no estaríamos diseñando nuestros servicios bibliotecarios solamente en función de determinadas características locales, sino también según un modelo estandarizado y de alcance mundial.

Manuel Castells considera a la información como un recurso sobre el que gira la economía actual. Su teoría parte del materialismo dialéctico e histórico, y se basa en la relación existente entre tecnología y economía desde un enfoque marxista. Para Castells, la tecnología es el uso del conocimiento para la automatización en el trabajo (robots, maquinaria), con las redituables ganancias económicas. En torno a estas relaciones de producción estarían organizadas las sociedades actuales mediante un nuevo sistema tecnológico, económico y social.

Afirma el autor que estamos en una economía “en la que el incremento de productividad no depende del incremento cuantitativo de los factores de producción (capital, trabajo, recursos naturales), sino de la aplicación de conocimientos e información a la gestión, producción y distribución, tanto en los procesos como en los productos”.

El “Libro Verde sobre la Sociedad de la Información” la define como “una forma de desarrollo económico y social en el que la adquisición, almacenamiento, procesamiento, evaluación, transmisión, distribución y diseminación de la información con vistas a la creación de conocimiento y a la satisfacción de las necesidades de las personas y de las organizaciones, juega un papel central en la actividad económica, en la creación de riqueza y en la definición de la calidad de vida y las prácticas culturales de los ciudadanos”. Yoneji Masuda, por su parte, la define así: “[Sociedad] que crece y se desarrolla alrededor de la información y aporta un florecimiento general de la creatividad intelectual humana, en lugar de un aumento del consumo material”.¹

Daniel Bell menciona que, de la misma forma que en la sociedad industrial el capital y la mano de obra han provocado cambios en la sociedad, en esta sociedad la información se convierte en recurso estratégico transformativo, y considera el factor de la información “como el centro de su concepto de sociedad post-industrial, y observa un cambio relevante de la economía de la producción de bienes a una de servicios, basados en la información, con profesionales y técnicos al frente de una nueva tecnología intelectual basada en computadoras”.²

Considerando lo anterior, podemos distinguir dos enfoques principales: el primero define a la sociedad de la información como una sociedad desarrollada dentro de cierto modelo de aprovechamiento de la información en cuanto recurso económico (Castells); y el segundo enfoque la contempla como una sociedad en donde los individuos obtienen información y, al procesarla, adquieren conocimiento (Masuda). Esta última perspectiva es la que se relaciona de manera más directa con el ámbito bibliotecario.

¹ Esta cita y las anteriores fueron tomadas de Carlos Reusser Monsálvez. *¿Qué es la sociedad de la información?* Disponible en: http://www.reuna.cl/central_apunte/docs

² Joel Estudillo García. *La Sociedad de la Información en México: una aproximación*. México: El Autor, 2000. Tesis, Licenciatura en Bibliotecología, FFyL, UNAM. p. 54

Discernimos en este tipo de sociedad dos elementos interdependientes y articulados entre sí: la información y la tecnología, imprescindibles en este tipo de sociedad y a la vez multifacéticos. Los hallamos lo mismo en un contexto cultural y de entretenimiento que en ambientes utilitarios y administrativos. Su ubicuidad viene a justificar que a la sociedad actual se le llame precisamente *de la Información*.

Acerca del concepto de información, Joel Estudillo reconoce que varía de un autor a otro, dependiendo del contexto en que se utilice el término. Decíamos en el capítulo uno que informar era comunicar datos. La Real Academia define la información como: “Comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada”.³ Domingo Buonocore la define así: “noticia que se proporciona de un hecho, persona o cosa [...] Mensajes emitidos o recibidos”.⁴

Para Alexander Mikhailov, información es “una simple colección de datos que previamente han sido organizados para emitir cierto juicio o línea de pensamiento”. María Moliner, por su parte, considera a la información como la acción de “dar noticias sobre cualquier cosa”. Estudillo, a su vez, dice que la información es “un conocimiento registrado en diferentes formas: lenguaje escrito, alfabético o numérico; oral o audiovisual; y esta representación convencional y codificada es objeto de registrarse de manera manual o electrónica, y puede ser interpretada con un sin número de propósitos públicos y privados”.⁵

En el actual proceso de cambio tecnológico, la información viene a constituir tanto la materia prima como el producto.⁶ Esto es lo que caracteriza a la Sociedad de la Información. Manuel Del Castillo y Germán Castro comparan el impacto de la Sociedad de la Información con el que tuvieron en su momento la Sociedad Agrícola y la Sociedad Industrial. La revolución agrícola hizo sedentario al hombre, que se estableció en aldeas. Su afán por comercializar sus productos lo llevó a explorar y eventualmente a extender sus fronteras. Posteriormente, el empleo de máquinas permitió la producción en serie, favoreciendo la división del trabajo y la especialización. Así surgió la sociedad industrial.

³ *Diccionario de la Lengua española*. 22ª ed. Madrid: Real Academia Española, 2001. p. 863

⁴ Buonocore, Domingo. *Diccionario de Bibliotecología*. 2ª ed. Buenos Aires: Marymar, 1976. pp. 259-260

⁵ Joel Estudillo García. Op. cit. p. 50

⁶ *Ibíd.* p. 59

Con la revolución industrial – mencionan Del Castillo y Castro – , la sociedad dejó de girar en torno a la agricultura y el ámbito rural para dar paso a una civilización urbana, en torno a las ciudades, con la fábrica como institución predominante. La sociedad funciona desde entonces de acuerdo a los ritmos de la producción industrial y las jornadas laborales.⁷

Con el desarrollo de las telecomunicaciones y su popularización (el cine y el telégrafo, por ejemplo, dieron origen a la televisión y al teléfono), se favoreció el surgimiento de una nueva sociedad, con la información como motor: la sociedad de la información. De este modo, la tecnología satelital, las redes de telefonía con mayor capacidad, las computadoras más económicas y potentes, y sobre todo la Internet, hacen que el mundo parezca un lugar más pequeño.

Trejo Delarbre menciona diez rasgos de la Sociedad de la Información:

1. Exuberancia: disponemos de un volumen profuso y diverso de información.
2. Omnipresencia: los instrumentos de información los encontramos por doquier.
3. Irradiación: el intercambio de mensajes se realiza desde distancias ilimitadas.
4. Velocidad: la comunicación es instantánea.
5. Multilateralidad: podemos recibir información desde cualquier lugar.
6. Interactividad / unilateralidad: la Internet nos permite que no sólo seamos consumidores, sino productores de mensajes.
7. Desigualdad: no todos tienen acceso a las tecnologías de información.
8. Heterogeneidad: en la Internet se halla información de toda índole, provechosa o anodina.
9. Desorientación: debido a la plétora de datos, es difícil discernir lo útil de entre lo accesorio.
10. Ciudadanía pasiva: el consumismo suele prevalecer sobre la creatividad.⁸

⁷ Manuel Del Castillo Negrete y Germán Castro Ibarra. *Tiempos extraordinarios*. Disponible en: http://ciberhabitat.gob.mx/museo/sociedad/texto_01.htm

⁸ Raúl Trejo Delarbre. *Vivir en la Sociedad de la Información*. Disponible en: <http://hfigueroabsociol.tripod.com/socinf.htm>

Estudillo, por su parte, enlista cinco elementos involucrados en la Sociedad de la Información:

1. Elemento tecnológico: las telecomunicaciones y equipos que han hecho posible el procesamiento, almacenamiento, recuperación y transmisión de la información.
2. Elemento económico: las cinco ramas de la Industria de la Información:
 - a) Educación (escuelas y bibliotecas)
 - b) Medios de comunicación (radio, televisión, publicidad)
 - c) Máquinas de información (equipos de cómputo)
 - d) Servicios de información (leyes, seguros, salud, entretenimiento)
 - e) Otras actividades de información (investigación y desarrollo)
3. Elemento ocupacional: las tres clases de trabajadores de la información:
 - a) Producen y venden información (científicos, inventores, bibliotecarios, profesores)
 - b) Agrupan y diseminan información (corredores informativos, gerentes, oficinistas)
 - c) Operan máquinas y tecnologías de información (operadores de computador)
4. Elemento espacio-temporal: las redes computacionales que procesan y distribuyen información a velocidades y distancias considerables.
5. Elemento cultural: el hecho de vivir en un ambiente saturado de comunicación, lo cual hace que nuestra cultura sea más informativa que nunca.⁹

Otro aspecto que caracteriza a la sociedad actual es el fenómeno de la globalización, en el que los países son cada vez más dependientes de lo que sucede en los otros. Aunque hoy en día no es privativo de la esfera económica, tuvo allí sus orígenes. La globalización cambió las reglas de competencia: ahora se hacen alianzas comerciales y redes de compra, procesamiento y venta de mercancías y materiales.

⁹ Joel Estudillo García. Op. cit. pp.105-112 Este tipo de sociedad tiene en la tecnología su base material, en la información su recurso, y en la educación su medio para lograr el desarrollo social.

Esto da por resultado la capacidad de obtener y procesar toda la información de manera casi instantánea y, de este modo, identificar oportunidades de nuevos mercados, coordinar a las distintas unidades de producción, controlar los inventarios y conocer lo que está haciendo la competencia, por lo cual la información se convierte en un recurso estratégico.¹⁰ Joel Estudillo dice que la globalización considera al mundo como un gran hipermercado, en el cual se producen, adquieren y comercializan productos en cualquier parte del planeta.

En este sentido – señala -, se habla de información económica, en donde existe un aumento del comercio exterior que se ve favorecido por la apertura y liberación de los mercados [liberalismo económico] y por el impacto de la actual revolución tecnológica sobre las comunicaciones, tanto físicas (transportes) como electrónicas (información). La globalización no se utiliza sólo para hacer referencia al aspecto económico o financiero, sino que abarca más; se trata de un proceso que parece integrar o englobar todas las actividades de nuestro planeta como: culturales, sociales, políticas, económicas, ambientales y de entretenimiento. La globalización exige una interdependencia de las sociedades, en donde las fronteras geográficas, materiales y espaciales del planeta desaparecen.¹¹

El autor afirma que esta globalización está respaldada por la tecnología de las comunicaciones, y un elemento importante en la agilización de los flujos informativos ha sido la Internet, provocando con ello –refiriéndose a los profesionales de la información – que el área de biblioteconomía, Archivonomía y documentación “se vean en un paradigma respecto del volumen de información que deben manejar, ordenar y circular a la comunidad de usuarios”.¹²

Estudillo dice que la globalización rebasa el campo económico para invadir el terreno político y el cultural. En este último aspecto, dice el autor, hay una “distribución global de imágenes e información” y un “cosmopolitanismo desterritorializado”.¹³ Sin embargo, aunque se afirme que la globalización hace realidad el “aquí y ahora”, las bondades de la era de la información no están al alcance de todos.

¹⁰ Manuel Del Castillo Negrete y Germán Castillo Ibarra. Op. cit.

¹¹ Joel Estudillo García. Op. cit. p. 40

¹² *Ibíd.* p. 42

¹³ *Ibíd.* pp. 46-47

Afirma Trejo Delarbre:

En el mundo digital (que no es un universo en sí mismo, como a veces sugieren las interpretaciones futuristas, sino una colección de espejos de la realidad), se difuminan las fronteras convencionales. En la Internet no hay un centro y por lo tanto tampoco una periferia [...] Las fronteras se encuentran no en el mundo virtual, sino en el mundo real. La más importante es la [...] desigualdad en el acceso a los recursos informáticos, que no es sino la expresión de las dificultades para extender la cultura y los medios para aprehenderla entre las grandes mayorías en los países de menor desarrollo.¹⁴

El autor reconoce que tecnologías como el video y la Internet ofrecen la posibilidad de propagar globalmente expresiones y enfoques que antaño jamás iban más allá del ámbito local; sin embargo, duda que esta explosión informacional nos ayude *per se* a comprender mejor el mundo en que vivimos: “Cada vez tenemos acceso a más información, pero el apabullante caudal de datos que recibimos todo el tiempo no necesariamente nos permite entender mejor lo que ocurre en nuestro entorno inmediato y en el planeta, ni comprendernos mejor a nosotros mismos”.

Por otra parte, afirma, “la mundialización mediática modifica las maneras de percibir la dimensión local y regional de la misma forma que altera los alcances tradicionales de la dimensión nacional y la dimensión mundial”, pero cuestiona que hayamos llegado a la “aldea global” que preconizaba Marshall McLuhan, en donde se dejan de lado las identidades étnicas de cada sociedad y se asume un modelo unicultural para todas ellas:

El sentido común y la constatación de idiosincrasias que se mantienen nos permiten reconocer que a pesar de mirar y sufrir los mismos mensajes [por ejemplo las películas de Hollywood], nuestras sociedades siguen estando definidas por sus peculiaridades nacionales y culturales. La televisión se ha mundializado pero no por ello tenemos aldea global [...] Los jóvenes de Singapur, Bilbao, San Salvador o Los Ángeles, compartirán comportamientos parecidos al mirar un mismo video de MTV, pero la manera de apreciarlo e interiorizarse en él estará condicionada por su entorno cultural, social y nacional.

¹⁴ Esta cita y las siguientes fueron tomadas de: Raúl Trejo Delarbre. Op. cit.

Trejo Delarbre prevé un panorama nada optimista: “La brecha digital no desaparecerá de inmediato. Al contrario, es altamente posible que se traduzca en diferencias dramáticas en los siguientes años: una parte de la humanidad, afortunada y conectada, dispondrá de más información de la que nunca tuvo generación alguna. Al mismo tiempo, las grandes mayorías padecerán una nueva marginación: la marginación informática”. Correspondería a nosotros, los bibliotecarios, abatir esa “brecha digital”, adiestrando a la gente en el manejo de las tecnologías de información.

Bruno Revesz, por su parte, pone a consideración dos puntos importantes: el papel activo que debe tener la biblioteca pública en la sociedad de la información, y la desinformación como causa de exclusión social, haciendo hincapié en los peligros de una sociedad globalizada:

En las prioridades gubernamentales o del sector privado está ausente el nexo que lógicamente debería existir entre el público y la computadora. Este nexo ausente es precisamente la biblioteca pública. Eso manifiesta que, por el momento, la naciente sociedad de información tiene como actor económico privilegiado, para no decir exclusivo, al individuo capaz de auto-equiparse y de auto-informarse fuera del entorno comunitario.¹⁵

En varios sentidos, el conocimiento genera riqueza: las personas analfabetas por lo general están desempleadas o perciben bajos salarios. Por lo tanto, la información se ha convertido en una industria bastante rentable (software, patentes, asesorías). Ambas caras, riqueza y desempleo, son parte de un mismo fenómeno: el acceso a la información.

Menciona Emir José Suaiden:

En la medida en que la globalización es un proceso de resultados, las regiones donde impera la desinformación son automáticamente excluidas del proceso de desarrollo, ya que quien no produce resultados inmediatos termina quedando fuera del proceso. Esto es válido tanto para las personas como para las instituciones, pues es el capital intelectual, la capacidad de transformar información en conocimiento y conocimiento en riqueza, lo que crea las organizaciones inteligentes.¹⁶

¹⁵ Bruno Revesz. Op. cit. p. 15

¹⁶ Emir José Suaiden . “El impacto social de las bibliotecas públicas”. En *Anales de Documentación*, no. 5, 2002. p. 337 Disponible en: www.es/fccd/anales/ad05/ad519.pdf

Nicanor Guzmán comenta a este respecto: Cuando se habla de que la información da poder a quien la posee, es necesario señalar que no sólo se trata de tenerla, sino de transformarla en conocimiento que pueda nuevamente ser aplicado para resolver problemas y producir nueva información.¹⁷ Y presenta el esquema siguiente:

INFORMACIÓN > CONOCIMIENTO > APLICACIÓN DEL CONOCIMIENTO > NUEVA INFORMACIÓN

Ahora bien, ¿cómo podemos lograr introducir a nuestros usuarios en la Sociedad de la Información? O, retomando la pregunta inicial, ¿cuál es el papel del bibliotecario público en el contexto de la Globalización y la Sociedad de la Información y de los tiempos actuales? Emir Suaiden reconoce: “el nuevo modelo de desarrollo exige, por encima de todo, un profesional de la información cada vez más crítico. Crítico hasta para cuestionar el propio nombre de la biblioteca”.¹⁸

La biblioteca pública de hoy no debe ser ni del dirigente ni del bibliotecario, más bien de todos y para todos. *De todos* en cuanto allí están contenidas las vivencias comunitarias que crean conocimiento, y *para todos* en cuanto ese conocimiento debe estar disponible para cualquier persona. Para ello, el bibliotecario público debe elaborar un diagnóstico de las necesidades de la comunidad que le permita una planificación estratégica de los servicios bibliotecarios. Debe, además, promover y adecuar los servicios de la biblioteca a cada uno de sus usuarios. Si el deber ser condiciona el deber hacer, es preciso crear una biblioteca como queremos que sea, pero sobre todo como tiene que ser. Una biblioteca que nos permita cambiar vidas “planas” por vidas plenas; esto es, profundas.

“Al interactuar en la sociedad – afirma Nicanor Guzmán - la biblioteca pública tiene que tratar con una multiplicidad de individuos con diferentes formas de ver las cosas y el mundo que les rodea”.¹⁹ Por lo tanto, la biblioteca debe ser una fuerza que aglutine y cohesione a la sociedad de manera unificadora, no homogeneizadora. Esto es, que favorezca la diversidad cultural e incluya todas las formas de pensamiento personal y grupal.

¹⁷ Nicanor Guzmán Carballo. *La biblioteca pública como medio de desarrollo social y cultural*. México: El Autor, 2003. Tesis, Licenciatura en Bibliotecología, FFyL, UNAM. p. 31

¹⁸ Emir José Suaiden . Op. cit. p. 341

¹⁹ Nicanor Guzmán Carballo. Op. cit. p. 8

La democracia cultural - señala – tiene que ver con el derecho que todo ciudadano posee para participar en el ámbito de la cultura, entendiendo que al ser una participación activa se refiere no sólo a convertirse en un consumidor de políticas culturales [...] sino a ser partícipe y creador de productos culturales.²⁰

Este principio está contenido en el Manifiesto de la UNESCO vigente, pero por desgracia los países con cierto rezago económico son más susceptibles de ser sujetos de penetración cultural. Es así como la llamada Globalización Económica promueve determinados modelos culturales con fines mercantilistas. Ángel González afirma que el neoliberalismo ha permitido que intereses privados controlen la vida social para su propio beneficio. De este modo, la Sociedad de la Información:

Parece una estrategia más de venta de los bienes públicos a la sociedad, por un lado; y por el otro una amenaza al verdadero campo cultural que también es trabajado por las bibliotecas. Una de las maneras en que la propaganda trabaja sobre la sociedad es tratando de que ciertos intereses particulares se presenten como intereses comunes; es decir, que intenta convencernos de que tal o cual medida es buena para todos, nos prepara para que podamos valorarla todos de igual manera y, así, todos la encontremos deseable.²¹

El autor discute si la biblioteca pública es también un aparato ideológico del Estado al formar lectores que lean “los materiales previamente escogidos y seleccionados” que perpetúen el *status quo*.²² No obstante, reconoce que en la biblioteca pública no existen ni maestros ni policías que nos digan lo que debemos aprender, y señala: “La biblioteca pública podría ser un lugar para la libertad y para el desarrollo real del conocimiento”.²³ Además de ser un espacio de resistencia cultural. Uno de los peligros del neoliberalismo hegemónico es el de la pérdida de la memoria cultural de los pueblos y de su propia identidad. Jacques Le Goff, citado por Ángel González, acota que la memoria colectiva no es sólo una conquista, sino un instrumento y una mira de poder, y constituye un elemento indispensable para la formación de la identidad individual y colectiva.

²⁰ *Ibíd.* p. 21

²¹ José Ángel González Castillo. *La biblioteca pública como proyecto político*. México: El Autor, 2003. Tesis, Licenciatura en Bibliotecología, FFyL, UNAM. p. 27

²² *Ibíd.* p. 38 Yo disiento sobre esta selección tendenciosa del acervo. La práctica demuestra que hay títulos no-ortodoxos que suelen ser acogidos en las bibliotecas públicas. Y quizás sólo en ellas.

²³ *Ibíd.* p. 40

No sólo quemando archivos se puede borrar la existencia de los pueblos; también a través de la marginación o la descalificación del discurso local. Como afirma George Steiner, citado por Ángel González: “nadie tiene el valor [la autoridad] para decir *a priori*: esto ya no tendrá valor para nadie”. “La biblioteca – afirma Ángel González - podría simbolizar el nuevo proyecto político de la sociedad. Un proyecto de resistencia hacia la privatización de las ideas y los espacios públicos; y en contra del empobrecimiento, la reducción de la valoración del saber y de la memoria colectiva”.²⁴

Carlos Martínez, por su parte, agrega que las bibliotecas públicas deben responder a las nuevas necesidades que les vaya marcando la sociedad y no el mercado, y pueden ayudar, debido a su carácter público y social, a la conformación de un estado heterogéneo: “No existe una cultura única, sino al contrario, existen minorías culturales que reclaman un reconocimiento como parte de esa nación”.²⁵ Michéle Petit, citado por el autor, menciona: “la lectura y una biblioteca pueden contribuir a recomposiciones de la identidad [nacional e individual], sin entender en este caso la identidad como algo fijo, detenido en la imagen, sino [...] como un proceso abierto, inconcluso, como una conjugación de múltiples rasgos en incesante devenir”.²⁶

Pero, advierte, debe ser tarea conjunta entre gobierno y profesional de la información activar a la sociedad a que consiga esa libertad cultural que tantas Cartas y Manifiestos han aludido. Para muchas personas, las bardas, los sitios de Internet y las plazas públicas son los únicos foros de expresión con que cuentan. No minusvaloremos las contraculturas o los bagajes culturales étnicos, ni los excluyamos del diálogo entre conciencias. Pues, como afirmaba Paulo Freire, nadie lo ignora todo ni nadie lo sabe todo. Siempre hay algo que aprender y algo que compartir.

Lo que ha de caracterizar a las bibliotecas públicas de hoy y de mañana es que éstas no sean “la casa del libro”, sino más bien – y eso es fundamental – “la casa de los lectores”. Las bibliotecas deben ser esas “cosas vivas” de las que hablaba Umberto Eco.

²⁴ Ibíd. pp. 49, 56, 61

²⁵ Carlos Alberto Martínez Hernández. *La biblioteca y el multiculturalismo*. México: El Autor, 2004. Tesis, Licenciatura en Bibliotecología, FFyL, UNAM. pp. 28-29

²⁶ Ibíd. p. 32

Advierte Bruno Revesz:

En ese sentido, más importante que el peso cuantitativo de sus colecciones es la actualización de éstas y su adecuación a las necesidades del lector, para que este último esté en capacidad de incorporar en su práctica profesional y social un conocimiento que tiene valor cultural y económico. El papel de los profesionales de las bibliotecas públicas no es siempre el mismo en cualquier época y lugar. En los tiempos pioneros, el bibliotecario quería civilizar; era un «prescriptor», alguien que prescribe libros, cuya vocación es proponer o imponer a su público las buenas lecturas. Hoy, en ciudades opulentas del norte, el bibliotecario se presenta a veces como un «elemento neutral» cuya tarea es gestionar y animar una suerte de supermercado del libro en el que el lector encuentra en abundancia de todo; hoy, en América Latina, el bibliotecario ha de ser un «mediador» que fomente la relación entre el libro y el lector, que esté a la expectativa de las necesidades profesionales, culturales y cívicas del lector.²⁷

No podemos, pues, permanecer indiferentes ante las transformaciones socioculturales que ha ocasionado la globalización de la Sociedad. Sin embargo, los bibliotecarios latinoamericanos debemos enfrentarnos a múltiples dificultades. Emir Suaiden comenta que, en América Latina y el Caribe, los gobiernos encaran una serie de problemas como la desnutrición, la mortalidad infantil, la deuda externa, el analfabetismo, etc., lo que : dificulta una prioridad mayor para los sectores de la educación y de la cultura. El autor reconoce, no obstante, que en muchos países de la región la biblioteca pública se desarrolla gracias a la determinación y creatividad de los bibliotecarios, que creen en su institución como agente de transformación de la sociedad.

Hay, sin embargo, según Suaiden, problemas de tipo operativo que se suman a los antedichos: “recursos humanos no siempre adecuados; falta de interés por parte de las autoridades; y problemas relativos a la planificación de actividades / servicios de divulgación, entre otros. Todo lo anterior ha conducido a que la biblioteca haya contribuido en forma escasa al desarrollo cultural y educativo de la comunidad a la cual sirve”.²⁸ Dadas estas condiciones, la globalización no debe ser un conflicto para la biblioteca pública; más bien, un medio para promover sus servicios.

²⁷ Bruno Revesz. Op. cit. pp. 16-17

²⁸ Emir José Suaiden. “Biblioteca pública y las necesidades de información de la comunidad”. En *Investigación Bibliotecológica*, v. 6, no. 13, jul.-dic. 1992. p. 20

En cierto modo, la Internet puede facilitarle este deseo de omnipresencia... o por lo menos de cotidianidad. Parecería un sinsentido que la biblioteca pública no formara parte de la Sociedad de la Información. Incluso debería ser un elemento clave. Esto requiere que el bibliotecario tenga una buena preparación académica y humanística si quiere ser, como afirma Bruno Revesz, el “mediador” entre la información y el usuario.

Hagamos realidad el vaticinio de Emir Suaiden sobre la biblioteca pública:

En la medida en que la interacción con la comunidad sea eficaz, la imagen de la biblioteca mejorará. [...] Sólo así, la biblioteca pública podrá ser el gran centro de difusión de la información, y pasará a ser realmente una institución de y para la comunidad [...] La biblioteca pública se convertirá también en una institución «pública» realmente, pues pasará a difundir informaciones a todos los estratos de la población [...] La interacción y vinculación con la comunidad repercutirá en que la biblioteca pública pase a ser una institución indispensable en los planes de desarrollo social, cultural y educativo de un país. Su característica de neutralidad respecto a la situación política conducirá asimismo a una formación de las personas de forma más integrada, capaces de valorar las riquezas culturales del propio país.²⁹

²⁹ *Ibíd.* p. 24

2.2 LEGISLACIÓN BIBLIOTECARIA

2.2.1 Necesidad y creación de leyes para bibliotecas

Entendida la importancia social de las bibliotecas pública, no basta solamente crear una red de bibliotecas, sino proveerlas de instalaciones adecuadas y suficientes. Se requiere para ello de una legislación bibliotecaria que garantice la permanencia y el desarrollo sostenido de las bibliotecas públicas, promoviendo la cooperación entre los diferentes niveles de gobierno (federal, estatal y municipal). Ya desde 1949 el Manifiesto de la UNESCO para las Bibliotecas Públicas afirmaba la necesidad de un marco legislativo que asegurara su permanencia y óptimo funcionamiento:

Institución democrática administrada por el pueblo y para el pueblo, la biblioteca pública debe constituirse y funcionar en virtud de textos legislativos precisos.¹

El texto vigente (1994) reitera estos principios:

La biblioteca pública es responsabilidad de las autoridades local y nacional. Debe regirse por una legislación específica y estar financiada por los gobiernos nacional y local. Ha de ser un componente esencial de cualquier estrategia a largo plazo para la cultura, la provisión de información, la alfabetización y la educación. Para lograr la coordinación y cooperación bibliotecaria a nivel nacional, la legislación y los planes estratégicos han de definir y promover también una red nacional de bibliotecas, basada en normas de servicio convenidas. La red de biblioteca pública ha de ser concebida en relación con las bibliotecas nacionales, regionales, especializadas y de investigación, así como con las bibliotecas escolares, de institutos y universitarias.²

Se ha reconocido, asimismo, el derecho a la educación, a la información y a la divulgación de las ideas como elementos fundamentales para el desarrollo económico y socio-cultural de los pueblos. En México, el derecho a la educación y la libertad de expresión están garantizados en los artículos 3º, 6º y 7º constitucionales. Considerando el entorno actual de una sociedad globalizada e informatizada, lo anterior adquiere una importancia capital.

¹ Tomado de: <http://fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/mani49.htm>

² Tomado de: <http://www.fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/mani94es.htm>

Por lo anterior, la escuela y la biblioteca vendrían a ser los espacios en donde más efectivamente deberían ejercerse esos derechos. La primera, por su labor de aculturamiento social, y la segunda por servir de algún modo como complemento de aquélla.

Frank Gardner afirmaba la necesidad de facilitarle al estudiante una educación continua, labor que debía realizar la biblioteca pública:

El individuo no debe tener acceso a la palabra impresa solamente durante su periodo de educación formal: debe tener los medios para prolongar su experiencia después de la escuela o la universidad, y esto implica necesariamente tener colecciones organizadas de materiales impresos. Si una biblioteca es un apéndice esencial para la escuela o la universidad, también es un apéndice esencial para el mundo fuera de ellas.³

Para Gardner, lo primero que debe considerarse al formular cualquier legislación es la naturaleza del Estado mismo y el lugar que ocupe esta ley en su estructura: “Sobre todo en leyes sociales como el establecimiento de bibliotecas públicas - que tiene principalmente un impacto local - debe tomarse en cuenta la naturaleza de la autoridad a la cual el gobierno transfiere responsabilidades; las bases tributarias a nivel local y nacional; y, en un Estado federal, los derechos constitucionales de los organismos establecidos dentro del mismo”.⁴ En el caso de una legislación bibliotecaria, el objetivo será: “determinar lo que un país puede proporcionar, qué tan grande es la necesidad, qué estructura se requiere y cómo puede contribuir la legislación a un rápido desarrollo sin crear una carga en la capacidad financiera o en la estructura administrativa”⁵, para lo cual deben tomarse en cuenta los siguientes aspectos:

- a) Situación educacional: el suministro de bibliotecas dependerá de la alfabetización de los adultos, lo cual estará relacionado con la educación primaria que se imparta.
- b) Idioma y producción editorial: la falta de producción editorial en la lengua nacional suele ser un factor limitante para el buen éxito de las bibliotecas públicas, sobre todo en poblaciones rurales.

³ Frank M. Gardner. *Public Library Legislation: a comparative study*. Genève: UNESCO, 1971. p. 15. Todas las citas han sido traducidas.

⁴ Frank M. Gardner. Op. cit. p. 23

⁵ *Ibíd.* p. 27

- c) Densidad de población y concentración: una población rural y dispersa es más difícil de atender que una urbana.
- d) Comunicaciones: suele ser necesaria cierta descentralización administrativa para lograr una correcta unidad organizacional.
- e) Estructura tributaria y de ingresos: el tiempo de espera para que la legislación tenga efecto.
- f) Legislación existente: puede haber alguna ley bibliotecaria local susceptible de ser incorporada a la nueva legislación.
- g) Bibliotecarios capacitados y unidades de capacitación: se refiere a los bibliotecarios de carrera con quienes se cuenta, y a la existencia de instalaciones adecuadas para la capacitación del personal.⁶

Gardner menciona, asimismo, 22 principios que deben considerarse en la elaboración de cualquier ley bibliotecaria:

- El propósito del Documento debe ser señalado con claridad en el preámbulo.
- Debe establecerse un Ministerio o Departamento de Estado facultado para implementar lo contenido en el Documento. Preferentemente, el Ministerio de Educación.
- Debe crearse un consejo de bibliotecas que apoye al Ministerio, el cual debe incluir a las asociaciones bibliotecarias.
- El Ministerio debe tener facultades para supervisar los servicios y para establecer normas.
- El Documento debe nombrar a las unidades de responsabilidad local que se encargarán de administrar el servicio bibliotecario regional.
- Deben establecerse las facultades y deberes de las unidades locales.
- El Ministerio, aunque obligado a proporcionar el servicio, debe tener libertad para aplicar progresivamente lo contenido en el documento, en coordinación con la autoridad local.
- La autoridad local debe establecer el monto del financiamiento para sus bibliotecas.

⁶ *Ibíd.* pp. 26-27

- El gobierno central debe proveer asistencia financiera. Lo ideal es que las finanzas locales subvencionen el servicio tanto como sea posible.
- El Documento debe tener previsto un sistema de cooperación interbibliotecaria entre las unidades locales, supervisado - se sugiere - por la Biblioteca Nacional.
- Debe definirse qué tipo de materiales y servicios puede proveer la biblioteca pública.
- Debe contemplarse la cooperación con otras bibliotecas para propósitos especiales.
- El uso del servicio de la biblioteca pública debe ser gratuito y para todos. Si debiera haber un cargo por el préstamo de materiales no-libro o debido a multas por libros no devueltos, tales cargos estarán sujetos a la aprobación del Ministerio.
- Debe considerarse la fusión de las bibliotecas públicas institucionales con el sistema general de bibliotecas públicas.
- El Documento debe ser flexible para adaptarse a los cambios en la estructura del gobierno local, en el valor monetario y en el desarrollo educacional.
- Debe permitirse el proporcionar servicios bibliotecarios de extensión para hospitales y Fuerzas Armadas, así como a invidentes y discapacitados, tanto a nivel local como nacional.
- Según las circunstancias de cada país, debe brindarse apoyo a los centros sociales educativos, centros comunitarios y organizaciones similares, ya sea con el préstamo de libros o estableciendo sucursales.
- Con tales acciones, se hace notar que el único servicio de biblioteca pública para la comunidad es el que se crea según los términos del Documento en cuestión.
- Debe ser posible obtener préstamos para inversiones en activo fijo (instalaciones, mobiliario y equipo), previa sanción del Ministerio.
- El Ministerio debe estar facultado para otorgar subvenciones a las autoridades locales para propósitos específicos o experimentales, bajo recomendación del consejo bibliotecario.
- El Ministerio, bajo la misma recomendación, debe tener autoridad para hacer ajustes a las normas de servicio y al financiamiento mínimo, así como en cuanto a las aptitudes y salarios del personal.

- Las autoridades locales señaladas en el Documento deben estar autorizadas para elaborar políticas referentes al horario de atención, condiciones del servicio y reclutamiento de personal, entre otras acciones, bajo la supervisión del Ministerio. El consejo bibliotecario debe estar autorizado para preparar normas *modelo* orientativas.⁷

Recientemente, la Sociedad de la Información y la Globalización del mundo de hoy se han vuelto factores de gran peso para los nuevos discursos de acceso democrático a la información y al conocimiento. Las recomendaciones y acciones concretas de diversos organismos internacionales para el desarrollo de un sistema de bibliotecas públicas han tenido un impacto regional satisfactorio. Asimismo, el énfasis sobre la conveniencia de una legislación bibliotecaria es un denominador común en este tipo de documentos. En el marco del Congreso “Algo para todos: las bibliotecas públicas y la Sociedad de la Información”, la Declaración de Copenhague recomienda a los gobiernos llevar a cabo las siguientes acciones para el desarrollo de las bibliotecas públicas:

- 1) Elaborar una política nacional de información, apoyada por una legislación bibliotecaria adecuada.
- 2) Crear una infraestructura de redes para el desarrollo de una política nacional de información que involucre a bibliotecas, museos y archivos, y que a la vez fomente la cooperación práctica entre bibliotecas públicas.
- 3) Implementar un programa de desarrollo bibliotecario público, a través del municipio o institución correspondiente, que garantice el acceso a las tecnologías de información para todos los ciudadanos.
- 4) Asegurar el buen equipamiento de las bibliotecas públicas y los recursos adecuados para mantener estos servicios.
- 5) *Influir en el Parlamento Europeo [en particular] para que sitúe a las bibliotecas públicas en un lugar destacado en la agenda social, ahora y en el futuro.*
- 6) *Trabajar para garantizar que haya un equilibrio equitativo entre los derechos de los creadores de información y los derechos de los ciudadanos al acceso a la información.*
(las cursivas son mías)

⁷ *Ibíd.* pp. 276-280

Por su parte, les corresponde a las bibliotecas públicas desempeñar sus funciones de la mejor manera posible, de acuerdo con los principios de democracia y ciudadanía, desarrollo económico y social, aprendizaje continuo y diversidad cultural y lingüística enunciados en el mismo documento. Para lo cual deben:

- 1) Estar preparadas para reconsiderar sus funciones y sus recursos y rediseñar sus servicios, para responder a las cambiantes necesidades sociales.
- 2) Trabajar para conseguir una cooperación a largo plazo con otras “instituciones de la memoria” y con las relacionadas con la educación de la comunidad.
- 3) Asegurar que los ciudadanos son conscientes y tienen la capacidad de aprovechar plenamente los recursos de la red de bibliotecas públicas por medio de una difusión efectiva de sus servicios en todos los sectores de la comunidad.⁸

Las *Directrices IFLA / UNESCO para el Desarrollo del Servicio de Bibliotecas Públicas* también reconocen que las bibliotecas públicas deben estar respaldadas “por una legislación y una financiación sostenidas”, y tener “una relación muy estrecha con el nivel gubernamental adecuado y recibir financiación de éste”. El objetivo de poseer un marco jurídico y financiero sería “inscribir las bibliotecas públicas en la estructura estatal formal para que se desenvuelvan con arreglo a una legislación nacional y con los niveles de financiación adecuados”.⁹

En conclusión, un efectivo desarrollo bibliotecario regional exige una legislación que garantice su existencia, sin dejar de lado los puntos considerados por Gardner, por ejemplo. Además, que sea congruente con los documentos al respecto elaborados por organismos culturales internacionales como la UNESCO. En el siguiente apartado haremos algunos comentarios sobre el caso mexicano.

⁸ Tomado de: <http://www.fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/copenhague99.htm>

⁹ Tomado de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/1246545.pdf>

2.2.2 Entorno jurídico de las bibliotecas públicas mexicanas

En México, hasta hace poco tiempo las bibliotecas carecían de una legislación que reglamentara sus funciones, a pesar de que el país ha tenido una sólida tradición bibliotecaria y un auge sin precedentes en la década de los veinte cuando José Vasconcelos presidió la Secretaría de Educación. Si las bibliotecas deseaban cumplir con su labor social y cultural, era necesario recibir el apoyo adecuado del gobierno en todos sus niveles.¹ Estela Morales menciona algunos esfuerzos por contar con esta legislación:

En lo que va del siglo [XX], en los tres Congresos Nacionales de Bibliotecarios la inquietud se manifestó a través de proyectos de legislación, como el de Jorge González Durán y Bustos Cerecedo en 1944, y posteriormente dentro del Seminario de ABIESI en 1985; dentro de las Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, de las más recientes podemos citar las de 1986 y 1988; y el Primer Seminario sobre Políticas Nacionales de Información para la Investigación y el Desarrollo, organizado por el CONACyT y la UNESCO en 1987.²

No obstante, hubo una legislación que las benefició de manera directa:

- a) El depósito legal, que obliga a todos los editores del país a enviar dos ejemplares de cada una de sus publicaciones a la Biblioteca Nacional y a la Biblioteca del Congreso de la Unión, con el fin de salvaguardar el acervo cultural de la nación.
- b) La Franquicia postal, vigente hasta 1982, que propició la circulación de libros.
- c) La exención del derecho de correo entre bibliotecas, como paliativo a la pérdida del privilegio de la Franquicia Postal.³

Pero eran sobre todo mecanismos administrativos y no una legislación sustantiva para bibliotecas. Si queremos hallar los antecedentes, propiamente dichos, más inmediatos de una ley bibliotecaria mexicana, debemos buscarlos principalmente en dos documentos: el decreto de creación del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT); y el de creación del Comité para el Desarrollo de la Industria Editorial y Comercio del Libro.

¹ Consuelo Tuñón. "Legislación bibliotecaria". En *Cuaderno de Filosofía y Letras*, no. 9, 1985. p. 39

² Estela Morales Campos. "Legislación bibliotecaria". En *Cuadernos de legislación universitaria*, vol. 6, no. 3, may-ago. 1988. p. 92

³ *Ibíd.* p. 94

El primero recomendaba establecer un servicio nacional de información y documentación científica. (art. XXVI, frac. c) ⁴ Por otro lado, el artículo 20 del decreto de creación del Comité para el Desarrollo de la Industria Editorial decía: “Se establece con carácter permanente el Plan Nacional Bibliotecario para el fomento de las bibliotecas y de sus acervos, para el mejoramiento de sus sistemas de adquisición de libros, su catalogación y manejo, para coadyuvar en la preparación del personal para bibliotecas y librerías”.⁵ Estos proyectos nunca llegaron a realizarse. Además, en estos decretos las bibliotecas están consideradas como un aspecto secundario y no como el objeto principal de los mismos.

No fue sino hasta el año 1982 cuando la Secretaría de Educación Pública implementó el Programa Nacional de Bibliotecas Públicas, coordinado a nivel federal, estatal, municipal y regional, que contemplaba la administración, los recursos humanos, las colecciones, los servicios, el mantenimiento y los edificios de las bibliotecas.⁶ La Dirección General de Bibliotecas de la SEP, partiendo de la infraestructura existente (351 bibliotecas), manejó este Programa desde el inicio, estableciendo una biblioteca central estatal en cada capital de estado y bibliotecas públicas en todos los municipios de más de 30 mil habitantes. Para noviembre de 1987 el país contaba con más de 2,100 bibliotecas, un organismo rector de este programa, un cuerpo operativo y normativo técnicamente, que agrupaba a estas bibliotecas en una Red Nacional de Bibliotecas Públicas y un coordinador de las acciones demandadas a la Federación, a los Estados y a los municipios. ⁷

De acuerdo con los objetivos señalados en el Plan Nacional de Desarrollo de 1983-1988 y en el Programa Nacional de Educación, Cultura, Recreación y Deporte 1984-1988, se publica el decreto por el que se consolida la Red Nacional de Bibliotecas Públicas (8 de enero 1987). En su artículo 1º decía: “La Secretaría de Educación Pública, en ejercicio de las atribuciones que tiene encomendadas, promoverá, programará, organizará, coordinará y supervisará el establecimiento y operación de una red nacional de bibliotecas públicas, a fin de garantizar el amplio acceso de la población a los beneficios de la lectura”.⁸

⁴ *Diario oficial de la Federación*, 29 dic. 1970. p. 41

⁵ *Diario oficial de la Federación*, 9 abr. 1975. p. 18

⁶ Estela Morales Campos. Op. cit. p. 96

⁷ *Ibíd.* p. 99

⁸ *Diario oficial de la Federación*, 8 ene. 1987. p. 9

En pocos años, la Red había hecho posible un notable desarrollo bibliotecario, pero se necesitaba una ley que garantizara la permanencia y continuidad de las bibliotecas públicas. Considerando lo anterior, el Ejecutivo Federal envió al Congreso una Iniciativa de Ley bibliotecaria. Finalmente, el 21 de enero de 1988 se publica la Ley General de Bibliotecas.

La Ley consta de 3 capítulos con un total de 16 artículos sustantivos y dos transitorios. El capítulo I contiene las disposiciones generales. El capítulo II, se refiere a la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, y el capítulo III regula el Sistema Nacional de Bibliotecas. El capítulo I, en su artículo 1, señala: “Esta Ley es de observancia general en toda la República; sus disposiciones son de orden público e interés social”. El artículo 2 define a la biblioteca pública como “todo establecimiento que contenga un acervo de carácter general superior a quinientos títulos, catalogados y clasificados, y que se encuentre destinado a atender en forma gratuita a toda persona que solicite la consulta o préstamo del acervo, en los términos de las normas administrativas aplicables”.

El capítulo II se refiere a la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, que estaría conformada por “todas aquellas constituidas y en operación dependientes de la Secretaría de Educación Pública y aquellas creadas conforme a los acuerdos o convenios de coordinación celebrados por el ejecutivo federal, por conducto de la Secretaría de Educación Pública con los gobiernos de los Estados y del Departamento del Distrito Federal” (art. 5) Asimismo, enumera las responsabilidades de la Secretaría y de los Gobiernos Estatales en lo concerniente a la Red (arts. 7-8), y menciona la creación de un Consejo y su estructura administrativa (arts. 9-10). En el capítulo III se habla de un Sistema Nacional de Bibliotecas, que estaría coordinado por la SEP a través de la Biblioteca Pública de México.⁹

Hasta el momento la Ley General de Bibliotecas no ha sido modificada, pese a que nociones como el Sistema Nacional de Bibliotecas han quedado sin efecto. No obstante, las bibliotecas mexicanas cuentan actualmente con una legislación conexas que se relaciona directa o indirectamente con la Ley General de Bibliotecas y que la apoya.

⁹ *Diario oficial de la Federación*, 21 ene. 1988. pp. 14-16

Estas leyes son:

- a) Ley de Imprenta (1917)
- b) Ley de Información Estadística y Geografía (23 de diciembre,1980)
- c) Ley del Diario Oficial de la Federación y Gacetas Gubernamentales (9 de diciembre de1986)
- d) Ley Federal del Derecho de Autor (5 de diciembre de1996)
- e) Ley de Fomento para la Lectura y el Libro (8 de junio de 2000)
- f) Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (11 de junio de 2002)
- g) Ley de Ciencia y Tecnología (2 de junio de 2002) ¹⁰

Hoy en día, la Red Nacional de Bibliotecas Públicas constituye la infraestructura bibliotecaria más extensa del país. Aunque coordinada técnicamente por la Federación, opera de forma descentralizada en el ámbito local. La Dirección General de Bibliotecas (DGB) del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (CONACULTA) estableció desde el inicio un esquema de cooperación y corresponsabilidad entre los gobiernos federal, estatal y municipal:

La Federación, a través del CONACULTA, apoya su funcionamiento en lo que se refiere a dotación inicial y de mantenimiento de acervos, establecimiento de la normatividad, catalogación, capacitación del personal y diversos servicios de animación y difusión. Inmueble, personal y equipamiento corren por cuenta de la autoridad local; esto es, los Estados y los municipios en cada caso. Así, el tamaño de las bibliotecas y sus acervos es diverso y en proporción a la comunidad que atienden y a los locales de que disponen. ¹¹

Para el desarrollo de los servicios bibliotecarios de la Red, en el Programa Nacional de Cultura 2001-2006 se contemplaron los siguientes objetivos:

- Mejorar la calidad de los servicios que ofrece el sistema bibliotecario público nacional
- Elevar el número de sus usuarios comprendiendo la diversidad étnica y cultural y a los diferentes grupos de edad, ocupación y nivel socioeconómico de la sociedad mexicana.

¹⁰ *Diario oficial de la Federación*, 13 jul. 1993. p. 45

- Brindar a toda la población acceso gratuito a los distintos medios y fuentes de información, incluyendo los desarrollados por la tecnología de la información.
- Fortalecer la función de la biblioteca pública en la educación y formación tanto de usuarios de la información como de lectores habituales y autónomos.¹²

Lo anterior concuerda con los textos internacionales sobre la biblioteca pública (Manifiesto de la UNESCO, Declaración de Copenhague, Declaración de Caracas, Directrices IFLA / UNESCO, entre otros); con los códigos de ética bibliotecaria (v. gr., el Código de Ética del Colegio Nacional de Bibliotecarios) y con las garantías individuales contenidas en la Constitución mexicana (sobre todo los artículos 1º y 3º en cuanto al respeto a la diversidad étnica, cultural y social, y el derecho a la educación)

Contar con una legislación bibliotecaria ha garantizado el desarrollo permanente de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas. Sin embargo, de nada valdría una biblioteca sempiterna pero disfuncional. Corresponde a los bibliotecarios lograr que las bibliotecas sean vistas como espacios cotidianos útiles y necesarios; como lugares naturales de encuentro para la discusión de las ideas.

¹¹ *Programa Nacional Año de la Lectura 1999-2000*. México: CONACULTA, 1999. p. 47

¹² Tomado de: <http://www.conaculta.gob.mx/programa/163.html>

3 BIBLIOTECARIO PÚBLICO Y COMUNIDAD TOTAL

3.1 BIBLIOTECAS PARA TODOS

3.1.1 Comunidad total

El Manifiesto de la UNESCO para las bibliotecas públicas previene que este tipo de biblioteca debe prestar apoyo a la educación autodidacta y a la educación formal en todos los niveles.¹ Las Directrices IFLA / UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas, basadas en dicho documento, mencionan asimismo que su finalidad es facilitar los servicios informativos y prestar servicios de muy diversas maneras para cubrir las necesidades de las personas en cuanto a instrucción, información y perfeccionamiento personal.²

Queda implícito que la biblioteca pública debe atender a toda la comunidad, pero ni las propias directrices explican el concepto. Sin embargo, considero que, antes de diseñar cualquier programa de planeación de nuestros servicios bibliotecarios, es conveniente saber a qué nos referimos cuando decimos “comunidad total”.

El concepto de *comunidad total* abarca tanto a la población usuaria como a la no usuaria de los servicios bibliotecarios, definiendo “usuario” como el que hace uso frecuente de alguna cosa o servicio. Autores como Luz María Mendoza los llaman usuarios reales y usuarios potenciales. Para ella, los usuarios reales “son los que asisten a la biblioteca y hacen uso de sus servicios en forma esporádica o sistemática y son, por lo tanto, tangibles, concretos y verdaderos”, en oposición a los usuarios potenciales, que la misma autora define como “toda la comunidad [...] a la que la biblioteca debe satisfacer sus necesidades de información y que por lo mismo son posibles usuarios de los servicios bibliotecarios”.³

¹ Tomado de: www.fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/mani94es.html

² Philip Gill, *Directrices IFLA/UNESCO para el Desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. México: CONACULTA, 2002. p. 8

³ Luz María Mendoza Benítez. *Algunas reflexiones en torno a la educación de usuarios*. Disponible en: www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/volVI2/educa.html

Iguíniz utiliza el plural “lectores” como sinónimo de “usuarios de biblioteca” al definir a los lectores como “el conjunto de personas que concurren a una biblioteca”.⁴ Esta apreciación no es exacta, ya que no necesariamente un lector es un usuario de la biblioteca. Por otra parte, se ha dicho que la tarea primordial del bibliotecario público es atraer usuarios. ¿Cómo lograr esto?

El primer paso sería elaborar un programa de formación de usuarios, teniendo en cuenta su propio contexto (social, político, económico y cultural). Para ello, deben identificarse sus necesidades, que suelen clasificarse en dos grandes grupos:

- 1) Necesidades manifiestas: son prioritarias, se basan en el sentido común y no requieren de métodos especiales para su detección.
- 2) Necesidades encubiertas: son específicas en un determinado nivel funcional y en un grupo específico, y requieren de una cierta investigación para ser identificadas.

Dicha tarea requiere un estudio de usuarios; esto es, determinar sus características generales en cuanto a aptitudes y actitudes para localizar áreas críticas donde se necesite información. Lo cual requiere, de parte del usuario:

- El reconocimiento de sus propias necesidades de información.
- La formulación de estas necesidades; y
- La utilización efectiva y eficaz de los servicios de información.

Y, de parte del bibliotecario:

- La capacitación y orientación al usuario para el uso eficiente de la biblioteca; y
- La evaluación de estos servicios.

⁴ Juan B. Iguíniz. p. 170

Otro rubro importante es, por un lado, el de captar usuarios dentro del amplio espectro de la población no usuaria. Puede ser que dentro de ésta haya no usuarios que alguna vez fueron usuarios de la biblioteca, pero que por alguna razón - que al bibliotecario debería importarle - ya no lo son. También ellos deben ser incluidos: no olvidemos la importancia de recuperar a nuestros usuarios. Por otro lado, un punto igualmente perentorio es el de conservar a nuestros usuarios.

En resumen, el bibliotecario público debe trabajar en tres frentes: atraer al usuario con servicios bien diseñados; conservar a los usuarios existentes y a los que pueda captar en el futuro; y recuperar a los usuarios desencantados por algún programa bibliotecario insubstancial o mal aplicado. Preocuparse, en igual medida, tanto por los usuarios tangibles como por aquellos que un correcto programa bibliotecario nos promete, es comprender nuestro *rol social* y asumir la responsabilidad de acercar la biblioteca pública al amplio espectro de la comunidad total.

3.1.2 Servicios y contenidos para todos

Johnson se pregunta: “¿por qué debe existir la biblioteca pública?”, y comenta:

La idea más general, y en ciertos casos dominante, es la utilitaria: que la única razón de existencia de la biblioteca pública es ayudar a la gente a progresar; a los estudiantes a mejorar sus notas; a los comerciantes a ganar más dinero; a los predicadores a escribir sermones que mantengan despiertos a los feligreses. [...] Pero no es este el único fin de la biblioteca. Cuando un escolar llega a la biblioteca pensando únicamente en mejorar sus notas y descubre, accidentalmente, la fascinación de aquellos libros que no tienen nada que ver con sus estudios, se despierta en él el deseo, latente en todas las mentes normales, de ampliar sus conocimientos, y desde ese momento comienza el camino de su educación.¹

Por consiguiente, la preocupación del bibliotecario público es facilitar a sus usuarios la posesión de la sabiduría contenida en los libros, propiciando el encuentro del usuario no con cualquier libro, sino con *su* libro, a decir de Ranganathan, o del *libro bueno*, según Iguíniz, aquel “que contribuye a su mejoramiento intelectual, moral y material, y que en ninguna forma daña su inteligencia ni perturba su corazón”.² Más allá de la organización fría y utilitaria del material bibliográfico, procuremos buscar el equilibrio exacto entre lo que el usuario quiere y lo que el usuario necesita. Pero debemos conocer primero lo que es una biblioteca pública, para no convertirla en lo que no es.

Martínez de Sousa la define como una biblioteca general de carácter popular y libre, puesta al servicio de la comunidad en que se encuentra emplazada, sostenida con fondos del Gobierno y que atiende gratuitamente las necesidades e intereses culturales de lectores no especializados.³ Para Orlanda Jaramillo y Mónica Montoya, la biblioteca pública es una institución social financiada y reglamentada por el Estado, cuya finalidad es posibilitar el libre acceso a la información registrada en un soporte documental, de acuerdo a determinados criterios de selección y adquisición.⁴

¹ G. W. Johnson. “La biblioteca pública”. En *Notas bibliotecológicas*, México: Pax, 1966. pp. 27-28

² Juan B. Iguíniz. *Léxico bibliográfico*. 2ª ed. México: UNAM, IIB, 1987. p. 180

³ José Martínez de Sousa. *Diccionario de bibliología y ciencias afines*. 2ª ed. aum. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez: Pirámide, 1993. p. 99

⁴ Orlanda Jaramillo y Mónica Montoya Ríos. “Incidencia de la biblioteca pública en los jóvenes” En *Investigación Bibliotecológica*, vol. 15 no. 30, ene-jun. 2001. p. 12

Jaramillo y Montoya reconocen cuatro objetivos básicos que debe asumir la biblioteca pública:

- a) Educativo. Facilitar y proveer a las personas materiales y medios para la auto-educación, y posibilitar la apropiación del conocimiento.
- b) Informativo. Ofrecer información actualizada, pertinente y de calidad, que le permita a las personas solucionar los problemas de la vida diaria y establecer bases para un nuevo conocimiento, que repercuta en el desarrollo personal y colectivo y que a su vez genere nuevas motivaciones.
- c) Cultural. Convertir el espacio de la biblioteca en centro de la vida cultural de la comunidad, donde se generen, rescaten, preserven y difundan los valores y la identidad culturales.
- d) Recreativo. Motivar a las personas para hacer buen uso de su tiempo libre, con el suministro adecuado de documentos y la realización de programas para el entretenimiento y la recreación.⁵

Para cumplir con tales objetivos, la biblioteca necesita implementar determinados servicios, entendiéndose con estos las acciones realizadas para dar respuesta a las necesidades de información de los usuarios. Los servicios requieren estar respaldados por políticas administrativas que orienten su acción; ser planeados de acuerdo con los fines de la biblioteca y las necesidades de información de los usuarios; y apoyarse en un manual que oriente sus procedimientos y sus formas de ejecución y evaluación. El diseño de los servicios, según las autoras, involucra cuatro componentes:

- 1) El personal: su actitud y aptitud definen la calidad, eficacia, eficiencia y oportunidad del servicio.
- 2) Instalaciones físicas: su bienestar y confort privilegian al usuario.
- 3) Tecnologías: facilitan la oportunidad y la eficiencia del servicio.
- 4) Procesos: permiten la eficiencia y eficacia; adicionan valor a los insumos para transformarlos en servicios; pueden o no hacer uso de la tecnología.⁶

⁵ *Ibíd.* p. 12

⁶ *Ibíd.* p. 13

Dentro de los servicios, distinguimos dos categorías:

- a) Servicios básicos. Son esenciales para el cumplimiento de la misión de la biblioteca, por lo cual se ofrecen en forma permanente. Por ejemplo: el servicio de consulta (acceso directo del usuario a las colecciones en el interior de la biblioteca), el servicio de referencia (guía y orientación que recibe el usuario, vía presencial, por correo o telefónica, para la localización de su información) y el servicio de préstamo (suministro de material bibliográfico al usuario para que lo consulte en espacios diferentes al de la biblioteca)
- b) Servicios complementarios. Su diseño y realización requieren de un costo adicional y de una infraestructura especial. Algunos son: servicio de alerta. Elaboración de bibliografías y servicios de extensión.⁷

Ahora bien, para facilitar al usuario aquella posesión de la sabiduría contenida en los libros que comentaba Johnson, debemos interesarlo por nuestra oferta bibliotecaria. Y aquí nos estamos refiriendo tanto a los usuarios reales como a los usuarios potenciales. Jaramillo y Montoya definen a los usuarios como aquellas personas para quienes están diseñados los productos o servicios de la biblioteca, y distinguen dos tipos:

- 1) usuarios reales: aquellos que utilizan los materiales y servicios de la biblioteca; y
- 2) usuarios potenciales: aquellos que, aunque pertenecen al radio de acción de la biblioteca, no hacen uso de ella, pero podían hacerlo en algún momento.⁸

En consecuencia, el trabajo del bibliotecario público se desenvuelve dentro de dos vertientes. Por un lado, debe evitar que los usuarios reales se vayan y se conviertan en usuarios desencantados de la biblioteca, en no-usuarios. Y, por otra parte, tiene que hacer, de los usuarios potenciales, usuarios cautivos; esto es, usuarios reales. Para esto, debe analizar el por qué de la preferencia o aversión que tiene cada grupo de personas por la biblioteca.

⁷ Ibíd. pp. 13-14

⁸ Ibíd. p. 14

Refiriéndose al público potencial, Maria Stella Rasetti menciona: “los obstáculos para el uso de la biblioteca pueden achacarse normalmente no a la falta de materiales culturales, sino a las barreras prácticas que la biografía personal de cada uno suele levantar y que la propia biblioteca puede a veces multiplicar”.⁹ Por ejemplo, una jornada laboral incompatible con los horarios de apertura de la biblioteca, o la falta de transporte para llegar a ella. Para abatir estos obstáculos, las necesidades reales de la población deberían dictar las normas para construir bibliotecas donde haga falta, con los horarios, servicios y material adecuados.

Comenta la autora que una actividad extraña se vuelve normal si la podemos encontrar en un entorno muy habitual:

Multiplicando la presencia de la biblioteca, creando un deseo de biblioteca, podemos influir en las condiciones de lectura y limitar los factores acumulados de exclusión de los círculos de consumo cultural. Es esa exclusión la que suele reforzar la reticencia a acceder a la información, reduciendo el valor de la inversión educativa inicial. [...] No se trata de hacer llegar un producto de calidad a toda costa, ni siquiera «elevar» el nivel cultural de las personas [...] Se trata de ayudar a una persona que se acerca por primera vez a uno de estos lugares [...] a establecer una relación duradera con los libros que están próximos a sus intereses y necesidades [...] La biblioteca no debe mirar al lector débil o al no lector como un infiel al que convertir, o un pecador al que redimir.¹⁰

Emir José Suaiden, por su parte, señala que la carencia de mecanismos adecuados para promover los servicios de la biblioteca pública hizo que la mayoría de la gente no se interesara por el potencial de recursos y servicios que ésta ofrecía. Además, el desconocimiento de las necesidades de información de los no-usuarios interponía una barrera entre ellos y los bibliotecarios. Suaiden afirma: “Las necesidades de información de los no-usuarios son muy distintas, y comprenden lo que podríamos denominar información utilitaria, destinada a resolver los problemas cotidianos”.¹¹

⁹ Maria Stella Rasetti. “Las bibliotecas fuera de sí: rompiendo fronteras”. En *El público y la biblioteca: metodologías para la difusión de la lectura*, Gijón, Asturias: Trea, 1998. p. 49

¹⁰ *Ibid.* p. 50

¹¹ Emir José Suaiden. “Biblioteca pública y las necesidades de información de la comunidad”. En *Investigación Bibliotecológica*, vol. 6 no. 13, jul-dic. 1992. p. 21

La bibliotecaria Ana Polke, citada por Suaiden, estructura este tipo de información en seis aspectos esenciales, basándose en un análisis sobre las informaciones más necesarias para la vida cotidiana de un barrio brasileño:

- a) Salud: problemas de asistencia médica y hospitalaria, planificación familiar, prevención de enfermedades, vacunación (cómo, dónde y a quién recurrir)
- b) Empleo: problemas de agencias de empleo, seguridad laboral.
- c) Legislación: problemas de obtención de documentos, conocimiento de derechos y deberes legales, asistencia jurídica, jubilación.
- d) Educación: problemas de plazas escolares, becas, deserción y reprobación, alfabetización de adultos, formación profesional, orientación sexual, educación para adultos (escuelas de padres)
- e) Ocio: problemas relacionados con el tiempo libre, tipos preferidos de distracción, obstáculos para el ocio, papel de la televisión y la radio, lectura para el ocio (qué, cómo y para qué leer)
- f) Vivienda: problemas de posesión de la tierra, alquiler, acondicionamiento de vivienda, invasión de terrenos, servicios de agua, luz y alcantarillado, vecindad.¹²

Polke llegó a la conclusión de que la obtención de información es tanto más difícil y penosa cuanto más bajo es el nivel socio-económico del individuo que la busca. Incluso en ocasiones el bibliotecario público ha contribuido, de una u otra forma, a que las personas marginadas no utilicen la biblioteca. Reconoce Suaiden: “Muchas bibliotecas públicas han pasado a reservar un espacio físico para las academias de letras, los intelectuales..., pero jamás se han preocupado de promover reuniones con los trabajadores de la construcción civil o con los habitantes de las casetas para discutir problemas relacionados con la vivienda o con la dignidad humana”.¹³ Esta desvinculación y falta de interacción con la comunidad imposibilita que la biblioteca pública sea efectivamente una institución indispensable para el desarrollo social, cultural y educativo de un país.

¹² Ibíd. p. 22

¹³ Ibíd. p. 23

La biblioteca pública suele privilegiar ciertos contenidos cuando debería ser neutral. Ignora las demandas no expresadas de la población o, en el peor de los casos, las omite, a pesar de la Declaración de los Derechos de las Bibliotecas, que prohíbe tal discriminación o censura. Adrienne Rich, citada por Cal Gough, escribe:

Cuando aquellos que tienen el poder de nombrar y construir socialmente la realidad no te ven ni te oyen, [te sientes] como si te miraras en un espejo y no vieras nada. La invisibilidad no es sólo una forma de conservar tu vida privada: es el intento de fragmentarte, de negarte el amor íntegro, el trabajo, los sentimientos, las ideas y el empoderamiento que todo esto trae consigo.¹⁴

La biblioteca pública debe ser incluyente: necesita estar alerta de las necesidades de la población y, asimismo, favorecer la diversidad de información en sus múltiples aspectos, concediéndole igual importancia al discurso de los grupos minoritarios. No deberíamos negarle los espacios a ninguna expresión contracultural, a condición de que sea válida; es decir, valiosa. Sin embargo, hay sesgos en las preferencias del bibliotecario en cuanto a los materiales y servicios de su biblioteca.

Por ejemplo, Cal Gough denuncia que los gays y las lesbianas suelen ser un sector marginado en las bibliotecas públicas. La ausencia de materiales sobre temas homosexuales hace entrever cierto tipo de homofobia de parte de los bibliotecarios, lo que contraviene la ética bibliotecaria más elemental. Gough menciona algunas razones que suelen dar los bibliotecarios para no tener una colección de temas lésbico-gays:

- “Los homosexuales no viven en mi comunidad”.
- “Los homosexuales no parecen utilizar mi biblioteca”.
- “Mi proveedor no maneja este tipo de temas”.
- “La mayoría de estos materiales son demasiado técnicos”.
- “No me siento capaz de seleccionar adecuadamente estos materiales”.
- “No hay presupuesto para comprarlos”.¹⁵

¹⁴ Cal Gough. “Key issues in the collecting of gay/lesbian library materials”. En *Gay and lesbian library service*. Jefferson, North Carolina: McFarland & Company, 1990. p. 10

¹⁵ *Ibíd.* p. 3-9 Podríamos referirnos a la gente afroamericana o indígena con idénticos resultados.

Por supuesto, todas estas razones son injustificadas y no resisten el menor análisis. En primer lugar, la población lésbico-gay no vive en guetos (aunque a muchas personas les gustaría que así fuera); tampoco es la única que consultaría dichos materiales. Además, así como hay diversos grados de especialización en el tratamiento de los distintos temas o disciplinas, también la hay en este tipo de literatura.

Existe otra población que no ha recibido la adecuada atención (y consideración) de parte de las bibliotecas públicas: las personas minusválidas. José Pérez define la minusvalía como aquella “situación de desventaja de un individuo determinado, a consecuencia de una deficiencia o de una discapacidad que lo limita o le impide el desempeño del *rol* que sería normal en función de la edad, sexo y factores sociales y culturales”.¹⁶ En teoría, la biblioteca debe facilitar al minusválido la accesibilidad arquitectónica, comunicativa y visual, además del acceso al documento.¹⁷ Pero este tipo de usuario se encuentra con barreras no sólo derivadas de sus propias limitaciones psicomotoras o sensoriales, sino con otras externas a él, y que la propia biblioteca suele fomentar.

El autor divide estas restricciones en tres grupos:

- 1) Barreras arquitectónicas. Aquellos obstáculos ambientales de carácter físico que impiden o dificultan los desplazamientos a las personas con dificultades en su movilidad. No sólo son las barreras derivadas del diseño de los edificios; también se incluyen los medios de transporte, el mobiliario y los utensilios.
- 2) Barreras de comunicación. Son aquellas que dificultan la transmisión del mensaje. La padecen usuarios con problemas, motores u orgánicos, de audición y del habla.
- 3) Barreras visuales. Se refieren a los obstáculos que enfrenta la gente que sufre de visión nula o deficiente, tanto al desplazarse como al acceder a la información escrita.

18

¹⁶ José Raúl Pérez Pérez. *Una biblioteca para los discapacitados*. Salamanca: Universidad Pontificia, 1998. p. 23

¹⁷ *Ibíd.* p. 59

¹⁸ *Ibíd.* pp. 60-66

Esta nomenclatura, no obstante, puede combinarse: el usuario invidente o débil visual, por ejemplo, también se encuentra con dificultades de tipo arquitectónico. Las personas con parálisis cerebral, además de su problema de locomoción, suelen hallar obstáculos para comunicarse verbalmente. José Pérez recomienda una biblioteca arquitectónica y funcionalmente bien diseñada, con materiales y servicios adecuados para este tipo de comunidad.

A saber: libros en braille, audiolibros, sujetalibros; servicios de lecturas en voz alta, audiograbación de textos; rampas, señalizaciones en braille; cajas de estacionamiento exclusivas. Por su parte, Gastón Litton habla de personas “especiales” que deben hacer uso frecuente y oportuno de la biblioteca pública: intelectuales; personas en situación económica, educacional y cultural desfavorable; individuos impedidos físicamente; personas recluidas en su casa o en hospitales por enfermedad; jubilados, pensionados, ancianos; y extranjeros recién llegados a la comunidad. Todos ellos requieren: facilidad de acceso al edificio y a sus recursos; técnicas de servicio expeditas; materiales especializados; personal competente; y apoyo financiero adecuado.

El servicio bibliotecario puede suministrarse dentro o fuera del edificio, directamente por la biblioteca o en colaboración con otras entidades.¹⁹ Litton enfatiza, asimismo, la importancia de los servicios de extensión para los ancianos, los hospitales y las prisiones, lo que requiere personal capacitado y materiales bibliográficos de calidad.²⁰ A pesar de lo anterior, no hay usuarios especiales, sino usuarios con necesidades heterogéneas. La tarea del bibliotecario es identificar, por medio de estudios permanentes de usuarios, tanto las necesidades expresas de la población como las tácitas. Por lo tanto, para construir una biblioteca a la medida de nuestros deseos, y de los suyos, debemos entonces contestar estas dos preguntas:

- a) Nosotros, como usuarios, ¿qué queremos hallar en ella?; y
- b) Como bibliotecarios, ¿qué podemos incluir en ella?

¹⁹ Gastón Litton, *La biblioteca pública*, Buenos Aires: Bowker, 1973. pp. 198-199

²⁰ *Ibíd.* pp. 60-66

Al seleccionar nuestros materiales, debemos elegir aquellos que consideremos adiciones importantes para la biblioteca. Esto implica formular políticas de selección / adquisición: ¿Qué títulos comprar y cuántos ejemplares de cada uno? ¿En qué ediciones? ¿Cuál proveedor nos satisface más en cuanto a tiempo de entrega y descuentos? Si no contamos con un comité de bibliotecas, podríamos implementar un buzón de sugerencias. Además de ser un buen indicador de los gustos y necesidades de los usuarios, serviría de ayuda para la adquisición de libros. Seleccionar bien es resultado de la experiencia del bibliotecario y de su dedicación personal. La importancia que le demos a la selección de materiales es la importancia que le otorguemos a nuestros usuarios; es conveniente tener esto en cuenta.²¹

Hoy en día, la información se encuentra disponible en una multiplicidad de formatos. Además de los materiales tradicionales, están los llamados materiales no-libro, lo que ha venido cambiando la forma de acceder a la información. Incluso el nombre de “bibliotecólogo” pareciera inadecuado, pues no sólo se habla actualmente de bibliotecas, sino de Unidades de Información, Centros de Documentación o nombres similares. De tal manera que las denominaciones de “Documentalista” o de “Profesional de la Información” se han puesto en boga. Las bibliotecas públicas se han venido transformado, para bien, y junto con el material bibliográfico han incorporado videograbaciones, diapositivas, disquetes, discos compactos, planos, fotografías, etc. Debido a la naturaleza de este tipo de materiales, a su creciente popularidad, pero sobre todo por servir como auxiliares en la educación y la enseñanza, es recomendable adquirirlos.

Martínez de Sousa define a los materiales no-libro como un término genérico que se aplica a “todo documento o material de biblioteca que no puede configurarse como libro.”

²² El mismo autor entiende por “documento” como la expresión del pensamiento por medio de signos gráficos sobre un soporte; información registrada que se considera una unidad en un proceso de documentación; y diploma, carta, relación u otro escrito que ilustra acerca de algún hecho, principalmente histórico.²³

²¹ *Ibíd.* pp. 200-204 Podría consultarse el artículo de la maestra Estela Morales, “Desarrollo de colecciones”, en *Ciencia bibliotecaria*, no. 1, ene-mar. 1985. pp. 35-39

²² José Martínez de Sousa. *Op. cit.* p. 607

²³ *Ibíd.* p. 284

Fothergill y Butchard mencionan que “documento” es la unidad de material que contiene información, dando énfasis al contenido de la información más que a la forma física del material.²⁴ Iguíniz lo define escuetamente como: “Escritura, instrumento u otro papel autorizado, según los casos, con que se prueba y acredita un hecho, un derecho, o se hace constar una cosa”.²⁵

“ Libro”, para Iguíniz, es un “término genérico que designa el conjunto de varias hojas de papel, vitela, pergamino u otra materia, en blanco, manuscritas o impresas, cosidas o encuadernadas, con cubierta o pasta, y que forman un volumen”. Y comenta: “El libro está compuesto por diversos elementos: *elementos intelectuales*, o sea su contenido; *elementos materiales*, es decir, la substancia o materia de que está formado, y *elementos gráficos*, o sea los signos escritos sobre la materia”.²⁶ Martínez de Sousa coincide con Iguíniz en que “libro” es el conjunto de hojas de papel u otra materia escritórea, manuscritas o impresas, reunidas en el lomo; con cubierta, formando un volumen; y agrega además que es una publicación unitaria que consta de 49 o más páginas.²⁷

Por consiguiente, los materiales no-libro serían documentos diferentes de los libros; en tanto materiales, serían una forma de almacenamiento de la información transmitida por los diferentes canales o medios (impresos, sonoros, visuales o audiovisuales). Pueden estar en papel (ilustraciones, fotografías), en película (diapositivas, microfichas), en cinta magnética (disquetes, videograbaciones, audiocasetes) o en plástico (acetatos para retroproyector, discos de fonógrafo, CD-ROM).²⁸

Los materiales más versátiles son los audiovisuales. Fothergill y Butchard reconocen el potencial de este tipo de materiales (que podríamos aprovechar para la formación de personal y la educación del usuario) por dos razones principales: por el entorno audiovisual del mundo real; y debido a que la información se transmite más fácilmente por este medio, y de una manera que a menudo los libros no pueden igualar.

²⁴ Richard Fothergill y Ian Butchard. *Materiales no librarios en las bibliotecas: guía práctica*. 3ª ed. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez: Pirámide, 1992. p. 14

²⁵ Juan B. Iguíniz. Op. cit. p. 99

²⁶ Ibíd. p. 180

²⁷ José Martínez de Sousa. Op. cit. p. 518

²⁸ Richard Fothergill y Ian Butchard. Op. cit. pp. 12-13

Oír y ver la oratoria del presidente Kennedy y de Martin Luther King – señalan – aumenta el acercamiento a través de la fuerza de sus personalidades y su expresión, cosas que no se captan fácilmente al leer sus discursos en un libro [...] El canto de un jilguero se puede describir con palabras, pero una grabación lo describe mucho mejor.²⁹

A pesar de la importancia creciente de los materiales no-libro, no todas las bibliotecas públicas pueden o quieren adquirirlos, debido a que los formatos de algunos materiales exigen equipos especiales para su proyección, lo cual requiere del presupuesto para comprarlos, espacios adecuados para colocarlos y personal suficiente para manipularlos, o al menos para adiestrar al usuario en su manejo. Además, en poco tiempo los formatos y equipos suelen volverse obsoletos debido a la fuerte competencia comercial, pero es un riesgo que debemos correr. “Dada la cantidad de información – afirman Fothergill y Butchard - es necesario reducir el espacio de almacenamiento. Un archivador de papeles cabe en un microfilm. Una enciclopedia de 16 volúmenes, en un CD-ROM”.³⁰

Cuando carezcamos del presupuesto necesario, elaborar nuestro propio material no-libro puede ser un plan de acción a bajo costo, máxime si con esto podemos apoyar las actividades que lleve a cabo nuestra biblioteca, como la promoción de la lectura y de los servicios bibliotecarios; campañas de alfabetización; ayuda a usuarios discapacitados, etc. La cuestión primordial es el ingenio y la propia iniciativa del bibliotecario público para aprovechar los materiales que tenga a la mano. Hay una recomendación muy interesante, enunciada por Gastón Litton, que involucra los conceptos de tradición oral y cultura vernácula. Me refiero a la propuesta de que, cuando no exista una sociedad de historia que se responsabilice de coleccionar las publicaciones u otros materiales (como podrían ser los testimonios orales) relativos a la historia local, la biblioteca pública debe entrar en acción para rescatar y ordenar para su uso tales materiales perecederos. Tal colección puede formarse sin gran desembolso, y consistiría del siguiente material:

- a) Todos los libros que tratan de los habitantes del lugar.
- b) Todos los libros escritos por personas de la comunidad.
- c) Fotografías de personas oriundas de la localidad, y de los edificios de la zona.

²⁹ Ibíd. pp. 34, 63

³⁰ Ibíd. pp. 82

- d) Programas de clubes locales y de acontecimientos culturales, cívicos y deportivos; y
- e) Archivos de los diarios y revistas publicados en la localidad. ³¹

Se ha hablado hasta ahora de los usuarios y de los servicios, pero todo esto no sirve de nada si existen barreras de comunicación entre el bibliotecario y el usuario. Puesto que la función esencial del bibliotecario es “juntar libros y gentes”, debe saber *leer entre líneas* e interpretar las necesidades del usuario, “tal vez más por lo que no expresa que por lo que dice”.³² Antonio Gómez señala que los problemas de comunicación pueden ser personales (desconfianza, prepotencia, intolerancia, indiferencia hacia el usuario o hacia el bibliotecario), físicas (mobiliario inapropiado, ruido) o semánticas (lenguaje inadecuado), produciendo mensajes incorrectos. Según el autor, “hay una degradación y disminución del flujo de la información: de lo que se quiere decir a lo que se sabe decir; a lo que se dice; de ahí a lo que se oye; [...] lo que se comprende; lo que se acepta; lo que se retiene; y lo que se pone en práctica”. ³³

Para favorecer la transmisión de nuestros mensajes, Gómez recomienda expresarnos con brevedad (enunciando el contenido principal y evitando los datos accesorios); con claridad (intuyendo el nivel de comprensión del interlocutor); con orden en el mensaje (estructurando de forma lógica lo que queremos decir); y con ejemplos ilustrativos (para reforzar la comprensión y retención del mensaje). Además, debemos tener las siguientes actitudes que favorecen la comprensión y aceptación de los mensajes: consideración positiva incondicional (aprecio, respeto, aceptación e interés por el otro); autenticidad (coherencia entre lo que se comunica y lo que se piensa, y entre lo que se piensa y lo que se siente) y empatía (tener sensibilidad para comprender las necesidades y pretensiones de los demás).³⁴ Estas tres condiciones definen al bibliotecario público ideal y refrendan el aspecto humanístico de la Bibliotecología. Debemos tomarlas muy en cuenta si queremos una biblioteca con servicios y contenidos para todos.

³¹ Gastón Litton. Op. cit. pp. 126-127

³² *Ibíd.* p. 101

³³ José Antonio Gómez. “Los usuarios”. En *Manual de bibliotecas*, Madrid: Síntesis, 2002. p. 240

³⁴ *Ibíd.* pp. 240, 242

3.1.3 Gestión de calidad y *marketing* bibliotecario

Menciona George Kerr, quizás de forma irónica:

La gestión de bibliotecas es una tarea sencilla. Ranganathan lo resume cuando afirma que todo se reduce a «tener el libro adecuado para la persona adecuada en el momento adecuado». En el entorno bibliotecario actual, sólo es preciso sustituir la palabra «libro» por los conceptos «servicio, información o artículo multimedia». Por tanto, si facilitamos el libro o el servicio o el dato o el artículo multimedia adecuado a la persona adecuada en el momento adecuado, estaremos cumpliendo la misión fundamental de las bibliotecas. En otras palabras, en términos actuales, tendremos una biblioteca totalmente abierta al cliente.¹

El autor se refiere a la calidad en el servicio. A este respecto, hablar de gestión eficiente parece un propósito ocioso, ya que suele sobreentenderse que el empleado cumplirá a pie juntillas las órdenes que se le den; pero, aunque así fuera, ¿esto garantiza que desarrolle un trabajo de calidad? O sea, ¿se les están dando las directrices adecuadas para desempeñar su trabajo de la mejor manera posible? No necesariamente.

“Calidad es la mejor forma de hacer las cosas”, decía un colega hace varios años, y es la definición que he adoptado desde entonces. Calidad, según el diccionario de la Real Academia, es la “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”.² Buena calidad sería “superioridad o excelencia”. En el ámbito bibliotecario, calidad significa responder a los deseos del cliente. Para Ute Klaassen y Chris Wiersma, calidad es “aptitud para el uso” (*fitness for use*): el nivel máximo de perfección de un producto o servicio. La calidad, desde el punto de vista de la producción, se valora aplicando una medida que exige que el producto responda a unas normas y especificaciones técnicas determinadas.³ Traslada al entorno bibliotecario, calidad significa ajustarse a las necesidades de los usuarios. Antonio Gómez menciona que una biblioteca orientada al usuario es aquella que adecua sus espacios, su colección, las normas de uso o la distribución de los trabajos técnicos para cumplir estas necesidades.

¹ George D. Kerr. *Fidelizar clientes en la Biblioteca Pública*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2000. p. 13

² *Diccionario de la lengua española*. 22ª ed. Madrid: Real Academia Española, 2001. p. 272

³ Ute Klaassen y Chris Wiersma. “La gestión de calidad en las bibliotecas públicas”. En *Gestión de la calidad y Marketing en las Bibliotecas Públicas*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 1999. p. 33

Los objetivos – dice - son mejorar la accesibilidad, disponibilidad y conocimiento de los fondos documentales, reducir el tiempo de localización y acceso a la información y a los documentos, e ir adaptando la biblioteca en cada momento a las demandas de información cambiantes de los usuarios, utilizando los recursos informativos y tecnológicos disponibles para conseguirlo.⁴

Por supuesto, debemos conocer las necesidades de información de nuestra comunidad, tanto de los usuarios reales como de los usuarios potenciales, para que los servicios y acervos sean los adecuados. Es muy importante, asimismo, tomar en cuenta las necesidades expresas o tácitas de la población no usuaria, para no caer en el exceso de satisfacer exclusivamente las peticiones de los usuarios reales. A este respecto, Stella Rasetti habla de una hipotética biblioteca “de manual”, que cumple con todas las normas internacionales de funcionalidad y eficiencia, pero que se adapta únicamente a las necesidades expresas de sus lectores. “Lo más probable - asegura – es que sea utilizada muy a menudo por unos pocos”. Y refiriéndose a los no-usuarios, afirma: “Los que están al otro lado, mientras permanecen ahí, son el enemigo; no contra el que luchar, desde luego, pero sí al que ignorar. Es su problema si no traspasan la puerta”.⁵

Si queremos conocer a nuestros no-usuarios, debemos “romper la burbuja” y “respirar el aire contaminado de la realidad en la que vive y trabaja la comunidad”. Stella reconoce:

La falta de igualdad en el acceso a la información, los bajos niveles de escolaridad, el analfabetismo funcional, una forma de reticencia que mantiene a secciones enteras de la sociedad apartadas de la práctica de la lectura, y un uso desigual de las oportunidades culturales, hacen resaltar más aún una especie de marginación social [...] La repetición o, peor, el incremento de las desigualdades es una señal inequívoca del fracaso de la biblioteca pública como «institución democrática».⁶

Los tiempos modernos le exigen al bibliotecario público un mayor compromiso profesional y social, por lo que nuestro esfuerzo debe ser doblemente efectivo para captar y mantener usuarios fieles a la biblioteca.

⁴ José Antonio Gómez Hernández. “Los usuarios”. En *Manual de Bibliotecas*, Madrid: Síntesis, 2002. p. 229

⁵ María Stella Rasetti. “Las bibliotecas fuera de sí: rompiendo fronteras”. En *El público y la biblioteca: metodologías para la difusión de la lectura*. Gijón, Asturias: Trea, 1998. p. 46

⁶ *Ibíd.* p. 47

Además de competir con la apatía o ignorancia de la población no usuaria, debemos hacerle frente a determinadas ofertas informativas como publicaciones obscenas, sensacionalistas y/o de baja calidad. Klaassen y Weirsma comentan:

Las bibliotecas se desenvuelven ahora en medio de un sistema de fuerte competitividad; no solamente porque puedan existir otras bibliotecas mejores en la vecindad o en la zona, sino porque entran en competencia con todas las demás ofertas de información y de ocio. [...] Aparte de la biblioteca existen, por ej., librerías, videotecas, cines, cursillos para adultos, museos, cafeterías, ludotecas; y está Internet. Estas ofertas compiten en primer lugar para acaparar las pocas horas libres del usuario, y éste desea pasar esas horas de una manera agradable y amena. No negaremos que, además de este tipo de cliente, existe también el usuario clásico de formación humanística que [...] siempre seguirá fiel a la institución.

Pero su número es demasiado pequeño, y las bibliotecas no pueden considerar asegurado su futuro si se basan sólo en este grupo de usuarios. La biblioteca pública tiene que aceptar como un reto la existencia de esta competitividad y ofrecer al cliente una calidad muy definida, tanto en el servicio como en la oferta.⁷

Antes de ofrecer a nuestros usuarios (incluidos los usuarios potenciales) productos y servicios que satisfagan sus necesidades en el más alto nivel posible, debemos – por una parte - definir los objetivos y funciones propios de nuestra biblioteca; y - por la otra - conocer nuestro “mercado” potencial a través de un análisis socioeconómico de la comunidad a la que hemos de atender.⁸ Sue Sutherland justifica del modo siguiente la necesidad de tales estudios:

Es posible que el impacto de un servicio deficiente no se sienta tan de inmediato en una biblioteca pública como en un establecimiento comercial que depende de los clientes para obtener ganancias. Los establecimientos comerciales prósperos, sin embargo, hacen hincapié en el servicio al cliente [...] Las bibliotecas tienen que saber cómo atraer y mantener a los clientes; y necesitan aprenderlo, imitando la forma en que el sector comercial proporciona los servicios a sus clientes.⁹

⁷ Ute Klaassen y Chris Wiersma. Op. cit. p. 29

⁸ *Bibliotecas Públicas hoy y mañana*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1987. p. 95

⁹ Sue Sutherland. “Aprender de los demás: dar prioridad al cliente”. En *Aprendiendo de otros en las bibliotecas públicas*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2001. p. 99

Sutherland considera ciertos aspectos para el buen desarrollo de nuestros servicios:

- 1) Saber qué razón de peso nos hace priorizar a los clientes.
- 2) Saber qué quieren nuestros clientes.
- 3) Saber que los buenos sistemas y procesos sirven de apoyo para un buen servicio al cliente.
- 4) Saber que las personas son determinantes.
- 5) Darles algo más.
- 6) Establecer un proyecto a largo plazo.¹⁰

Desde hace varios años, se ha adoptado (y adaptado) la práctica del *marketing* para el diseño y la promoción de los productos y servicios en las bibliotecas. El diccionario de la Real Academia define el término como el “conjunto de principios y prácticas que buscan el aumento del comercio, especialmente de la demanda”; y el “estudio de los procedimientos y recursos tendentes a este fin”.¹¹ En un sentido clásico del término, *marketing* es un sistema de actividades empresariales cuya finalidad es planificar, fijar precios, promover y distribuir productos satisfactorios de las necesidades de los clientes o usuarios.

Requiere investigar lo que el cliente necesita, quiere y espera encontrar en un producto o servicio; establece el canal de distribución adecuado; vende; e investiga el nivel de satisfacción que obtuvo el cliente con el consumo o utilización del producto o servicio. Esto implica el conocer y comprender al cliente de tal forma que el producto o el servicio se adapte perfectamente a él y se venda por sí mismo, haciendo innecesaria o casi nula la tarea del vendedor. La gestión del *marketing* en la empresa tiene entonces dos cometidos esenciales:

- El análisis sistemático y permanente de las necesidades del mercado y el desarrollo de productos rentables; y
- La organización de estrategias de venta y de comunicación, para dar a conocer las cualidades de los productos ofrecidos a los compradores potenciales.¹²

¹⁰ Ibíd. p. 100

¹¹ *Diccionario de la lengua española*. 22ª ed. Madrid: Real Academia Española, 2001. p. 1010

¹² *El marketing o mercadotecnia*. Disponible en: http://www.colegioapoquindo.cl/semn_box/texto5web.htm

Tania Martín, por su parte, define el *marketing* como una actividad dedicada a promocionar productos y/o servicios, y la reduce a 3 aspectos:

- 1) conocer quiénes son nuestros clientes, usuarios, consumidores;
- 2) adaptar los servicios y productos a sus necesidades; y
- 3) asegurarse de que conozcan los servicios / productos que brindan las organizaciones y empresas.¹³

A su vez, un plan de *marketing* requiere de 4 pasos básicos:

- a) Establecer los objetivos.
- b) Investigar el mercado.
- c) Definir el modo de comunicación y contenido.
- d) Evaluar los resultados.¹⁴

Sin embargo, en las bibliotecas lo que tiene que “venderse” no son meramente servicios, sino beneficios para el usuario. Por lo tanto, la biblioteca no debe ser un fin en sí mismo, sino que debe tomar en cuenta la dinámica de la oferta y la demanda culturales. Philip Kotler define el concepto de *marketing* en organizaciones sin fines de lucro como la gestión efectiva de las relaciones de intercambio entre los distintos mercados y los clientes, entendiéndose estas relaciones como el servicio que recibe el cliente por el uso de la biblioteca, de tal modo que la *gestión efectiva* no debe considerarse desde un punto de vista cuantitativo, sino que debe tender más bien a la satisfacción de las necesidades del usuario.¹⁵

Para Ute Klaassen, el *marketing* bibliotecario es un concepto de dirección de biblioteca según el cual todas las actividades deben ajustarse a las necesidades, peticiones y expectativas actuales y futuras de los usuarios; sobre todo de los usuarios potenciales.¹⁶

¹³ Tania Martín Becerril. *La mercadotecnia, un recurso administrativo para el bibliotecólogo*. México: La Autora, 2002. Tesis, Licenciatura en Bibliotecología, FFyL, UNAM. p. 71

¹⁴ Tomado de : <http://abysynet.com/tema/tema30.html>

¹⁵ “Principios y práctica del *marketing*”. En *Bibliotecas Públicas hoy y mañana...* p. 95

¹⁶ Ute Klaassen. “La biblioteca tripartita orientada hacia los usuarios...”. En *Bibliotecas Públicas hoy y mañana...* p.144

En la oferta bibliotecaria hay que establecer las prioridades de acuerdo con las funciones, medios financieros y mercado que ha de atender la biblioteca. No hay que ofrecer “todo a todos” de forma experimental, con aproximaciones *al tanteo*, sino realizar un análisis de mercado; tras lo cual, debemos buscar los medios financieros para cumplir nuestro proyecto. De acuerdo con Blaise Cronin, las bibliotecas públicas son proveedores de servicios en el sector de la educación, la información, la cultura y el recreo para un círculo de clientes heterogéneo,¹⁷ por lo que la estrategia de *marketing* es un aspecto integral de la planificación bibliotecaria y del desarrollo de la organización. El autor reconoce 3 pasos en la planificación orientada al mercado:

- a) Determinación de las funciones: (Qué queremos alcanzar y por qué) ¿Cuál es nuestro negocio? ¿Qué es lo que queremos obtener? ¿Quiénes son nuestros clientes / usuarios? ¿Quiénes nuestros competidores? ¿Qué realidades del entorno exterior ejercen una probable influencia en nuestras empresas?
- b) Análisis del mercado: (Para quiénes) ¿Dónde está nuestro mercado primario? ¿Qué sabemos sobre los usuarios de la biblioteca, los no-usuarios y los que ya no son usuarios? ¿Qué datos socioeconómicos, demográficos y psicográficos disponemos sobre los distintos subgrupos de la comunidad? ¿Cuáles son los cambios previsibles a corto y mediano plazo en nuestros mercados? ¿Cuáles son las necesidades o apetencias (expresas o tácitas) de nuestros distintos mercados? ¿Cómo nos ve la opinión pública y nuestros competidores? ¿Cuál es la imagen de la biblioteca entre el público? ¿Qué van a ganar nuestros usuarios de los servicios que ofrecemos? ¿Qué sabemos sobre el grado de satisfacción de nuestros clientes?
- c) Análisis de los recursos: (Qué tenemos) ¿Cuáles son nuestros principales puntos débiles y fuertes? ¿Qué nuevos servicios podríamos / deberíamos ofrecer? ¿Cuáles son los costos de elaborar nuevos productos y servicios? ¿Cuáles son los servicios actualmente no disponibles que desearían los usuarios? ¹⁸

¹⁷ Blaise Cronin. “Marketing: principios y práctica”, en *Bibliotecas Públicas hoy y mañana...* p. 108

¹⁸ *Ibíd.* pp. 106-107

Ahora bien, ¿cómo puede demostrar la biblioteca que su estrategia de mercado ha tenido éxito? “Puede echar mano – responde Cronin - del número de usuarios inscritos, de los libros prestados, de las consultas respondidas, etc. [Pero] estos indicadores no tienen necesariamente algo que ver con el grado de satisfacción del usuario. Tampoco son capaces estos números por sí solos de servir de base para mejorar cualitativamente los servicios en su conjunto. Puesto que las bibliotecas están para satisfacer las necesidades del usuario [...], parece lógico buscar el punto de vista del usuario sobre los servicios”.¹⁹ En efecto, los cuestionarios dirigidos a los usuarios y no-usuarios son de gran ayuda para diseñar o corregir nuestras estrategias de *marketing*.

Se habla de un mercado horizontal (los diversos grupos poblacionales: estudiantes, obreros, amas de casa, etc.) y un mercado vertical (la distinta especialización dentro de estos grupos: preescolar, bachillerato, licenciatura, entre otros), que necesitan distintos materiales y servicios. Dado que los recortes presupuestarios suelen hacer imposible crear y mantener productos y servicios para todos, deben establecerse prioridades. Dice Cronin: “Las bibliotecas van dejando de lado la satisfacción de la demanda predecible de la masa amorfa de lectores / usuarios que constituyen la mayor parte de su clientela, mientras que concede cada vez mayor importancia a la realización de los deseos de grupos especiales dentro de la comunidad, como pueden ser las minorías étnicas, [los desempleados], los adultos analfabetos, los ancianos”.²⁰

Para Albert Bowron, el éxito de una biblioteca no debe medirse cuantitativamente: “Estoy de acuerdo en satisfacer al usuario, siempre que ello sea compatible con la calidad. [...] El principio supremo tiene que ser que hay que ofrecer servicios de los que uno mismo esté convencido. En este caso, la publicidad que los apoya se hace clara, fácil y efectiva [...] No puede uno hacer publicidad con éxito de servicios en los que [uno mismo] ni siquiera cree”.²¹ Sólo puede convencer a la población un trabajo bibliotecario realizado por bibliotecarios plenamente satisfechos de los servicios que ofrecen, por lo que deberían estar implicados y consultados en cada paso de la planificación.

¹⁹ Ibíd. pp. 114-115

²⁰ Ibíd. pp.108-109

²¹ Albert Bowron. “Fundamentos y práctica del *marketing*: experiencias canadienses”. En *Bibliotecas Públicas hoy y mañana...* p. 119

Si las condiciones de una biblioteca son deficientes, hay que mejorarlas antes de emprender cualquier medida publicitaria, teniendo claros los límites trazados para el desarrollo de la biblioteca. “Es posible que se necesite más dinero, un nuevo edificio, nuevos servicios, más personal y otras cosas – afirma Bowron - Conocer esos límites es absolutamente necesario para fijar las dimensiones de la campaña. No puede hacerse publicidad de un uso que no va a poder ser mantenido; esto crea malestar entre la opinión pública”.²²

Las peticiones y sugerencias de los usuarios también deben ser tomadas en cuenta, en tanto no entren en conflicto con los objetivos de la biblioteca, procurando ante todo obtener un cambio favorable en las apetencias lectoras de la población. Es importante saber qué quieren los usuarios, pero también el ofrecerles opciones que quizás pudieran interesarles. A este respecto, Greta Renborg menciona tres clases de necesidades: necesidad no conocida o no activada, necesidad no expresada y necesidad expresada. En el primer caso, el usuario no sabe lo que necesita hasta que lo encuentra; la segunda clase es una omisión; y la última es una manifestación de tal necesidad.

Si la biblioteca pública se limita a satisfacer las necesidades expresadas de la población, corre el riesgo de saturarse de libros (y servicios) de mala calidad o de uso efímero. Según Renborg, es preferible ofrecer un amplio espectro de libros capaces de satisfacer las necesidades de los lectores no activadas: “No hay elección antes de conocer las alternativas entre las que se puede elegir. [...] No basta con tratar de definir las necesidades: hay que tratar también de cambiar las actitudes hacia la biblioteca, hacia los bibliotecarios y hacia la misma lectura”.²³ Pero, ¿cómo podemos interesar a la gente?

Renborg menciona seis canales de *marketing*: la palabra hablada; el contacto con los medios de comunicación social; exposiciones grandes y pequeñas; material impreso; materiales audiovisuales; y otros métodos. Y señala a la palabra hablada como instrumento de *marketing* por excelencia, siempre y cuando el bibliotecario esté convencido de lo que dice.

²² *Ibíd.* p. 120

²³ Greta Renborg. “Fundamentos y práctica del *marketing*”, en *Bibliotecas Públicas hoy y mañana...* pp. 153, 155

Las ideas preconcebidas – señala – , apoyadas en métodos y formas de pensar ajenas, son tan buenas como ineficaces; lo mismo pasa con palabras y frases escritas y dichas por otros. Hay algo esencial: el público está pidiendo autenticidad y no quiere nada de segunda mano. Las charlas sobre libros es un arte bibliotecario, pero pocas veces es considerado como tal.²⁴

La fuerza de la palabra hablada también puede ayudarnos a conseguir fondos para nuestra biblioteca, pero los bibliotecarios solemos avergonzarnos de pensarlo siquiera. Las relaciones públicas han sido a menudo soslayadas en la gestión bibliotecaria. No en vano se queja Bowron de que las bibliotecas no utilicen las relaciones públicas ni los *mass media* para hacerse propaganda, y que ocupen tan poco espacio en estos medios. Pero si la permanencia de nuestra biblioteca pública llegare a sentirse amenazada, deberíamos buscar financiamiento por otros medios.

En mi opinión, si una compañía, una marca cualquiera (hablo de *sponsors*) quiere apoyar a las bibliotecas públicas, con las debidas concesiones, bienvenida sea. Mucho se puede lograr con la iniciativa privada. Souvenirs, memorabilia, spots publicitarios en la radio o la televisión, ¿por qué no?, también podrían ayudar. Pero, a pesar de todo, la mejor promoción para la biblioteca es un servicio bibliotecario de calidad. Para Bowron, un edificio atractivo es la mejor forma de trabajo publicitario:

Una biblioteca espectacular, situada en un lugar preeminente, hace más por su uso que la publicidad más costosa y mejor organizada [...] Un edificio adecuado, fácilmente accesible, con posibilidades de estacionamiento y bien comunicado por medio de transporte público, con buen ambiente de trabajo y buena luz, con un personal distendido y eficiente, tiene resueltos sus problemas de publicidad.²⁵

Toda vez que tengamos nuestra biblioteca con los servicios, material y personal adecuados (me atrevería a agregar: y con los usuarios adecuados), debemos mejorarla o por lo menos conservarla así, para evitar que nuestra biblioteca se convierta en un enorme “elefante blanco” y que seamos rebasados por la falta de fondos. Se ha dicho que el personal es el servicio; por lo tanto, no debemos desempeñarnos con apatía.

²⁴ Ibíd. pp. 158-159

²⁵ Albert Bowron. Op. cit. pp. 121-122

Cuántas veces hemos escuchado: “¿Usted es el que acomoda los libros?”. Frase bastante cruda para referirse a nosotros. Somos un tanto culpables de tal apóstrofe. La clave es compenetrarnos con nuestros usuarios; acercarnos a ellos y auxiliarlos en sus búsquedas. Ya que somos el nexo final entre la colección y el usuario, seamos autogestores: no nos crucemos de brazos a esperar órdenes o peticiones.

Hoy en día, con la llegada de las tecnologías de información y de comunicación en las bibliotecas, se cree que las terminales de computadora han venido a relevar en sus tareas a los bibliotecarios. ¿Autoservicio vs. atención personalizada? No lo creo así. Más bien, las tecnologías deben servir y auxiliar al bibliotecario, no sustituirlo. Además, automatización no siempre es sinónimo de calidad. Los métodos pueden cambiar, pero el paradigma del servicio continúa vigente.

Si nuestro deber es convertir a la biblioteca en algo “vivo y magnético”, algo que tenga fuerza de atracción, decía Johnson, “es responsabilidad del personal de la biblioteca no sólo ver que la puerta permanezca abierta, sino que se invite a entrar. La eficiencia de una biblioteca no se mide por el número de libros en las estanterías, ni por la excelencia del catálogo [...] sino por el número de personas que obtienen beneficio de la misma”.²⁶ Para Lancaster, la biblioteca debe ser evaluada no sólo en términos de cómo lo está haciendo, sino de si está haciendo lo que debería estar haciendo.²⁷ Las cinco leyes de la bibliotecología, enunciadas por Ranganathan en 1931, pueden servirnos de guía para responder a estas dos preguntas capitales.

“Los libros son para usarse”, no sólo para coleccionarse. Esto implica - dice Lancaster - la importancia de que los bibliotecarios evaluemos nuestras colecciones y servicios en función de las necesidades de los usuarios, mediante una investigación objetiva y empírica. Debemos comparar el uso actual de la colección con el uso esperado, para identificar el “sobreuso” y el “bajo uso”; esto es, temas usados más o menos de lo proyectado. Un buen método sería marcar los libros utilizados antes de reincorporarlos a los estantes.

²⁶ G. W. Johnson. “La biblioteca pública”, en *Notas bibliotecológicas*. México: Pax, 1966. p. 28

²⁷ F. W. Lancaster. “Las cinco leyes de la bibliotecología como guía para la evaluación de los servicios bibliotecarios”. En *5ª semana de bibliotecología*, Guadalajara, Jal.: Dirección de Bibliotecas, 1981. p. 219

Con base en los datos obtenidos, las políticas de desarrollo de la colección pueden ser modificadas.²⁸ No obstante, reconoce Lancaster que la información en sí misma acerca de la circulación no da una imagen completa del uso de la colección. Un mejor indicador sería entrevistar a los usuarios para determinar su perfil y el tipo de material que realmente están usando. Para Lancaster, las compras más efectivas son los materiales de bajo costo y de gran demanda; por consiguiente, los gastos menos efectivos serían los materiales caros de poca utilidad. Desde el punto de vista costo-efectividad, la cuestión es saber qué comprar, para que los libros reciban el uso que les es debido.

“A cada lector su libro”, profiere Ranganathan. Una evaluación basada en esta ley, menciona Lancaster, debe buscar “determinar la probabilidad de que un usuario que busca un libro en particular, o un material sobre cierto tema, encuentre este libro o materiales disponibles en la ocasión que los necesita”.²⁹ No basta que un libro de la biblioteca sea necesitado por el usuario, sino que debe estar disponible cuando él lo necesite. Un método de evaluación de la disponibilidad de nuestro acervo sería entrar a la biblioteca con un número determinado de citas bibliográficas y verificar qué material está disponible.

Podríamos generalizar la frase de la ley y decir, a sugerencia de Lancaster: “A cada lector su necesidad”, y aplicar el mismo método para evaluar, por ejemplo, el servicio de referencia, y la probabilidad que existe de tener preguntas resueltas completa y correctamente.³⁰ Ahora bien, para obtener una imagen íntegra de la disponibilidad, Lancaster recomienda la evaluación del catálogo mediante entrevistas a los usuarios. De esta forma, identificaríamos las fallas y sabríamos qué tan exitosa resulta la investigación en el catálogo.

Definiendo las fallas como: “título no encontrado en el catálogo” o “título encontrado en el catálogo pero no en los estantes”, Lancaster enlista cinco causas principales de cada una de ellas: Título no poseído (falla de la colección). Poseído pero no catalogado. En el catálogo, pero no localizado por el usuario.

²⁸ Ibíd. p. 206

²⁹ Ibíd. p. 209

³⁰ Ibíd. p. 211

Localizado en el catálogo, pero no disponible para el usuario, ya sea que se encuentre en préstamo o no esté disponible por cualquier otra razón (en encuadernación. quizás). En el estante, pero no encontrado ahí por el usuario.³¹

Aunque es importante darle a cada lector su libro, la biblioteca no debe conformarse con jugar un papel relativamente pasivo; debe ser más dinámica y acercar al usuario las publicaciones de posible interés para él. La tercera ley: “A cada libro su lector”, significa que los libros necesitan encontrar sus usuarios potenciales, por lo cual - opina Lancaster - las bibliotecas deben preocuparse por la exposición tanto como de la accesibilidad. La biblioteca debe ser evaluada según su habilidad para informar a las personas sobre los materiales de uso potencial para ellas. Esto es, con qué frecuencia informa sobre sus nuevas adquisiciones, y si esta información llega a los usuarios que más puede beneficiar.³²

Para una mejor selección y promoción del acervo, Kenneth Whittaker recomienda que el bibliotecario imite de algún modo la manera como cada tipo de público valora los libros. Por ejemplo:

- a) El vendedor de libros expone en un lugar preferente los títulos más populares para asegurar su venta. El bibliotecario público puede aprender del librero el arte de la persuasión, sobre todo en cuanto a la mejor forma de exhibir los materiales para su consulta.
- b) El coleccionista se procura determinadas ediciones de libros, y considera su labor a la vez un placer y una inversión. El bibliotecario también podría conseguir ediciones con formato y contenido de calidad.
- c) El estudiante quisiera encontrar libros de texto de fácil lectura, y no tan aburridos, que le ayudaran a aprobar sus materias. El bibliotecario debería ponerse en el lugar del estudiante, y seleccionar sus libros desde tal punto de vista..

³¹ *Ibíd.* pp. 212-213

³² *Ibíd.* pp. 213-214

- d) El lector común lee por placer y con regularidad, formando su lista de autores favoritos con base en las recomendaciones que recibe; pero, a fin de cuentas, su elección será muy subjetiva y personal. El bibliotecario a veces selecciona sus libros de esta forma; la consigna es que prevalezca el buen gusto.
- e) Otras personas, como el bibliógrafo, el especialista y el articulista, realizan una evaluación crítica del libro elaborando bibliografías, índices o reseñas bibliográficas. El bibliotecario público puede aprovechar todo esto como una guía para la selección y adquisición de sus materiales.³³

De esta forma, cada libro encontraría su lector, con la ayuda del bibliotecario. Pero esto no basta por sí solo: es necesario que lo encuentre en el menor tiempo posible. Comenta Lancaster que el “Ahorro de tiempo al lector”, la cuarta ley, manifiesta que los servicios de información no solamente deben ocuparse de satisfacer las necesidades de los usuarios, sino de satisfacerlas tan eficientemente como sea posible.³⁴ En el análisis costo-efectividad del servicio de información deben tomarse en cuenta todos los costos, incluyendo los del usuario. Puede suceder, por ejemplo, que el tiempo que él pasa en la biblioteca le ocasione pérdidas monetarias o lo distraiga de otras ocupaciones también importantes.

Ranganathan declara en su quinta y última ley: “La biblioteca es un organismo creciente”. Lancaster entiende con esto que la biblioteca debe estar dispuesta a adaptarse a condiciones nuevas; v. gr., a los cambios sociales y tecnológicos. El bibliotecario ha de considerar el tiempo que llevará ajustarse a las innovaciones, adoptando las nuevas formas de registrar y distribuir la información. Asimismo, debe evaluar en qué medida la biblioteca es capaz de capitalizar las ventajas que la tecnología le ofrece.³⁵ Para esto último, se requiere un diseño adecuado de los sistemas automatizados. También es preciso examinar la capacidad de la biblioteca para adaptarse a los cambios en su clientela.

³³ Cf. Kenneth Whittaker. *Systematic evaluation: methods and sources for assessing books*. London: Clive Bingley, 1982. pp. 12-21

³⁴ F. W. Lancaster. Op. cit. p. 215

³⁵ *Ibíd.* p. 217

Menciona Lancaster que los servicios bibliotecarios no deben ser evaluados por sí solos en relación a las demandas establecidas por los usuarios del momento: hay que reconocer igualmente las necesidades latentes que no son reconocidas como demandas, además de las necesidades potenciales de los no- usuarios actuales. De esta manera, se determinará qué cambios es necesario hacer, y la mejor manera de efectuarlos.³⁶ Las cinco leyes de Ranganathan son un buen parámetro para evaluar nuestros servicios bibliotecarios; si podemos cumplirlas, estaremos hablando de calidad (y calidez) en el servicio.

Ante todo, el usuario; pero, sobre todo, el bibliotecario convencido de la importancia de su trabajo. Los conceptos de *marketing* y gestión de calidad pueden y deben aplicarse en cada paso de la planificación y del servicio bibliotecarios; la clave, repito, somos nosotros. Y no hablo solamente del personal profesional: también incluyo al bibliotecario empírico. La calidad y creatividad con que desempeñan muchos de ellos sus múltiples tareas podría tomarse como una lección para nosotros.

³⁶ *Ibíd.* pp. 218-219

3.2 PRESENTE Y PROSPECTIVA DEL BIBLIOTECARIO PÚBLICO

3.2.1 Responsabilidad social del bibliotecario público

Edgardo Civallero menciona que hay poblaciones marginales con niveles alarmantes de pobreza, y que escasamente se presta atención a la faceta humana de los espacios rurales. Y se pregunta: “¿Pueden el libro y la biblioteca cambiar algo de esta problemática de siglos?”. “Por supuesto - se responde -. Evidentemente, el libro y la educación no sacian el hambre de hoy, pero son instrumentos indispensables si se pretende saciar esa hambre en el futuro”.¹ El libro y la educación pueden recuperar identidades locales en vías de extinción, culturas minoritarias destruidas y tradiciones orales que se pierden a diario. Pueden suministrar dos herramientas básicas para el crecimiento cultural de la población: la lectura y la escritura. Pueden seguir “cortando cadenas y liberando mentes”... si son empleadas correctamente.

La responsabilidad social del bibliotecario público se centra precisamente en ese «correcto empleo». Por ejemplo, sería inútil dotar de computadoras a centros comunales de poblaciones mayoritariamente analfabetas sin antes haber invertido en libros y en campañas de alfabetización. Se fracasa también cuando se importan modelos de trabajo que no se ajustan a las necesidades y características del usuario final; que no se adaptan a la realidad del destinatario, llámese país o región. O cuando el bibliotecario público no corresponde a lo que se espera de él. Para Civallero, la responsabilidad social del bibliotecario comienza por reconocer que el trabajo empieza en casa:

Cada profesional tiene un deber ético para con su propia sociedad, donde quiera que trabaje, donde quiera que desee y quiera ayudar. [...] A partir de ese punto hay que sumergirse en el problema, conocerlo, saber quién es esa gente, cuáles son sus necesidades reales y sus expectativas de futuro. Se trata de integrarse en el problema, de sentirlo en la propia carne y en la propia piel. Y luego, se trata de proporcionar soluciones desde un punto de vista de *desarrollo de base*: ¿qué se necesita? ¿qué se desea hacer? ¿cómo hacerlo? ¿con qué objetivo? ¿qué futuro se desea construir? ¿sirve lo que se tiene o lo que se quiere dar?

¹ Esta cita y las siguientes fueron tomadas de: Edgardo Civallero. *Responsabilidad social del bibliotecario en América Latina: un [fallido] intento de ensayo*. Disponible en: <http://eprints.rclis.org>

Jamás se cambiará toda la realidad de la noche a la mañana. Lo que sí puede ser transformado con relativa rapidez serán algunos aspectos y facetas de esa realidad. La clave es el “correcto empleo” que preconiza Civallero y no solamente contar con una biblioteca bien equipada. La cuestión es dar las herramientas que la comunidad necesita, enseñar su buen uso (el «correcto empleo») y acompañar a los destinatarios en el camino del desarrollo para que estos instrumentos realmente funcionen y brinden los beneficios que se espera de ellos. Se trata tan solo de esto: “ayudar y acompañar suavemente, amigablemente”. Más allá de financiamientos y donaciones, más allá de lo que puedan decirnos las estadísticas, la ayuda más eficaz debe constituir el trabajo total y personal del bibliotecario. Y, si hubiere ayuda exterior, debe asumir “una forma respetuosa, comprometida y realista... o no existir”. Me sumo a la exhortación de Civallero cuando dice: “Basta dar el primer paso y tender la mano: un enorme continente la necesita y la espera”.

Por otro lado, disiento de los discursos que pretenden hacer de la biblioteca pública una extensión de los programas escolares de estudio. No creo que sea lo más provechoso para toda la comunidad, ni que con esto se le esté dando el “correcto empleo” a la biblioteca pública. Por ejemplo, Roberto Aguirre comentó en cierto congreso:

Todos los niveles educativos trabajan con planes y programas de estudio que básicamente son desconocidos en las bibliotecas. [...] Si los planes de trabajo de las bibliotecas y sus actividades las encamináramos a lograr un empate con las realizadas en las escuelas, tendrían un mayor impacto dentro de la sociedad a la cual nosotros [los bibliotecarios] servimos.²

Bueno, depende de a qué tipo de impacto se refiera. No dudo que conocer los programas de estudio pueda ser provechoso para saber qué comprar, pero la biblioteca pública ha gozado de cierta autonomía al decidir sus contenidos. Permitir ese “empate” sería hacerla apéndice o parasitaria de la escuela, y quitarle a este tipo de biblioteca el carácter de espacio público, cometiéndose una especie de irresponsabilidad social. Además, ¿dónde deja Aguirre a la población no escolar? Definitivamente, me quedo con el discurso de Civallero.

² Roberto Aguirre González. “El ser y hacer del bibliotecario: una exigencia social”. En *Memoria del Cuarto Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*, México: CONACULTA, 2004. pp. 141-142

3.2.2 El papel del bibliotecario público en la *sociedad red*

El hombre es un individuo social no sólo en el sentido genético, sino en el de toda su existencia dentro de la sociedad. La influencia del lenguaje, el sistema de valores y pautas de comportamiento transmitidas por la educación, y la transmisión social de estereotipos, tienen una repercusión muy fuerte en las formas de pensar y actuar del individuo. Como menciona Adam Schaff:

De ningún modo es el hombre *absolutamente* libre en sus decisiones. Al nacer no es una *tabula rasa*: al contrario, desde el momento de ser concebidos nos vemos constreñidos por numerosos e intrincados registros de nuestro código genético. En [nuestro] desarrollo posterior, [...] por el *código cultural*.¹

De esta forma, el individuo se halla socialmente condicionado y socialmente obligado. En consecuencia, el individualismo - como existencia individual sin restricciones y guiada en su totalidad por el libre albedrío - es imposible. No podemos vivir fuera de la sociedad y sus rigores, pero podemos conservar cierta esfera de intimidad adoptando un individualismo moderado frente a los totalitarismos. Schaff afirma que cada hombre anda en busca de un sistema de valores para ser interiorizados (su individualidad) y, al mismo tiempo, busca la vida colectiva (bailes de música moderna, clubes deportivos, sectas religiosas), lo que puede derivar en manifestaciones histéricas (en conciertos de música *rock* o en partidos de *soccer*); en el pandillerismo juvenil o “en la explotación deliberada de estas emociones por parte de organizaciones paramilitares”.² En el mejor de los casos, puede surgir una expresión contracultural; por ejemplo, la cultura *hippie*.

Antes y ahora, la radio, la televisión, la prensa y el cine han suministrado, de forma regular y constante, ciertas informaciones (sistemas de valores) que pueden configurar la opinión pública, incluso mediante la publicidad subliminal. “Quien controla esos canales de información – acota Schaff - no sólo controla la opinión pública, sino que, a la larga, puede configurar las pautas de la personalidad y el carácter social de los seres humanos”.³

¹ Adam Schaff. *¿Qué futuro nos aguarda?: las consecuencias sociales de la segunda revolución industrial*. Barcelona: Crítica, 1985. p. 177

² *Ibíd.* p. 131

³ *Ibíd.* p. 127-128

En la actualidad, dentro de la sociedad llamada de la información, la revolución tecnológica ha hecho posible que virtualmente cualquier persona conectada a la Internet comparta y reciba datos de diversa índole. Este fenómeno ha atenuado la influencia de los *mass media*, y ha venido a considerarse como el espacio libre y democrático *ad hoc* para las contraculturas y el intercambio intercultural. La comunicación de masas exigía una comunicación bidireccional, horizontal y activa: el ciberespacio ha venido a cambiar en buena medida este concepto.

Suele nombrarse al ciberespacio como un mundo virtual artificial que refleja la realidad, y que tiene una doble faceta: es real, puesto que lo usan usuarios de carne y hueso; y virtual, en cuanto opera dentro de la pantalla de la computadora en una región atópica (un no lugar; en consecuencia, cuando *vamos* al ciberespacio permanecemos en el espacio físico, real). Otra característica del espacio virtual es su interactividad. “De esta manera, las imágenes y las informaciones que circulan en el ciberespacio pueden ser seleccionadas, contempladas, ligadas, modificadas o reconstruidas”.⁴

Jaron Lanier, citado por Antulio Sánchez, consideraba al ciberespacio como el medio comunicativo por excelencia y quizás el mejor *administrador de signos*. Por otra parte, afirmaba que el lenguaje no podía sugerir, reproducir o crear la realidad. El propio Antulio cuestiona esta apreciación, pues “cualquier programa o soporte lógico que activemos o que nos permita desencadenar alguna operación, pone en función estructuras sígnicas [esto es, que toman al signo como referente]. Toda comunicación tiene que recurrir a ella; no hay comunicación sin signos”.⁵ El lenguaje viene a ser un instrumento para imaginar, y el ciberespacio se parece a ese lenguaje, pues también emerge del cerebro humano y, por ende, “resulta de la confección y del tratamiento elaborado de los signos”.⁶ Esta apertura cultural a través de la red, en donde los individuos pueden incluso formar grupos de discusión en torno a determinados intereses comunes, implica una acción social. Dicho fenómeno ha derivado en el surgimiento de la denominada *sociedad red*, basada a su vez en interpretaciones sociológicas contemporáneas que vale la pena comentar.

⁴ Antulio Sánchez. “Ciberespacio, signos y comunicación” En *Investigación Bibliotecológica*, vol. 11, no. 23, jul.-dic. 1997. p. 66

⁵ *Ibíd.* p. 69

⁶ *Ibíd.* p. 70

A principios de los ochentas, Jurgen Habermas afirmaba que la acción orientada al entendimiento es el modelo con el cual hay que pensar la acción social, en donde los sujetos coordinan sus planes de acción sobre la base de acuerdos motivados racionalmente a partir de la aceptación de pretensiones (consenso). Se garantiza así una formación de una voluntad común que dé satisfacción a los intereses de cada individuo sin que se rompa el lazo social sustancial a cada uno con todos.⁷

Habermas contempla la sociedad simultáneamente como mundo de la vida y sistema:

El mundo de la vida aparece como un depósito de autoevidencias o de convicciones incuestionadas, creencias, prejuicios, ideologías sobre las que hay un consenso generalizado y que pueden tornarse relevantes en una conversación, y consiguientemente susceptibles de problematización y cuestionamiento. En el proceso discursivo cabe la posibilidad de que los sujetos cambien sus propios significados [prejuicios y valoraciones preconcebidas] en función del acto comunicativo y de la autorreflexión que ello comporta [...] Es a partir de esta situación de cambios individuales (construcción de nuevos significados) cuando es posible introducirlos a nivel social a través del proceso de comunicación y del consenso intersubjetivo.⁸

Asimismo, Hugo Figueroa señala que la Internet es, actualmente, el sitio idóneo para llevar a cabo este modelo de acción colectiva:

Internet es una parte crucial del ambiente social de nuestras vidas, y ha propiciado enormes cambios en nuestra manera de trabajar, aprender, vivir y relacionarnos con los demás [...] Hay varios elementos que explican la profunda importancia de la Internet en todos los campos de la actividad humana; por ejemplo: el uso de tecnologías públicas, su naturaleza descentralizada y la cultura anarquista que estuvo presente desde el comienzo. Pero, sobre todo, la Internet es una nueva forma de comunicación entre iguales [...] Así que nos encontramos cara a cara con comunidades que comparten prácticas, valores y una muy peculiar visión del mundo, que es opuesta a la corta, restringida y comercial visión de las Cadenas de Televisión.⁹

⁷ Tomado de: <http://usuarios.lycos.es/politicasnet/autores/habermas.htm>

⁸ Ana Ayuste... [et al] *Planteamientos de la pedagogía crítica*. 2ª ed. Barcelona: Grao, 1998. pp. 37-38

⁹ Hugo Alberto Figueroa Alcántara. *Collective construction of identity in Internet: ethical dimension and intercultural perspective*. p. 3 Todas las citas han sido traducidas.

Para Manuel Castells, Internet es la sociedad, porque “expresa los procesos sociales, los intereses sociales, los valores sociales, las instituciones sociales [...] Constituye la base material y tecnológica de la sociedad red; es la infraestructura tecnológica y el medio organizativo que permite el desarrollo de una serie de nuevas formas de relación social”.¹⁰

Castells define la *sociedad red* como aquella “cuya estructura social está construida en torno a redes de información, a partir de la tecnología de información microelectrónica estructurada en Internet”, y desarrolla varios puntos en torno a la Internet y a la Sociedad Red. Seis de ellos me parecen particularmente interesantes:

- a) Internet y la nueva Economía.
- b) La sociabilidad en Internet.
- c) Los movimientos sociales en Internet.
- d) La relación directa de Internet con la actividad política.
- e) La privacidad en Internet; y
- f) Internet y los medios de comunicación.

El primer punto se refiere a las transacciones comerciales a través de Internet, que se ha denominado “comercio electrónico”. Esto ha transformado el modelo económico empresarial tradicional en uno con la “capacidad de funcionar en red, de articular directamente el mercado, insumos y proveedores y la organización interna de la empresa *on-line* en todas las tareas”. Internet también ha permitido el rápido desarrollo de la transacción financiera electrónica, y de mercados financieros y bursátiles electrónicos. Explica Castells:

Esto genera un nuevo tipo de transacción económica, genera una velocidad, una complejidad, una dimensión de mercado mucho mayor, una capacidad de reacción de los inversionistas casi instantánea y la dependencia de mecanismos de cálculo, de modelos matemáticos predictivos activados a velocidad octoelectrónica [sic] mediante conexiones a Internet. Esto cambia los mercados financieros, cambia las finanzas mundiales y, por consiguiente, cambia nuestra economía.

¹⁰ Esta cita y las siguientes han sido tomadas de: Manuel Castells. *Internet y la Sociedad Red*. Disponible en: <http://www.uoc.es/web/esp/articles/castells/print.html>

Con referencia a la segunda cuestión, el autor señala:

Internet es un instrumento que desarrolla pero no cambia los comportamientos, sino que los comportamientos se apropian de Internet y, por tanto, se amplifican y se potencian a partir de lo que son [...] No es Internet lo que cambia el comportamiento, sino que es el comportamiento el que cambia Internet.

Ahora bien, las *comunidades virtuales* son análogas a las comunidades reales, pues generan sociabilidad, relaciones y vínculos humanos; pero son comunidades basadas en los intereses individuales y en las afinidades y valores de las personas (*redes de afinidades*).

Lo que está ocurriendo – menciona el autor – es que la sociabilidad se está transformando mediante lo que algunos llaman la privatización de la sociabilidad, que es la sociabilidad entre personas que construyen lazos electivos, que no son los que trabajan o viven en un mismo lugar, que coinciden físicamente, sino personas que se buscan: yo quiero encontrar a alguien a quien le guste salir en bicicleta conmigo, pero hay que buscarlo primero [...] Esta formación de redes personales es lo que Internet permite desarrollar mucho más fuertemente.

Afirma Castell en el tercer rubro:

En general, en la sociedad hay un salto de los movimientos sociales organizados a los movimientos sociales en red con base en coaliciones que se constituyen en torno a valores y proyectos. Internet es la estructura organizativa y el instrumento de comunicación que permite la flexibilidad y la temporalidad de la movilización, pero manteniendo al mismo tiempo un carácter de coordinación y una capacidad de enfoque de esa movilización.

Los movimientos sociales se desarrollan cada vez más en torno a códigos culturales, y de este modo han surgido movimientos de ideas y de valores como los de mujeres, de derechos humanos y los ecologistas. Todos ellos dependen sobre todo de la capacidad de comunicación, y de actividades efectivas de reclutamiento de apoyo y estímulos mediante esa llamada a los valores, a los principios y a las ideas. Con lo cual la manipulación es nula. Con mayor frecuencia la gente tiene su vivencia y se construye sus valores, “sus trincheras de resistencia y alternativa”, en sociedades locales.

El gran problema que se plantea – señala el autor – es cómo, desde lo local, se puede controlar lo global; cómo, desde mi vivencia y mi relación con mi mundo local, que es donde yo estoy, donde yo vivo, puedo oponerme a la globalización, a la destrucción del medio ambiente, a la masacre del Tercer Mundo en términos económicos. ¿Cómo se puede hacer esto? Pues bien, Internet permite la articulación de los proyectos alternativos locales mediante protestas globales [...] que se constituyen, se organizan y se desarrollan a partir de la conexión a Internet

La Red también tiene una relación directa con la actividad política organizada, puntualiza Castell en el cuarto aspecto: “En principio, Internet podría ser un instrumento de participación ciudadana extraordinario. [Pero] hay escasísimos ejemplos de práctica interactiva cotidiana del sistema político con los ciudadanos”. Aquí, el problema no es de Internet, sino del sistema político, pues , como reitera el autor:

La sociedad modela a Internet, y no al contrario. Allí donde hay una movilidad social, Internet se convierte en un instrumento dinámico de cambio social; allí donde hay burocratización política y política estrictamente mediática de representación ciudadana, Internet es simplemente un tablón de anuncios. Hay que cambiar la política para cambiar Internet y, entonces, el uso político de Internet puede revertir en un cambio de la política en sí misma.

En el penúltimo punto, Castell analiza la cuestión de la privacidad en la Red. Algunos países como Irán, Afganistán, Singapur o China, controlan la difusión de información por Internet con medidas drásticas. Con más sutileza, el FBI (o quien posea el *software* correspondiente) puede detectar cualquier cosa que hagamos en la Red. La venta de bases de datos para diversos fines (por ejemplo, espionaje político) es una realidad: “El hecho de estar en una red global quiere decir que no hay privacidad”. Una solución a este problema sería el “encriptado”, un código que se autoconstruye y que no puede ser interferido, que le permitiría a cada persona determinar su propio código y hacerlo privado, pero este método está prohibido por los gobiernos. La última cuestión relaciona los medios de comunicación con la Red:

El hecho de que sea una comunicación horizontal de ciudadano a ciudadano, quiere decir que yo puedo [...] decir lo que quiera, puedo comunicarlo. Por primera vez hay una capacidad de comunicación masiva no mediatizada por los medios de comunicación de masas.

Pero, ¿cómo entonces se puede creer lo que aparece en la Red? Es por esto que los medios de comunicación siguen teniendo un papel esencial, pues la gente tiende a dar mayor credibilidad, por ejemplo, a los periódicos impresos que a lo que aparece en la Internet. En conclusión, Manuel Castells reconoce, en esencia, los siguientes aspectos de la *sociedad red*: la Internet no aísla ni aliena a los individuos, sino que los reúne en comunidades de preferencias afines; la sociedad es quien decide el rumbo de la Internet, y no a la inversa; los medios tradicionales coexistirán con los ambientes virtuales en este tipo de sociedad; la Red ha transformado a la economía mundial y los mecanismos de movilización social.

Alberto Melucci, por su parte, muestra las sociedades contemporáneas como sistemas altamente diferenciados que en todo momento invierten más para la creación de espacios individuales de acción. “En consecuencia, los nuevos movimientos sociales luchan en contra de la intrusión del Estado y las fuerzas económicas en la vida social, demandando la identidad de los individuos y la libertad de decidir su vida privada contra la manipulación del Sistema. En primer lugar, defienden la autonomía personal”.¹¹ De este modo, los nuevos movimientos sociales están involucrados primordialmente en los aspectos que afectan el sistema de producción de la cultura (valores, identidad), pues esta es el área de mayor conflicto en una sociedad basada en la información.

Es en las denominadas “áreas de movimiento”, formadas por “Canales” (*Networks*) compuestos de muchos grupos diversos, en donde se configura la *identidad colectiva* (el proceso psicológico y social que vincula a los individuos a un grupo) y en donde aparecen los vínculos necesarios para la acción. Dichos grupos tienen un carácter *auto-referencial*; esto es, no tienen un fin exclusivamente instrumental, dirigido a la obtención de objetivos, sino que son un fin en sí mismos.¹² Internet se ha revelado como el instrumento de comunicación con la tecnología suficiente para proporcionar a estos grupos nuevos escenarios de acción colectiva (movimientos ecologistas, de género, o los movimientos alternativos llamados “Otro Mundo Es Posible”).¹³

¹¹ Hugo Alberto Figueroa Alcántara. Op. cit. p. 4

¹² *Ibíd.* p. 6

¹³ Hugo Alberto Figueroa Alcántara. *Multiculturalismo e identidad en la sociedad red: una perspectiva bibliotecológica.* p. 6

Esta dinámica – comenta Hugo Figueroa – convierte Internet en un laboratorio de experimentación cultural, social y política de primer orden [...] El tejido comunicativo, representado por Internet, crea tejido social y favorece nuevas alternativas de recursos y acciones para los movimientos sociales, entre ellos los movimientos multiculturales.¹⁴

Multiculturalismo, Respeto y Tolerancia son los paradigmas de los tiempos modernos. Proponen una cultura global, pero también local (*pensar globalmente, actuar localmente*); homogénea, pero respetando las diferencias de las diversas comunidades. Como señala el autor:

Respeto, tolerancia, reconocimiento de identidades colectivas peculiares y, por ende, reconocimiento al otro (alteridad), son signos recurrentes de nuestra singularidad actual. En la esfera más alta de la ideología, nos trasladamos de un discurso que caracteriza a la modernidad, fundamentado en: *Yo soy* (Pienso, luego soy) a otro discurso que caracteriza a la posmodernidad: *Yo también soy*, mediante el cual se reconoce primordial y privilegiadamente al otro.¹⁵

Este discurso se ha trasladado al ciberespacio, ese entorno virtual generado a través de las redes de comunicación y de computadoras: mi derecho a ser singular; el derecho de los otros a singularizarse; el derecho a la diferencia; y la apertura a lo universal. Las bibliotecas han sido elementos imprescindibles de los ciclos sociales de la información y del conocimiento, y parte integral de los procesos educativos, sociales y culturales. Desde tal perspectiva, Hugo Figueroa se pregunta: “¿Qué debemos hacer como actores sociales para que nuestras acciones bibliotecarias influyan en la conformación de una sociedad más plural y multicultural?”¹⁶

Ante todo, debemos estar conscientes de nuestra responsabilidad como actores sociales, estableciendo acciones que posibiliten el bien común, si no global, al menos localmente. El bibliotecario público debe propiciar que grupos de culturas distintas disfruten de su legado cultural en su propio idioma, y que a la vez sepan lo que está ocurriendo en sus países natales (y en el mundo entero) por medio de periódicos, revistas e Internet.

¹⁴ Ibíd. pp. 10-11

¹⁵ Hugo Alberto Figueroa Alcántara. *Identidad / alteridad, multiculturalismo y bibliotecas*. p. 3

¹⁶ Hugo Alberto Figueroa Alcántara. *Multiculturalismo e identidad...* p. 12

Y que la propia biblioteca sea escenario de festivales, exposiciones, ciclos de cine, etc., de carácter multicultural, “para conocerse mejor entre ellos, comprender las diferencias y generar un ambiente más plural y tolerante”.¹⁷

Shifra Baruchson-Arbib también está convencido de la importancia de la Internet, aunque lamenta que no todos utilicen este medio de un modo inteligente:

La mayoría de la población [sólo] juega juegos de computadora, manda e-mails y participa en *chats* en línea, sin una comprensión real del «tesoro» llamado información. Este gran grupo [...] poco a poco se convertirá en un grupo social empobrecido informacionalmente, separado de uno de los grandes desafíos ofrecidos por la Internet: la oportunidad de llevar una vida productiva basada en la toma informada de decisiones. Si este pronóstico es acertado, ya no hablaremos de brecha digital, sino de brecha mental.¹⁸

Castells coincide con lo anterior, al decir:

Una vez que toda la información está en la red [...] de lo que se trata es de saber dónde está la información, cómo buscarla, cómo procesarla, cómo transformarla en conocimiento específico para lo que se quiere hacer. Esa capacidad de aprender a aprender, esa capacidad de saber qué hacer con lo que se aprende, esa capacidad es socialmente desigual, y está ligada al origen social, al origen familiar, al nivel cultural, al nivel de educación. Es ahí donde está, empíricamente, hablando, la divisoria digital en estos momentos.¹⁹

Por otra parte, el ambiente arbitrario y relativamente libre de los espacios virtuales requiere ciertos códigos éticos para una mejor convivencia entre los *cibernautas*. También sería deseable equilibrar o aminorar el impacto de cuestiones tales como el derecho de autor y la censura, que limitan de suyo el acceso y, por consiguiente, el potencial de la Red. Recientemente, ha surgido la llamada Ética de la Información como un campo disciplinario especial de la Ética aplicada, que analiza problemas éticos en los campos de los medios de comunicación e información, incluyendo los circuitos de información financieros y empresariales, la Bibliotecología y el ciberespacio.

¹⁷ Ibíd. p. 14

¹⁸ Shifra Baruchson-Arbib. “Social Information Science as a concept for assimilating smart Internet usage in a multi-cultural society: the case of Israel”. En *IRIE: International Review of Information Ethics*. vol. 2. p. 2

¹⁹ Manuel Castells. Op. cit.

Tres problemas fundamentales caracterizan a la Ética de la Información:

- a) Libertad intelectual y de expresión;
- b) Libertad de prensa; y
- c) Libertad de acceso a la información.²⁰

Los dilemas relacionados con la protección de la propiedad intelectual son los más importantes y difíciles problemas éticos, morales y legales en el campo de la producción de la información: ¿Debería la información ser considerada siempre como una propiedad? ¿Debería la noción de conocimiento compartido convertirse en más importante que la noción de derechos de propiedad intelectual? ¿Cómo se puede garantizar el acceso a la información digital?

Los dilemas éticos relativos a la selección, adquisición y organización de la información (contenido digital), se relacionan con la censura y el control: ¿Cuáles son los límites de la libertad intelectual? Los dilemas éticos concernientes a la diseminación de la información se relacionan con problemas de acceso público a la información, tanto a un nivel intelectual como colectivo y social: ¿Qué tipo de información y para quiénes debe ser libre?

Todos estos dilemas éticos - señala Hugo Figueroa - se vuelven más críticos como resultado de la globalización de la información a través de Internet: ¿Quién debe controlar la información que proviene de otra cultura o país? O ¿en realidad no debe hacerse ningún esfuerzo al respecto? ¿Cómo pueden las leyes, geográficamente limitadas, regular la dimensión polifacética y sin fronteras físicas del ciberespacio?²¹

Otro dilema es la denominada *brecha digital* como una barrera de acceso a Internet.²² De este modo, se habla de inforricos e infopobres para referirse, respectivamente, a quienes utilizan eficazmente las tecnologías de la información, y a quienes - por pereza o ignorancia - no las utilizan.

²⁰ Hugo Alberto Figueroa Alcántara. *Ética de la información: perspectivas bibliotecológicas*. En Estela Morales Campos y Jaime Ríos Ortega (coord.) *Ética e información*. pp. 5-7. He comentado ya estos problemas bajo diversos contextos en los capítulos precedentes.

²¹ *Ibíd.* p. 8

²² *Ibíd.* p. 9 Por brecha digital (*digital divide*, en inglés) se entiende el conjunto de problemas implicados en el acceso desigual a la información que se da en Internet, a nivel global y local.

Para el autor, el aspecto ético más relevante se relaciona con el riesgo de que Internet se transforme, de un medio público de acceso público, gratuito y descentralizado, independiente y multifacético para la creación y distribución de información, en un medio de pago por acceso a contenidos, orientado hacia el consumo, dominado por las grandes corporaciones y, por ende, que suministre entretenimientos prefabricados e información convencional a los usuarios. De manera paralela, el “exceso” de información también ocasiona problemas éticos: la enorme cantidad de información disponible en Internet está mal estructurada y se presenta al usuario como una masa de datos inabarcable, anónima e irreal, cuya calidad y credibilidad resultan difícil de evaluar.

Éticamente - señala Hugo Figueroa -, emergen también problemas relacionados con la identidad en el ciberespacio: multifacética o anónima en algunos casos, abusiva o delictiva en otros. [...] En primer lugar, los contenidos moralmente problemáticos, cuyo objetivo es atacar las normas y los valores de otros (incitar al odio, denigrar minorías y personas procedentes de otras culturas); en segundo término, contenidos propagandísticos extremos, que apuntan a la difusión agresiva e intolerante de ideologías radicales (extremismo político, fundamentalismo religioso); en tercer lugar, contenidos violentos que desprecian la dignidad y la vida humana (imágenes deformantes, pornografía infantil); todos estos contenidos son considerados inmorales en la mayoría de las sociedades y quedan prohibidos [...] En esta zona de problemas, se suele plantear un conflicto, en última instancia, entre la libertad de expresión y la censura.²³

Otra cuestión interesante es el grado de libertad que permite la estructura de la Red. A este respecto, Lawrence Lessig menciona que, tras el desengaño poscomunista, se pensó que el ciberespacio podría “cristalizar” la sociedad libertaria ideal: “El nuevo espacio prometía un tipo de sociedad imposible de crear en el espacio real: libertad sin anarquía, control sin Estado, consenso sin poder”.²⁴ Pero la libertad en ese espacio radica en algún tipo de control auto-consciente. Dicho control, el llamado *Código*, está determinado por la regulación del ciberespacio ejercida por el *software* y el *hardware*. “La posibilidad de regulación de la Red – afirma el autor - depende de su arquitectura”.²⁵

²³ *Ibíd.* pp. 10-11

²⁴ Lawrence Lessig. *El código y otras leyes del ciberespacio*. Madrid: Taurusesdigital, 2001. p. 21

²⁵ *Ibíd.* p. 202

Por otro lado, Lessig no cree que haya tanta libertad en la Internet como suele pensarse, pues el acceso a algunos contenidos está prohibido por el *copyright*, y comenta:

El papel de la ley es cada vez menos apoyar a la creatividad y cada vez más proteger a ciertas industrias contra la competencia. Justo en el momento en el que la tecnología digital podría desatar una extraordinaria gama de creatividad comercial y no comercial, las leyes le imponen a esta creatividad la carga de reglas irracionalmente complejas y vagas y la amenaza de penas obscenamente severas.²⁶

¿Hasta qué punto es libre nuestra cultura? ¿Cuán libre, y con qué margen, es esta cultura libre para que otros tomen de ella y se basen en ella? ¿Está esa libertad limitada a los miembros del partido? ¿A los miembros de la familia real? ¿A las diez corporaciones en lo alto de la lista de la bolsa de Nueva York? ¿O está esta libertad ampliamente difundida?²⁷

La tecnología ha hecho posible “cortar” y “pegar” textos e imágenes tomados de los archivos de Internet para hacer presentaciones o incluso documentales. Un libro que ha dejado de imprimirse puede ser digitalizado y puesto en la Red para siempre, pero mucho de este material está legalmente protegido, y utilizarlo sin permiso es ilegal: “Si la innovación se ve constantemente obstaculizada por estas responsabilidades legales dudosas e ilimitadas – se queja el autor -, tendremos una innovación mucho menos viva y mucha menos creatividad”.²⁸ Por razones éticas, debe corresponder a los bibliotecarios públicos combatir este tipo de restricciones. Sin embargo, como asegura Theodore Roszak, la biblioteca pública es un tema olvidado con frecuencia en los debates contemporáneos en torno a la información:

[Quizás] se haya convertido en el eslabón perdido entre el ordenador y el público porque, a juicio de los entusiastas de los ordenadores, se halla ligada demasiado íntimamente al papel impreso para ser parte de la tecnología que les fascina. Pero el compromiso de la biblioteca con los libros no les impide utilizar aparatos electrónicos; [además] gran parte del material que contienen las principales bases de datos se encontraba antes en los libros de consulta.²⁹

²⁶ Lawrence Lessig. *Cultura Libre: cómo los grandes medios usan la tecnología y las leyes para encerrar la cultura y controlar la creatividad*. p. 31
Disponible en: <http://www.elastico.net/archives/001222.html>

²⁷ *Ibíd.* p. 42

²⁸ *Ibíd.* p. 215

²⁹ Theodore Roszak. *El culto a la información: el folclore de los ordenadores y el verdadero arte de pensar*. México: CNCA: Grijalbo, 1990. p. 209

Roszak se queja de esta omisión, siendo que la biblioteca, explica, es el lugar natural en la sociedad de los servicios de información basados en el ordenador. Y da su propio testimonio como usuario de bibliotecas públicas: “Gracias a su formación y a su experiencia, [las bibliotecarias] sabían cuándo *no* había que usar el ordenador. [Ellas] saben dónde buscar más allá de sus propios recursos”.³⁰

Debido a la actual revolución tecnológica, suele pensarse que la biblioteca tradicional ha perdido su razón de ser, y con ello se ha venido difuminando la presencia del bibliotecario público. Es cierto que podemos obtener casi cualquier tipo de información con sólo oprimir el *mouse* de nuestra computadora, pero ¿cómo distinguir la información relevante de la que no lo es, y cómo saber la autoría original de los textos? Aquí es donde entra en juego la experiencia y la pericia del bibliotecario. Si hemos sido vistos tradicionalmente como unos *sabelotodo*; no perdamos ese privilegio; aunque tampoco debemos asumir el papel de “obreros de la información”, descuidando el aspecto humanístico.

Martha Flores nos advierte de este peligro, relacionando la producción capitalista con la tecnología: “El taylorismo, que es el modelo más difundido de lo que se ha dado en llamar «organización científica del trabajo», tiene por objetivo principal el de elevar al máximo la productividad, racionalizando los movimientos de los trabajadores según las necesidades y capacidad de las máquinas”.³¹ En la actualidad, este modelo sigue reproduciendo, en mayor o menor grado, los criterios empresariales de costo beneficio y de organización fabril; “aún en aquellas instituciones cuyos objetivos son otros que los de obtener ganancias, como serían los centros de enseñanza y cultura, entre ellos las bibliotecas”.

Estas tendencias, previene la autora, pueden desembocar “en el absurdo de planear la producción de la biblioteca de acuerdo con criterios de oferta y demanda. Esta sólo requeriría para operar de la presencia de un tecnócrata totalmente desvinculado del quehacer bibliotecario en los niveles de producción y de técnicos superespecializados bajo sus órdenes, indiferentes a la significación total de la biblioteca en el contexto social y cultural del país”.³²

³⁰ *Ibíd.* p. 211

³¹ Martha I. Flores de Nuncio. “El impacto tecnológico en el bibliotecario como profesional y sujeto social”. En *XIV Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*, México: AMBAC, 1983. pp. 264-265

³² *Ibíd.* p. 271

Dudo mucho que el impacto de la tecnología llegue a desvalorizar el factor humano en las bibliotecas. La pregunta central sería: ¿qué modelo de biblioteca pública conviene tener? Georgina Torres comenta que la biblioteca del futuro debería ser una biblioteca “sin paredes”, donde todos los textos, despojados de su característica material, puedan ser ubicados, reunidos y leídos por medios electrónicos. “Todo lector, con la condición de que esté conectado frente a un puesto de lectura con la red informática que asegure la distribución de los documentos, podrá consultar, leer o estudiar cualquier texto, cualesquiera que sea su forma y su localización originales”, de manera más rápida y eficiente que la biblioteca física.³³

Aunque el derecho a la información y la democracia informacional proclama la disponibilidad para todos de todos los datos sobre todos los temas, en todo momento y desde cualquier lugar, este acceso universal es todavía irrealizable. Debido a esto, para su modelo de biblioteca del futuro la autora apuesta por una biblioteca híbrida, en donde la cultura escrita en su forma original debe coexistir en armonía con los formatos digitales:

Esta imagen de biblioteca se acerca más a una biblioteca abierta que a una virtual o digital. Su relación con el acceso universal a los documentos se antoja más viable, en tanto que atendería realmente el universo de documentos.³⁴

En suma, es posible que pretendamos un acceso utópico a la información, pero siempre sobre bases realistas y con argumentos adecuados. Como bibliotecarios públicos, debemos acercarnos a la *sociedad red*, entendiéndola y abordándola desde su propio terreno: el ciberespacio. Además de la manera tradicional, ofrezcamos los servicios de nuestra biblioteca a través de Internet, no importa cuán modesta sea, o si está o no automatizada. Lo esencial es utilizar las nuevas tecnologías para provecho de nuestros usuarios y de nuestra colección.

³³ Georgina Araceli Torres Vargas. “La biblioteca híbrida, ¿un paso hacia el acceso universal a la información?”. En *Investigación Bibliotecológica*, vol. 13, no. 27, jul.-dic. 1999, p. 147

³⁴ *Ibíd.* p. 150. “Acceso”, menciona la autora, implica tanto la “disponibilidad” como el “uso” de la información. Existe disponibilidad cuando se tiene el documento físicamente al alcance. En cuanto al uso, la primera condicionante para que el sujeto pueda usar la información es saber leer (“poder descifrar los signos que están inscritos en el documento”). Una barrera para acceder a la información sería el analfabetismo; otra, es la idiomática, amén de la estructura de pensamiento del individuo, el entorno en el que él se desarrolla, y el aspecto cognitivo.

3.2.3 Hacia un nuevo modelo de bibliotecario público

La cultura de la lectura sigue siendo el fundamento de una sociedad desarrollada, y los buenos libros las principales fuentes de la evolución humana en todas sus formas. Por lo cual, hoy más que nunca la biblioteca pública debe servir de *facilitador local de información*, estableciendo asimismo redes interbibliotecarias y servicios a distancia, yendo “más allá de sus límites tradicionales” y siendo “ingeniosa” para poder sobrevivir.¹ Dado lo anterior, ¿qué modelo de biblioteca y de bibliotecario conviene tener?

Xavier Cortés está consciente de la larga tradición bibliotecaria que respalda el reconocimiento social de nuestra profesión, señalando que las bibliotecas nacen al mismo tiempo que las ciudades “por la necesidad de guardar en algún sitio los registros, de guardar los relatos de las dinastías, de guardar las memorias de los mitos y de las religiones de los pueblos”.² Por lo tanto, la biblioteca, en cuanto registro del pensamiento humano, ha sido una institución importante y necesaria.

Bajo esta perspectiva, el autor vaticina que la biblioteca del futuro deberá tener dos tipos de bibliotecarios (fundidos en uno solo, agrego yo): “un personal experto en catalogación, acopio, identificación de la información; y un personal orientador de los usuarios, un preceptor que los va a guiar en el campo de lo que existe físicamente en la biblioteca y de lo que pueden conseguir a través de otros medios de información”.³ Asimismo, enlista los recursos humanos que habrán de necesitarse:

El arquitecto o diseñador, [que] va a proyectar la mejor estantería con conceptos ergonómicos y [que] deberá crear los mecanismos para conservar los espacios de lectura más confortables; el psicólogo ambiental, que va a proponer un entorno para que el entrar a esa biblioteca sea un placer; los computólogos, los especialistas en telecomunicaciones, el bibliotecólogo estricto y el bibliotecario comprometido con su labor.⁴

¹ *El papel de las bibliotecas públicas en una sociedad mediática e introducción de los medios electrónicos en las bibliotecas públicas*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 1999. pp. 12-13

² Xavier Cortés Rocha. “El sentido humano en la biblioteca del futuro”. En *La biblioteca del futuro*, México: UNAM, DGB, 1996. p. 175. Preocupados porque no se perdiera su memoria histórica tras la destrucción de la Biblioteca Nacional de Sarajevo en 1992, los nuevos países nacidos de la antigua Yugoslavia se apresuraron a reedificarla.

³ *Ibíd.* p. 176

⁴ *Ibíd.* p. 177

En cuanto a los materiales, no prevé la desaparición del libro, sino su coexistencia con los otros soportes de la información:

Imagino ahora a un estudiante [...] llegando a la biblioteca y pudiendo ver un ejemplar de Piranesi y hojearlo bajo la vigilancia estrictísima del bibliotecario; pero también un estudiante que pueda llegar frente a la computadora y consultar un Piranesi que existe en la biblioteca del Escorial o la Biblioteca de Columbia. [...] No quiero imaginarme que nuestros hijos o nuestros nietos [...] pierdan la costumbre del libro que se guarda en la bolsa del saco, en la bolsa de la señora o que se puede ir leyendo en el *metro*, en la recámara a media luz, en el parque, porque sin duda hay momentos en que el lector puede sentarse frente a la pantalla de la computadora, pero no siempre.⁵

También Ramírez Leyva reconoce la conveniencia de una biblioteca híbrida:

Una de las funciones fundamentales de las bibliotecas del futuro es seguir asegurando el espacio físico en el que se mantiene el conocimiento de la cultura escrita, lo cual incluye las formas originales en las que se haya materializado el conocimiento; también comprende las que se hayan transferido, los actuales medios electrónicos y los que se produzcan de aquí en adelante; es decir, el patrimonio documental en cualquiera de sus formas, como parte del patrimonio cultural.⁶

Francisco Serrano, por su parte, hace una apología del libro, la lectura y la biblioteca como una “invitación al diálogo, un reto a la inteligencia y una conminación al placer estético”.⁷ Para recordar, explica, los hombres inventaron el signo, la escritura. De ésta nació el libro como colección de signos que, reunidos, forman un mensaje coherente, con intencionalidad y objetivo precisos. Muy pronto, hubo la necesidad de reunir el conjunto de libros que contenían el saber acumulado hasta entonces, y nacieron las bibliotecas, de las cuales la Biblioteca de Alejandría sigue siendo paradigma. “No puede imaginarse un mundo futuro sin libros - concluye el autor -; esa era la pesadilla de Huxley y Orwell: un mundo mediatizado y dirigido a distancia”.⁸

⁵ *Ibíd.* pp. 176-177

⁶ Elsa Margarita Ramírez Leyva. “La bibliotecología y la sociedad de la información: algunos aspectos a considerar en torno a las prácticas lectoras”. En *Investigación Bibliotecológica*, vol. 13, no. 26, ene-jun. 1999. p. 136

⁷ Francisco Serrano Migallón. “El libro y la biblioteca del futuro: notas para una nueva relación”. En *La biblioteca del futuro*, México: UNAM, DGB, 1996. pp. 149

⁸ *Ibíd.* p. 155 El autor se refiere a las novelas *Fahrenheit 451* y *1984*

Siempre ha sido necesario fijar las palabras por escrito, para que no se las lleve el viento. De allí la frase: “Prefiere la tinta más débil a la memoria más brillante”, o aquella otra de: “Lo que no está en los libros no está en el mundo”. Por ende, es inconcebible un mundo sin bibliotecas ni bibliotecarios. Sin embargo, para garantizar la vigencia de la Bibliotecología (y de los bibliotecarios), de cara a la presente coyuntura tecnológica, vale la pena revisar algunos conceptos bibliotecológicos. Etimológicamente, el nombre de la disciplina significa: “Tratado o ciencia de la biblioteca”. No obstante, hoy en día, cuando la tendencia es la desaparición de las bibliotecas en su forma tradicional, se duda mucho que la biblioteca en sí siga siendo el objeto de estudio de la Bibliotecología.

Debido a esto, se ha pretendido sustituir el nombre de la disciplina por el de Ciencia de la Información, más *ad hoc* con los tiempos modernos, y el bibliotecario mismo ha pasado a ser *cibertecario*, *bibliotecario electrónico* o *científico de la información*. Pero, ¿estamos hablando de una sustitución o de una actualización del cuerpo teórico de la Bibliotecología?

El Diccionario de la Real Academia define esta disciplina como la ciencia que estudia las bibliotecas en todos sus aspectos.⁹ Martínez de Sousa coincide con lo anterior, argumentando que la Bibliotecología es la ciencia que estudia los aspectos bibliológicos y documentológicos de las bibliotecas.¹⁰ El autor precisa la diferencia entre los términos *Bibliotecología* y *Biblioteconomía* de una manera interesante:

[La Biblioteconomía] tiene más de arte que de ciencia, y en consecuencia parece oportuno reservarla para referirse a los aspectos administrativos, económicos y de conservación de la biblioteca, en tanto que entidad; mientras que la Bibliotecología tiene más de ciencia, por lo que debería reservarse para designar los aspectos bibliológicos y documentológicos de la biblioteca.¹¹

Para Pierre Sormany, la bibliotecología es la ciencia de la documentación o, mejor dicho, la “ciencia del mensaje documental”.¹²

⁹ Real Academia Española. *Diccionario*, 22ª ed. Madrid: Real Academia Española, 2002. p. 212

¹⁰ José Martínez de Sousa. *Diccionario de bibliología y ciencias afines*. 2ª ed. aum. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez: Pirámide, 1993. p. 102

¹¹ *Ibíd.* p. 103

¹² Pierre Sormany, “La Bibliotecología”. En *Cuadernos de Filosofía y Letras: bibliotecología*, v. 9, 1985. p. 24

Me parece esta última definición la más actual, pues abarca a cualquier unidad de información y no solamente a las bibliotecas. A este respecto, hay un planteamiento interesante de Elsa Ramírez, que vale la pena citar *in extenso*:

[La bibliotecología] se centra en el estudio de las formas, medios, flujos, relaciones, conductas y significados involucrados en el registro, organización, comunicación y uso de los conocimientos que producen los diferentes sectores de la sociedad, con la finalidad de comprender las condiciones humanas, materiales y tecnológicas que determinan las peculiaridades de las prácticas de lectura y de información, y que nos permiten caracterizar las necesidades de los diferentes públicos, que son la base para formular elementos generalizadores de los principios de relevancia, oportunidad, accesibilidad y disponibilidad de la información registrada. Ahora, con el apoyo tecnológico, a los principios antes señalados deberán incorporarse las cualidades de flexibilidad, interconectividad e interactividad para adaptarlos a individualidades y a necesidades muy específicas. Así, la tecnología de la información plantea un nuevo fenómeno, no sólo para la bibliotecología, sino también para otras disciplinas, como medio de registro de información y como medio de comunicación con el que se establecen significaciones, relaciones y funciones de particular complejidad, debido a la interacción que se entabla con una composición social de suyo complicada, dada la diversidad de la naturaleza humana.¹³

Ángel Rendón admite que los avances tecnológicos, los procesos de especialización de la ciencia y la interdisciplinariedad, la globalización de la sociedad y la desmaterialización (virtualidad) de los fenómenos antes tan bien conocidos (documentos, unidades de información, usuarios), entre otros factores, han motivado el replanteamiento de la visión tradicional, y que se empezara a hablar de fenómenos más abstractos, tales como la información o el conocimiento, como un nuevo objeto de estudio de una nueva disciplina o como un viejo nuevo objeto de estudio de una antigua disciplina. Para analizar el problema, Rendón utiliza el paradigma de Kuhn, quien admite que hay periodos de crisis en el desarrollo de la ciencia, durante los cuales surge el dilema de continuar con el mismo paradigma (proceder científico) o sustituirlo. Dicho en otros términos, la alternativa de aceptar la tradición y rechazar la innovación, o bien de adoptar un nuevo paradigma, rompiendo la tradición en aras de la innovación.¹⁴

¹³ Elsa Margarita Ramírez Leyva. Op. cit. p. 150

¹⁴ Miguel Ángel Rendón Rojas. "La ciencia bibliotecológica y de la información, ¿tradición o innovación en su paradigma científico?". En *Investigación Bibliotecológica*, vol. 14, no. 28, ene-jun. 2000. pp. 35, 37

Al mismo tiempo, Rendón introduce el concepto de Lakatos *Programa de Investigación Científica*, según el cual, el desarrollo de la ciencia no es una confrontación entre la teoría (ciencia normal) y los hechos (anomalías), sino entre dos teorías en competencia y los hechos; una de cuyas teorías puede completar a la otra o bien reemplazarla. Cada uno de los programas de investigación científica tiene tres elementos: el *núcleo duro* (leyes, conceptos y supuestos fundamentales que lo definen e identifican, y que son inmodificables); el *cinturón protector* (formado por hipótesis, conceptos y terminología auxiliares que protegen al núcleo duro, recibiendo y absorbiendo todas las refutaciones); y la *heurística* (conjunto de reglas metodológicas que indican lo que debe hacerse o está prohibido en el proceso de investigación).¹⁵

“Esta concepción del desarrollo de la ciencia – dice Rendón - nos proporciona la posibilidad de conciliar los opuestos *innovación* y *tradición*, ya que dentro de un mismo programa tienen cabida tanto la tradición dentro del núcleo duro como la innovación dentro del cinturón protector”. Y explica:

En un principio, se consideró que el núcleo duro de la bibliotecología era el mundo de los impresos, la biblioteca y las actividades que se realizaban dentro de ella para dar servicio a los usuarios, y sólo después se descubrió que ese núcleo no era tal, sino que se desprendía de algo más profundo, aunque no contradictorio con él. Por tanto, esas teorías no se desecharon para dar paso a otro programa de investigación, sino que se «mudaron» al cinturón protector para coexistir con otras teorías.¹⁶

Rendón concluye, entonces, que el núcleo duro de la Bibliotecología es el denominado Sistema de Información Documental (SID), constituido por cuatro elementos interrelacionados: información, documento, institución informativa documental, y usuario. De dicho sistema se desprenden “otras relaciones y objetos (mundo ontológico), conceptualizaciones de los anteriores (generalizaciones semánticas), teorías para explicarlos, directrices para investigarlos, etc.”¹⁷ La única condición que exige Rendón es que tales teorías amplíen el contenido crítico del núcleo duro, y que tengan un carácter progresivo, nunca degenerativo; todo esto en pro de la profesión bibliotecaria.

¹⁵ Ibíd. pp. 45-47

¹⁶ Ibíd. pp. 47, 49

¹⁷ Ibíd. p. 50

Ivalú Ramírez también afirma que el objeto de estudio de la Bibliotecología es la información en estrecha y permanente relación con el usuario, el documento y la biblioteca (o cualquier otro tipo de unidad de información).¹⁸ “La Bibliotecología – reconoce la autora - reúne, almacena, procesa, difunde la información que lleva al conocimiento [y] estudia la información partiendo del hecho de que alguien la necesita [usuario], de que la contienen diferentes materiales [documentos] y de que se encuentra reunida en lugares específicos [v. gr., biblioteca]”¹⁹ Por lo tanto, no importa el formato o soporte material en que se encuentre la información: el punto es conservar juntos los cuatro elementos nombrados por Rendón (información, documento, institución informativa documental y usuario); y, en medio de todos ellos, un quinto elemento: el bibliotecario mismo.

A lo largo de los siglos, el bibliotecario ha gozado de ciertas prerrogativas; de ninguna manera gratuitas, sino debido a su probada erudición. Hubo numerosos bibliotecarios que fueron grandes humanistas, “reuniendo en sí mismos – comenta Roberto Casazza - la pericia técnica y el amor *per se* al conocimiento”.²⁰ En la Grecia Clásica, los bibliotecarios no sólo eran clasificadores, ordenadores y curadores, sino también personas de estudio. Por ello, en diversas culturas el bibliotecario era designado por el rey, a la vez que tutor de la familia real. Muchas veces, los bibliotecarios incluso aconsejaban al rey en cuestiones políticas o sociales. El autor menciona a Apolonio de Rodas y a Eratóstenes, célebres bibliotecarios de la Biblioteca de Alejandría; a Severino Boecio; a Marsilio Ficino, en el Renacimiento; y a ilustres filósofos y literatos como Leibniz, Kant, Goethe y Borges, que también se desempeñaron como bibliotecarios.

Todos ellos, ejemplos del *bibliotecario humanista*, entendiéndose por humanismo la “actitud de apertura infinita al aprendizaje de todo lo digno de ser conocido, y una disposición constante hacia el ejercicio de las artes y el incremento de la ciencia en general”. Humanismo opuesto a *tecnicismo*, para alcanzar “un saber holístico y diversificado”.

¹⁸ Ivalú Ramírez Ibarra. *Apuntes sobre epistemología de la Bibliotecología: un ensayo*. México: La Autora, 2001. Tesina, Licenciatura en Bibliotecología, FFyL, UNAM. p. 4

¹⁹ *Ibid.* pp. 5, 12

²⁰ Esta cita y las siguientes fueron tomadas de: Roberto Casazza. *El futuro bibliotecario: hacia una renovación del ideal humanista en la tarea bibliotecaria*.

Disponible en: <http://www.bibnal.edu.ar/PAGINAS/PNC/FuturoBibliotecario/Elfuturobibliotecario.doc>

En consecuencia, dice el autor:

Resulta conveniente la formación de bibliotecarios humanistas, es decir, bibliotecarios que se hallen abiertos a la búsqueda del conocimiento, entendido éste como un fin en sí mismo, y que sean por tanto, en tal sentido, capaces de contribuir con su comunidad –aun bajo la modalidad bibliotecaria – como maestros en el más integral sentido de la palabra [...] El bibliotecario debe procurar ser por lo menos una persona muy culta, y, mejor aún, una persona especialista en alguna rama (o en varias) del conocimiento humano.

El futuro bibliotecario debe ser un profundo conocedor de los sistemas de catalogación; deberá tener adaptación permanente a los nuevos aportes técnicos y tecnológicos en constante renovación y suplantación: “La experiencia de estudio es diferente a la experiencia de colección de información y sólo si el bibliotecario es también un hombre de estudio será capaz de mostrar a otro que está estudiando el escondido atajo hacia el saber. Caso contrario proveerá con suerte información, pero incapaz de evaluarla, no habrá cumplido su función social, que es fundamentalmente la de reunir al que no conoce con su objeto de estudio”.

Asimismo, Casazza apuesta por la especialización para la sobrevivencia de la profesión, según las inclinaciones y aptitudes de cada quien. De este modo, el bibliotecario será un profesional al servicio del lector, no al servicio del libro; capaz de elaborar proyectos institucionales y organizacionales. Y, gracias a esta especialización, transformarse en promotor de la lectura y en un agente cultural activo y responsable, contraponiendo el concepto de bibliotecario custodio al de bibliotecario estudioso.

No es suficiente – pide Casazza - que los libros sean cuidados adecuadamente, que estén bien distribuidos, que jamás sean perdidos. No es suficiente que el bibliotecario sea capaz de acercar rápidamente cualquier libro que le sea solicitado. No es tampoco suficiente que el bibliotecario sea capaz de ofrecer, una vez que le es requerido, asesoramiento sobre cuáles son los mejores libros de su colección sobre tal o cual tema determinado [...] El bibliotecario ideal debe estar atento a que su biblioteca contenga, en la medida de lo posible, los mejores libros sobre las mejores materias, teniendo particularmente presentes las necesidades de su comunidad. Luego, teniendo los mejores libros, debe crear entre su gente, entre sus *alumnos*, el deseo de leer esos libros.

De hecho, es inconcebible una actitud estática y estéril en nuestra profesión, puesto que la Bibliotecología es un saber teórico-práctico que organiza y preserva conceptual y físicamente la totalidad de las manifestaciones registradas del conocimiento humano. Además, ofrece a quienes se encuentran en un proceso de aprendizaje o estudio la guía y los instrumentos que aceleran y enriquecen dicho proceso. Empero, se queja el autor, “el relativamente reciente afianzamiento del status epistemológico específico de ésta ha acentuado más bien su carácter técnico, perdiendo con ello la integralidad que caracterizaba al oficio bibliotecario en sus orígenes, integralidad que implicaba fundamentalmente una amplia y voraz disposición a aprender y una concomitante conciencia de la propia ignorancia”.

Efectivamente, el crecimiento de las colecciones bibliográficas ha obligado a prestar mayor atención a los problemas de almacenamiento, identificación y traslado de piezas, pero ese proceso no debía necesariamente conducir a la disolución del afán enciclopedista del bibliotecario, con su consecuente ordenamiento mental (y luego físico) del conocimiento objetivado. Para evitar esta dispersión, el autor recomienda:

Procurar en la formación de bibliotecarios una mayor integralidad educativa. Esa integralidad debe contemplar la formación en el rigor del estudio y la investigación, el afianzamiento de la conciencia de la función de servicio del bibliotecario, la concientización plena de la problemática bibliotecaria del país y la formación de bibliotecarios con habilidades prácticas extrabibliotecológicas y gran capacidad de gestión y de adaptación a nuevos problemas.

En opinión de Alejandro E. Parada, la Bibliotecología es “el conjunto de conocimientos que construye, con pasión y amor desinteresados, el lugar o sitio de libertad (biblioteca) donde los lectores consultan toda clase de registros de información racionalmente organizados, teniendo como finalidad la difusión de la información (conocimiento técnico, de estudio o recreativo) como servicio social de todos y para todos los ciudadanos, y como última aspiración filosófica: la solidaridad espiritual entre todos los hombres”.²¹ Para ello, hace hincapié en la importancia de la tecnología de la información (a la cual llama “prótesis electrónica”) para que la biblioteca cumpla correctamente con su misión de servicio social, pero sin convertir a la Bibliotecología en un “adminículo de la tecnología”.

²¹ Esta cita y las siguientes fueron tomadas de: Alejandro E. Parada, *Voces y umbrales de la Bibliotecología: prosas bibliotecarias*. Disponible en: <http://www.bcnbib.gov.ar/libraria/libraria4a.htm>

En un entorno tecnológico que suele aislar a los individuos, el autor considera a la palabra hablada como un factor *humanizante* en la relación bibliotecario-usuario:

El elemento que mantendrá nuestro equilibrio con la tecnología moderna es el diálogo con el lector, y no otro. La lucha estará dada en comprender que los recursos modernos de la información tienden a separar el contacto físico entre el lector y el bibliotecario, y si bien cada vez existen en mayor número múltiples y ricos recursos de comunicación entre los individuos, la comunicación cara a cara ha sido la clave de todos los logros humanos.

El bibliotecario del futuro, en medio de su sofisticada tecnología virtual, deberá hacerse un pequeño espacio para conversar con sus usuarios". Ese "diálogos griego" o "dialogus latino", predice Parada, será lo que mantendrá viva la relación de afecto del bibliotecario con sus lectores. "El diálogo – asegura – es la última llama que se debe apagar para que desaparezca definitivamente el fuego sagrado de la Bibliotecología y las bibliotecas". (Y su razón de ser, preciso yo). El autor hace notar que la Bibliotecología es una rama de las Ciencias Sociales con varias dimensiones heterodoxas; es decir, no necesariamente científicas ni tecnológicas: "Aspectos de la educación bibliotecaria que no suelen plantearse durante nuestra formación como profesionales de la información. Los contenidos parametódicos - o sea, aquello que no se transmite en las diversas asignaturas de una carrera profesional - constituyen a veces los elementos más ricos y escondidos de un trabajo específico".

Uno de tales contenidos es precisamente la forma de relación dialéctica con el usuario. "La Bibliotecología y, específicamente, el bibliotecario, deben poseer una marcada inclinación por conocer y comprender al otro [...] Su fundamental impulso de servicio social sólo podrá plasmarse plenamente en un proceso de empatía con «el otro»". Ahora bien, el actual impacto tecnológico suele hacer creer a los demás que se puede prescindir de las bibliotecas y de los bibliotecarios; de la Bibliotecología, en suma. Y que la Internet es la panacea para sus necesidades informativas, que sustituirá a la larga - y por sí sola – nuestra labor. ¿En un futuro cercano, se cumplirá para nuestra profesión aquel arquetipo del hombre desplazado por la máquina? ¿Nos convertiremos en *bibliotecarios automáticos*? ¿Sólo veremos usuarios frente a una fría pantalla de computadora (en la que nos habremos convertido), sin un bibliotecario *de carne y hueso* a la vista? ¿Llegará así el fin de la Bibliotecología?

No lo creo; más bien, confío en que el bibliotecario se rebelará ante tal estado de cosas. La cuestión es huir de cualquier extremismo: no seamos ni tecnólogos absolutos ni enemigos a ultranza de la modernidad. Más que nada, asumamos una actitud oscilante entre la tradición y la innovación; es lo sensato para no ser atraídos por el *canto de sirenas* de la tecnología informática de los tiempos modernos. Sigamos el consejo del maestro Ranganathan, que en su quinta ley asevera: “La biblioteca es un organismo en crecimiento”. No la tomemos sólo en su sentido literal, sino entendamos con esto que la biblioteca es un reflejo fiel del desarrollo de una sociedad, y debe evolucionar junto con ella; por supuesto, en una dirección progresiva y benéfica, evitando su autodestrucción.

Tal como sostiene F. W. Lancaster - menciona Parada -, Ranganathan era un futurista, ya que su propósito con esta quinta ley de la Bibliotecología era decirnos que las bibliotecas pueden tener tales cambios que quizá, en el futuro, no las reconozcamos como bibliotecas. Esto significa que éstas y los bibliotecarios deben incorporar, rápida y reflexivamente, el arte o la ciencia de los cambios tecnológicos en nuestra sociedad. Así pues, la frase «la biblioteca es un organismo en crecimiento» y, como tal, en mutación, significa la eficaz y exitosa adaptación de esta agencia social al medio ambiente.

Adaptación al medio ambiente es lo que pide el autor. Y, si el personal es el servicio, este requisito debe tener su raíz en el bibliotecario mismo. Pero, reitero, evitando caer en la falacia de considerar obsoletos los antiguos métodos. Todo depende de nuestra creatividad para usar lo que pueda servirnos, aunque los demás (me refiero a los no bibliotecarios) lo juzguen anacrónico. Por otra parte, el bibliotecario público, dada la naturaleza de sus funciones y la heterogeneidad de su población usuaria, se enfrenta hoy en día a nuevos retos, relacionados con la impericia de algunos de sus usuarios en la utilización de las computadoras, por lo que el diálogo es el vínculo imprescindible entre el bibliotecario y el usuario, y de ninguna manera una actividad pasada de moda. La tecnificación de la disciplina no implica su deshumanización.

Nuestra profesión es ineludiblemente social y, como tal, sólo existe desde esta perspectiva. Al hablar de su futuro, sólo podemos hablar de tendencias y de proyecciones a partir de nuestro presente, pero cuando este futuro nos alcance que nos encuentre preparados.

Ahora ya no se discute si la Bibliotecología es un arte, una ciencia o una técnica (para Casazza, es un saber teórico-práctico); como encargados de ordenar el universo, cuestionamos nuestros métodos en un presente (que será futuro) en donde las fronteras entre las diversas disciplinas se van difuminando, surgiendo nuevas categorías y disciplinas híbridas que hay que acomodar dentro de nuestros sistemas de clasificación.

Pero las bibliotecas, razón de ser de la Bibliotecología, ¿acaso no son organismos vivos que, a semejanza de los humanos, sufren sus mismos accidentes: nacen, crecen, decaen y, finalmente, mueren? Las bibliotecas, advierte Parada, son “extensiones vivas de los hombres; de sus pasiones, de sus debilidades, de sus realizaciones bienhechoras. Lo bueno, lo malo, lo útil y operativo, las miserias, y ese languidecer tan próximo a la felicidad, late y palpita en el destino de las bibliotecas. Es así como el destino del hombre se transforma en el destino de las bibliotecas [...] El papel del bibliotecario consiste en saber que no manipula y organiza libros y soportes de la información, sino que, como un biólogo, trabaja con seres vivos especiales, de otra dimensión, aunque no menos íntima a su propia esencia humana”.

Como escribiera Walt Whitman en su *Canto de mí mismo*: “Quien toca este libro no toca un libro: toca un hombre”. De modo que la dimensión humana de las bibliotecas, en tanto facilitadoras del diálogo entre conciencias, rebasa lo meramente utilitario para introducirse en el ámbito espiritual. Por desgracia, reitero, ni nosotros ni las bibliotecas podemos sustraernos a las mudanzas de la vida. Parada testimonia esta triste verdad:

En su crecimiento, las bibliotecas luchan contra el caos, contra las crisis internas y externas, y contra la entropía que tiende a dispersarlas y agotar su benéfica energía [...] Éstas, acaban reabsorbidas por otras más grandes debido al capricho de una autoridad; aquéllas, se extinguen porque la institución a la cual pertenecían desaparece; otras, son consumidas por un incendio o una inundación o por un terremoto; y las últimas, las que sufren una muerte cruel y violenta, son devastadas y arrasadas por una guerra.

A pesar de todo, después de la desgracia se reconstruyen, o bien se erigen nuevas bibliotecas. El peligro es que llegue un día en que no se reconstruyan ni erijan más, y que se piense que basta con diseñar bibliotecas virtuales en entornos ciberespaciales para sustituirlas. Pero, en origen, las bibliotecas son insustituibles.

Michel Delón admite que “se reúnen los libros para evitar su dispersión, su pérdida, su destrucción. Paradójicamente, se vuelven más vulnerables: un incendio, una catástrofe, puede convertir en humo este tesoro de palabras celosamente acumulado. La Biblioteca de Alejandría sirve de paradigma: modelo mítico de una colección exhaustiva de todo lo que se había escrito, estaba destinada a desaparecer”.²²

Discute Delón si la biblioteca se dispersará, “perdiendo su función de centro intelectual, de motor de la investigación y de la interrogación filosófica”: “El incendio de la biblioteca [de Alejandría] es una metáfora a la vez que un acontecimiento histórico. Expresa de manera gráfica e impresionante la contradicción inherente a toda gran biblioteca que pretende conservar todo para conjurar la pérdida de la memoria y debe poner orden, seleccionar, juzgar, para exorcizar la pérdida de sentido”. Y agrega: “La destrucción de libros es el mayor crimen contra el espíritu”.²³

El destino de las bibliotecas es también el de la Bibliotecología y el de los bibliotecarios. La posible desaparición de los recintos bibliotecarios tradicionales, sobre todo de las bibliotecas públicas, sería un atentado en contra del proyecto cultural que este tipo de lugares está impelido a realizar. Para muchas personas, la biblioteca suele ser la única opción cultural, y quizás el único punto de encuentro con la lectura y con los demás lectores.

De acuerdo con este concepto de biblioteca como propiciador del diálogo, ya sea *de usuario a libro* o *de usuario a usuario*, Héctor Alfaro opina que el libro y la lectura son factores primordiales en la constitución de un espacio público que pueda conducir a la democracia, en oposición a una tecnología de la información que “desestructura” las relaciones de presencia inmediata y racionalidad entre los hombres. Dicho espacio público, señala, es necesario “para el intercambio de juicios y el ejercicio de la crítica, ámbito donde, al confrontarse personalmente los individuos, terminan por fomentar el uso de la racionalidad, poniendo de paso en marcha una sociedad más igualitaria que busca dejar atrás las jerarquías y desigualdades.

²² Michel Delón. *La biblioteca en la prueba de fuego*. En *Biblioteca de México*, no. 41, sept.- oct. 1987. p. 25

²³ *Ibíd.* p. 25

Aunque, entiéndase esto, a través del contacto humano inmediato (físico, emocional, racional); es decir, la comunicación sensorial: nada hay que acontezca en la mente que antes no haya pasado por los sentidos”.²⁴ Tal condición de presenciabilidad y de espacio democrático se cumple cabalmente en las bibliotecas públicas. Pero en ellas hay algo más que libros y gente. Por tal motivo, hablamos de la Bibliotecología como una disciplina híbrida: humanística y científica, teórica y práctica; que requiere, para su vigencia, de su adaptación al entorno social, cambiando sus métodos y formas (su *cinturón protector*, según Lakatos) pero no su esencia (su *núcleo duro*). Propiedad que yo llamaría *mimetismo protéico* en alusión a Proteo, dios mitológico que podía cambiar de forma a voluntad.

El bibliotecario del futuro debe ser aquel que tome en cuenta su presente, posado sobre bases bibliotecológicas firmes; que acepte los requisitos de apertura intelectual y vocación de servicio social, y que trate de conciliar la tradición bibliotecaria con los elementos innovadores que pudieran surgir en el camino. Para el bibliotecario público la exigencia será mayor, pues debe asumir un comportamiento perspicaz con sus usuarios, comprendiendo las necesidades de éstos no sólo por lo que expresan verbalmente, sino gestual y tácitamente. El bibliotecario ideal será, en conclusión, un intelectual dispuesto a guiar a sus usuarios con base en su formación humanista. Que las bibliotecas públicas no sólo sean “Recintos del Saber”, sino “Casa de Todos”.

Hagamos realidad el pronóstico de Melvil Dewey:

Es pasado el tiempo en que la biblioteca se parecía a un museo, en que el bibliotecario era una suerte de ratón entre húmedos libros y en que los visitantes miraban con ojos curiosos los antiguos tomos y los manuscritos. Es presente el tiempo en que la biblioteca es una escuela, en que el bibliotecario es en el más alto sentido un maestro y en que el visitante tiene la misma relación con los libros que el trabajador manual tiene con sus herramientas.²⁵

²⁴ Héctor Guillermo Alfaro López. *Tiempo líquido: la crisis del libro y la lectura*. En *Investigación Bibliotecológica*, vol. 14, no. 28, ene-jun. 2000. p. 70

²⁵ Citado por Roberto Casazza. Op. cit.

CONCLUSIONES

Ha quedado demostrado que la Bibliotecología es una ciencia, pues posee un cuerpo definido de conocimientos sistemáticos (teoría) que le permite desarrollar una técnica (praxis). Y es una profesión: tiene reconocimiento social y profesional (es útil a la sociedad, produce literatura, y se hace presente mediante congresos, asociaciones y escuelas de bibliotecarios); y cuenta con apoyo gubernamental (existe una legislación bibliotecaria, al menos en nuestro país). Asimismo, es una disciplina humanística y social. Por lo tanto, el bibliotecario público no debe estar supeditado a la improvisación; más bien, debe aplicar profesionalmente los preceptos teóricos y humanístico-sociales de la Bibliotecología. Tal es la tesis central del presente trabajo, punto de convergencia de las siguientes conclusiones.

Debemos acercarnos a la gente para que a su vez ella se acerque a nosotros y deje de considerarnos *bichos raros*; unas *rara avis* distantes de su realidad. Ya debe ser rebasado el tiempo en que el bibliotecario era visto como un personaje huraño y malhumorado, enfrascado en el acomodo de los libros y nada más. Hoy en día, el bibliotecario público debe ser un elemento importante para garantizar la llamada democracia cultural que los nuevos discursos reclaman, los cuales pretenden convertir a la biblioteca pública en un recinto democrático multicultural para la libre expresión de las ideas, algo similar al fenómeno de la Internet y las *sociedades red*, ahora que los espacios públicos van sucumbiendo ante el avance de ciertos intereses mercantilistas.

En este sentido, el bibliotecario debe propiciar que la biblioteca pública sea el instrumento para el cambio social, un espacio público construido por todos y para todos, pero administrado adecuadamente por los bibliotecarios. Recordemos que la biblioteca y la escuela se complementan, y en este sentido el bibliotecario juega varios roles, en ocasiones alternadamente: es educador, administrador de los recursos de la biblioteca, investigador y también usuario, lo cual le permite ampliar su visión de la sociedad a la cual, como profesional, debe servir. Pero sólo por medio de una actitud humanista, un afán de saber cada vez más sobre cualquier tema, podremos auxiliar debidamente a nuestros usuarios. Esto podemos lograrlo estableciendo una comunicación muy estrecha en cuanto a sus requerimientos de información.

Al bibliotecario público no debe bastarle que el usuario esté alfabetizado, sino letrado. Y, si la lectura nos hace partícipes de la cultura; si la información nos acerca a la verdad, entonces la biblioteca pública fomenta en los usuarios la lectura crítica de la realidad. Por otro lado, la actual sociedad de la información exige cierta pericia para utilizar las nuevas tecnologías; también requiere la capacidad para adquirir conocimiento a partir de la información recibida, y saber aplicarlo.

Es así que uno de los retos que actualmente se le presentan al bibliotecario público es contar con una biblioteca que se use de manera efectiva, y de la cual los usuarios obtengan el mayor provecho. Otro de los retos es discernir, de entre la gran cantidad de datos que pudieramos obtener, la información relevante para el usuario. De modo que el bibliotecario sea un filtro, como recomienda Ortega y Gasset.

En este contexto, aunque es conveniente utilizar para dicho fin las nuevas tecnologías de información, evitemos el peligro de tecnificar nuestra disciplina, que puede derivar en un pragmatismo que nos haga perder de vista sus fundamentos humanísticos. No permitamos que esto suceda y que cambie el nombre de nuestra profesión a, si se me permite el término, “Bibliotecnología”, y nos convirtamos en simples técnicos de la información, y nada más que eso. Otro peligro para el bibliotecario desprevenido es perder de vista su propia naturaleza y, en aras de un malentendido fomento a la lectura, “disfrazarse” de actor y dramatizar ridículamente algún texto literario. Es bueno, estoy de acuerdo, acercar los beneficios de la lectura al gran público, pero utilizando los procedimientos bibliotecológicos adecuados: el bibliotecario no debe desempeñar otras funciones diferentes a su propia esencia.

Esto no impide, de ninguna manera, que pueda echar mano de los recursos y beneficios del *marketing*. Debe, sin pretender implementar en la biblioteca un servicio *a la carte*, procurar adquirir materiales de calidad que pudieran interesar al usuario. Para ello, también debe analizar el tipo de comunidad en que se encuentre su biblioteca para poder ofrecer servicios y contenidos para todos, evitando la discriminación prejuiciada de los materiales. Sin embargo, un presupuesto holgado o unas instalaciones espléndidas son inútiles cuando el bibliotecario no sabe qué hacer con todo ello. Otra cualidad deseable en el bibliotecario público es la creatividad, sobre todo cuando escasea el financiamiento.

Por otro lado, la biblioteca pública no debe ser ni del dirigente ni del bibliotecario, sino de todos y para todos, porque todos somos o podemos ser creadores y lectores. Por ello, se ha hecho necesario proveerla de una legislación bibliotecaria que le garantice su permanencia y desarrollo. Hace tiempo que la biblioteca ha pasado a ser considerada un servicio social y un amplio campo para la actuación política, y un espacio democrático para la libre expresión de las ideas, siempre y cuando se trate de expresiones culturales realmente válidas, en donde converjan los dos valores éticos que más apreciaba Freire: el respeto y la solidaridad.

La biblioteca debe resguardar la memoria colectiva poniendo en práctica tales valores, evitando, así, la pérdida de la memoria cultural de los pueblos y de la propia identidad de los individuos. Convirtiéndose, de tal modo, en un instrumento de acción para la movilidad y el cambio sociales que conlleva a superar cualquier tipo de hegemonía. En este sentido, las bibliotecas públicas pueden ayudar, debido a su carácter público y social, a la conformación de un estado heterogéneo, toda vez que las estructuras político-económicas afectan la forma como los individuos se interrelacionan social y culturalmente.

Dentro de este estado de cosas, de globalización económica y (r)evolución tecnológica, la Internet pareció significar, desde su advenimiento, el espacio democrático de resistencia contrahegemónica por excelencia, el medio ideal para la libre discusión de las ideas. Por lo cual, tiene bastantes similitudes con nuestra profesión. Es por esto que la Red ha constituido un conflicto para nuestra disciplina; pero también una esperanza. Es una enorme base de datos, y nosotros manejamos datos. Es, en principio, un gran espacio democrático; y la biblioteca pública, en esencia, también lo es. Pero la Internet no es un lugar; es decir, existe sólo en el ciberespacio; “vive” en tanto mantengamos encendida nuestra computadora, y deja de “vivir” al apagar nuestra PC. Además, tal vez la Internet sea el único sitio en donde se pueda concretizar aquella utopía de la biblioteca total, un lugar que contenga todo el conocimiento para cualquier persona, en todo momento y desde cualquier lugar.

Pero, si bien los discursos, documentos y legislación al respecto respaldan y legitiman de alguna manera el libre acceso a la información, cuestiones tales como propiedad intelectual y derecho de autor suelen limitarlo.

Es entonces que solemos preguntarnos: ¿Nosotros, como bibliotecarios públicos, qué campo de acción tenemos en este tipo de sociedad? Es decir, ¿cuáles son los límites de nuestra injerencia para que el conocimiento sea público? Además: ¿Debe la información ser considerada siempre como una propiedad? ¿Cuáles son los límites de la libertad intelectual? ¿Qué tipo de información y para quiénes debe ser libre?

Estas son algunas de las preguntas capitales que debe hacerse el bibliotecario público ante el actual escenario socio-cultural. Pero, sobre todo, y antes que nada, debe preguntarse si en verdad está convencido de su profesión. Porque la Bibliotecología es una profesión de servicio, y es en la biblioteca pública en donde esto parece cumplirse en mayor medida. El bibliotecario público debe prolongar, con sus actitudes, la existencia de su biblioteca. Tal vez no exigiéndosele un conocimiento erudito, aunque sería deseable, pero que sepa en dónde o cómo hallar la información requerida.

El bibliotecario público debe estar alerta de las implicaciones de la sociedad actual para no quedar al margen de las transformaciones sociales, sin perder su formación humanística y su vocación de servicio. Bajo esta perspectiva, se requiere una revisión de los paradigmas bibliotecológicos que demuestren su vigencia o, por el contrario, que exijan su reelaboración y/o adecuación al entorno social actual y futuro, para lograr que el bibliotecario público pueda hacer y seguir haciendo de su biblioteca aquella fuerza viva para la educación, la cultura y la información que proclama la UNESCO y el sentido común.

En resumen, este es el bibliotecario público que necesitamos tener: aquel que está consciente de su misión como un indudable servicio social, como señala Ortega y Gasset. El que conoce bien los fundamentos de su profesión, según Shera. El educador del pueblo que preconizan Iguíniz y Manrique de Lara. Y el bibliotecario humanista que demanda Casazza.

OBRAS CONSULTADAS

1. ALFARO LÓPEZ, Héctor Guillermo. "Tiempo líquido: la crisis del libro y la lectura". En *Investigación Bibliotecológica*, vol. 14 no. 28, ene-jun. 2000, pp. 53-70
2. ALTHUSSER, Louis. "La educación como aparato ideológico del Estado: reproducción de las relaciones de producción". En *Las dimensiones sociales de la educación*, comp. Ma. de Ibarrola Nicolín. México: SEP, El Caballito, 1985. pp.107-123
3. AUDIFFRED, Miryam. "Retrosceso del actual gobierno en el fomento a la lectura". En *Milenio Diario*, 1º oct. 2003. p. 43
4. AYUSTE, Ana...[et al.] *Planteamientos de la pedagogía crítica: comunicar y transformar* Barcelona: Grao, 1988. 131 p.
5. BARRENECHEA, Ana Ma. *La expresión de la irrealidad en la obra de Borges* Buenos Aires: Bibliotecas Universitarias, 1984. 153 p.
6. BARUCHSON-ARBIB, Cifra. "Social Information Science" as a concept for assimilating smart Internet usage in a multicultural society: the case of Israel" En *IRIE: International Review of Information Ethics*. Vol. 2. Disponible en: http://www.i-r-i-e.net/inhalt/002/ijie_002_03_baruchson.pdf
7. BORGES, Jorge Luis. *El Libro de Arena* México: Alianza Editorial, 1977. 103 p.
8. BORGES, Jorge Luis. *Ficcionario: una antología de sus textos* México: FCE, 1985. 483 p.
9. BORGES, Jorge Luis. *Ficciones* Madrid: Alianza Editorial, 1997. 218 p.
10. BOWRON, Albert. "Fundamentos y práctica del *marketing*: experiencias canadienses". En *Bibliotecas públicas hoy y mañana: nuevos planteamientos de objetivos y gestión* Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1987. pp. 117-122
11. BRADBURY, Ray. *Fahrenheit 451* Barcelona: Plaza & Janés, 1967. 206 p.
12. BRADBURY, Ray. *Zen en el arte de escribir* Barcelona: Minotauro, 1995. 146 p.
13. BUONOCORE, Domingo. *Diccionario de Bibliotecología* 2ª ed. Buenos Aires: Marymar, 1976. xvii, 452 p.
14. CAMPBELL ERNST, Lisa. *¿Dónde está el libro de Clara?* Barcelona: Juventud, 1999. 36 p. il.
15. CARNOY, Martín. *La educación como imperialismo cultural* México: Siglo XXI, 1977. 349 p.

16. CARRIÓN GÚTIEZ, Manuel. *Manual de Bibliotecas* Madrid. Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2002. 766 p. (Biblioteca del Libro; 14)
17. CASTRILLÓN, Silvia. "Cambiar es difícil pero posible: el reto ético y político del bibliotecario". En *Lecturas del Bibliotecario* (suplemento de *El Bibliotecario*, año 4, no. 43. Enero 2005) 8 p.
18. CHASTEL, André y Robert Klein. *El Humanismo* Madrid: Salvat, 1971. 188 p.
19. *Código de Ética de la Asociación de Bibliotecas de los Estados Unidos (ALA)*
Disponible en: www.ala.org/ala/oif/statementspols/codeofethics/coespanishversion.htm
20. *Código de Ética profesional del Colegio Nacional de bibliotecarios*
Disponible en: <http://www.faiife.dk/ethics/cnbcode.htm>
21. CORTÉS ROCHA, Xavier. "El sentido humano en la biblioteca del futuro". En *La biblioteca del futuro*, México: UNAM, DGB, 1996. pp. 175-177
22. CRONIN, Blaise. "Marketing: principios y práctica". En *Bibliotecas Públicas hoy y mañana...* pp. 105-116
24. *Declaración de Caracas.*
Disponible en: <http://infolac.ucol.mx/documentos/bibliotecas/prin2.html>
25. *Declaración de Copenhague* Disponible en:
<http://www.fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/copenhague99.htm>
26. *Declaración de la IFLA sobre las bibliotecas y la libertad intelectual*
Disponible en: <http://www.ifla.org/IV/ifla63/63caifs.htm>
27. *Declaración de Londres.*
Disponible en: www.fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/londres.htm
28. *Declaración de los derechos de las bibliotecas.* Disponible en:
www.ala.org/ala/oif/statementspol/statementsi/spanishversion.htm
29. *Declaración Universal de los Derechos Humanos*
Disponible en: www.un.org/spanish/aboutun/hrights.htm
30. DEL CASTILLO NEGRETE, Manuel y Germán Castillo Ibarra. *Tiempos extraordinarios.*
Disponible en: http://ciberhabitat.gob.mx/museo/sociedad/texto_01.htm
31. DELON, Michel. "La biblioteca en la prueba de fuego". En *Biblioteca de México* no. 41, sept.-oct. 1987. pp. 25-26
32. *Diccionario de Lengua Española* 22ª ed. Madrid: Real Academia Española, 2002. 10 v.

- 33 DOMÍNGUEZ SANJURJO, M. Ramona y José Antonio Merlo Vega. *La biblioteca pública al servicio de la comunidad* Disponible en: www.fundaciongsr.es/bp05.htm
- 34 DOBRA, Ana. *El bibliotecario de la biblioteca popular: las misma misión y nuevos retos* Disponible en: <http://www.bibnal.edu.ar/paginas/recursosbiblio/bibliotecario.htm>
- 35 ECO, Umberto. *El nombre de la rosa* México: Lumen, Representaciones Editoriales, 1984. 614 p
- 36 *El marketing o mercadotecnia.* Disponible en: http://www.colegioapoquindo.cl/semm_box/texto5web.htm
- 37 *El papel de la biblioteca pública en la creación y consolidación del hábito de la lectura en los niños* Disponible en: <http://infolac.ucol.mx/documentos/bibliotecas/habitol.pdf>
- 38 *El papel de las bibliotecas públicas en una sociedad mediática e introducción de los medios electrónicos en las bibliotecas públicas* Barcelona: Fundación Bertelsmann, 1999. 101 p.
- 39 *Enciclopedia Salvat Diccionario* México: Salvat, 1983. 12 v.
- 40 ESCOBAR VELÁSQUEZ, Lilia Edith. *Ted Nelson y su aporte a la difusión y organización del conocimiento y de la información.* México: La Autora, 2002. 66 p. Tesina, Licenciatura en Bibliotecología, FFyL, UNAM
- 41 ESTUDILLO GARCÍA, Joel. *La Sociedad de la Información en México: una aproximación* México: El Autor, 2000. 226 p. Tesis, Licenciatura en Bibliotecología, FFyL, UNAM
- 42 *Ética en los negocios* México: Patria, 2004. [4] p.
- 43 FERNÁNDEZ DE ZAMORA, Rosa María. "Cronología bibliotecaria". En *Investigación Bibliotecológica* vol. 1, no. 3, jul-dic. 1987. pp. 48-59
- 44 FERNÁNDEZ DE ZAMORA, Rosa María. "El oficio del bibliotecólogo". En *Investigación Bibliotecológica*, vol. 5, no. 10, ene-jun. 1991. pp. 42-44
- 45 FERNÁNDEZ DE ZAMORA, Rosa María. "Las Bibliotecas Públicas en México: historia, concepto y realidad". En *Memoria del Primer Encuentro Internacional sobre Bibliotecas Públicas* México: CNCA, DGB, 2001. pp.13-33
- 46 FIGUEROA ALCÁNTARA, Hugo Alberto. *Collective construction of identity in Internet: Ethical dimension and intercultural perspective* (Texto inédito)10 p.
- 47 FIGUEROA ALCÁNTARA, Hugo Alberto. "Ética de la Información: perspectivas bibliotecológicas" En Estela Morales Campos y Jaime Ríos Ortega (coords.) *Ética e información* México: UNAM, CUIB, 2005 pp. 11-35

- 48 FIGUEROA ALCÁNTARA, Hugo Alberto. *Identidad /alteridad, multiculturalismo y bibliotecas* (Texto inédito) 8 p.
- 49 FIGUEROA ALCÁNTARA, Hugo Alberto. *Multiculturalismo e identidad en la Sociedad Red: una perspectiva bibliotecológica* (Texto inédito) 17 p.
- 50 FIGUEROA ALCÁNTARA, Hugo A. y Clemente G. Lara Pacheco. "El proyecto Xanadú: utopía vigente en el entorno del acceso a la información". En *Biblioteca universitaria*, nueva época, vol. 3, no. 2, jul.-dic. 2000. pp. 92-99
- 51 *Five laws of library science*.
Disponible en: http://en.wikipedia.org/wiki/Five_laws_of_library_science
- 52 FLORES R. DE NUNCIO, Martha I. "El impacto tecnológico en el bibliotecario como profesional y sujeto social". En *Memorias de las XIV Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía* México: AMBAC, 1983. pp. 263-273
- 53 FOTHERGILL, Richard y Ian Butchart. *Materiales no librarios en las bibliotecas: guía práctica* 3ª ed. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez: Pirámide, 1992. 375 p.
- 54 FREIRE, Paulo. *El grito manso* México: Siglo XXI, 2004. 101 p. il. (Educación)
- 55 FRÍAS, Martha Alicia. "La biblioteca de la Nueva España". En *Anuario de Bibliotecología*, época IV, año 4, 1983. pp. 233-278
- 56 GARCÍA-PELAYO Y GROSS, Ramón. *Pequeño Larousse Ilustrado* 8ª ed. México: Larousse, 1972 p. 555
- 57 GARDNER, Frank M. *Public Library Legislation: a comparative study* Genève: UNESCO, 1971. 285 p.
- 58 GILL, Philip *Directrices IFLA/UNESCO para el Desarrollo del servicio de bibliotecas públicas* México: CONACULTA, 2002. 220 p.
- 59 GIROUX, Henry A. "Educación: reproducción y resistencia". En *Las dimensiones sociales de la educación* México: SEP, El Caballito, 1985. pp. 149-159
- 60 GIROUX, Henry A. "Más allá de la teoría de la correspondencia: notas sobre la dinámica de la reproducción y la transformación educativa". En *La nueva sociología de la Educación* comp. Patricia de Leonardo. México: SEP, El Caballito, 1985. pp. 21-66
- 61 GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio. "Los usuarios". En *Manual de Bibliotecas* Madrid: Síntesis, 2002. pp. 229-242
- 62 GÓMEZ HERNÁNDEZ, José Antonio y Tomás Saorín Pérez. *La imagen actual de Las bibliotecas públicas en la cultura de masas*.
Disponible en: www.fundaciongsr.es/bp/bp04.htm

- 63 GONZÁLEZ CASTILLO, José Ángel. *La biblioteca pública como proyecto político* México: El Autor, 2003. 100 p. Tesis, Licenciatura en Bibliotecología, FFyL, UNAM
- 64 GOUGH, Cal. "Key issues in the collecting of gay/lesbian library materials". En *Gay and lesbian library service*, Jefferson, North Carolina: McFarland & Company, 1990. pp. 3-10
- 65 *Gran Diccionario Enciclopédico Visual* Barcelona: Océano, 2002. 12 v.
- 66 GUZMÁN CARBALLO, Nicanor. *La biblioteca pública como medio de desarrollo social y cultural* México: El Autor, 2003. 67 p. Tesina, Licenciatura en Bibliotecología, FFyL, UNAM
- 67 IBARRA IBARRA, Sonia *Educadores jaliscienses: antología* Zapopan: El Colegio de Jalisco : SEP, 1994. 181 p.
- 68 IGUÍNIZ, Juan B. *Léxico bibliográfico* 2ª ed. México: UNAM, IIB, 1987. 307 p.
- 69 [INFOLAC] Disponible en: <http://infolac.ucol.mx/estructura/index.html>
- 70 JARAMILLO, Orlanda y Mónica Montoya Ríos. "Incidencia de la biblioteca pública en los jóvenes". En *Investigación Bibliotecológica* vol. 15, no. 30, ene-jun. 2001. pp. 9-28
- 71 JOHNNSON, G. W. "La biblioteca pública". En *Notas bibliotecológicas* México: Pax, 1966. pp. 27-29
- 72 KERCKHOVE, Derrick de. *La piel de la cultura*. Barcelona: Gedisa, 1999
- 73 KERR, George D. *Fidelizar clientes en la biblioteca pública* Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2000 113 p.
- 74 KLAASSEN, Ute. "La biblioteca tripartita orientada hacia los usuarios...". En *Bibliotecas Públicas hoy y mañana....* pp. 141-151
- 75 KLAASSEN, Ute y Chris Wiersma. "La gestión de calidad en las bibliotecas públicas". En *Gestión de la calidad y Marketing en las Bibliotecas Públicas* Barcelona: Fundación Bertelsmann, 1999. pp. 11-101
- 76 LAFUENTE, Ramiro. "La clasificación como objeto de estudio en Bibliotecología". En *Edición conmemorativa del X aniversario del CUIB* México: CNCA, CUIB, 1992, vol. 1. p. 44
- 77 LANCASTER, F. W. "Las cinco leyes de la bibliotecología como guía para la evaluación de los servicios bibliotecarios". En *5ª semana de bibliotecología* Guadalajara, Jal.: Dirección de Bibliotecas, 1981. pp. 203-223
- 78 LESSIG, Lawrence. *Cultura libre* Disponible en: <http://www.elastico.net/archives/001222.html>

- 79 LESSIG, Lawrence. *El código y otras leyes del ciberespacio* Madrid: Taurusesdigital, 2001. 540 p.
- 80 LITTON, Gastón. *La biblioteca Pública* Buenos Aires: Bowker Editores, 1973. 210 p.
- 81 LODGE, David *La caída del Museo Británico* Barcelona: Anagrama, 2000. 187 p.
- 82 *Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública*
Disponible en: www.fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/mani94es.htm
- 83 MANRIQUE DE LARA, Juana. "El bibliotecario moderno". En *El libro y el pueblo: volante 2*. 1932. pp. 8-10
- 84 MANRIQUE DE LARA, Juana. *Manual del bibliotecario mexicano* 3ª ed. México: SEP, 1967. 232 p.
- 85 *Marketing en las bibliotecas*. Disponible en: <http://abysynet.com/tema/tema30.html>
- 86 MARTÍN BECERRIL, Tania. *La mercadotecnia, un recurso administrativo para el bibliotecólogo* México: La Autora, 2002. 112 p. Tesis, Licenciatura en Bibliotecología, FFyL, UNAM
- 87 MARTÍNEZ HERNÁNDEZ, Carlos Alberto. *La biblioteca y el multiculturalismo* México: El Autor, 2004. 65 p. Tesina, Licenciatura en Bibliotecología, FFyL, UNAM
- 88 MÉXICO. SECRETARÍA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. "Decreto por el que se crea un organismo consultivo que se denominará Comité para el Desarrollo de la Industria Editorial y Comercio del Libro". En *Diario oficial de la Federación* 9 abril 1975. pp.15-18
- 89 MÉXICO. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA. "Decreto por el que se consolida la Red Nacional de Bibliotecas Públicas". En *Diario oficial de la Federación* 8 enero 1987. pp. 9-10
- 90 MÉXICO. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA. "Ley General de Bibliotecas". En *Diario Oficial de la Federación* 21 ene. 1988. pp. 14-16
- 91 MÉXICO. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA. "Ley General de Educación". En *Diario oficial de la Federación* 13 julio 1993. pp. 41-56
- 92 MÉXICO. SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA. "Ley que crea el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología". En *Diario oficial de la Federación* 29 dic. 1970. pp. 40-42
- 93 MORALES CAMPOS, Estela. "Desarrollo de colecciones". En *Ciencia bibliotecaria* no.1, ene-mar. 1985. pp. 35-39
- 94 MORALES CAMPOS, Estela. "Legislación bibliotecaria". En *Cuadernos de legislación universitaria* vol. 6 no. 3, mayo-ago.1988. pp. 91-101

- 95 MUÑÓN, Consuelo. "Legislación bibliotecaria". En *Cuadernos de filosofía y letras*, vol. 9, 1985. pp. 39-47
- 96 OROZCO TENORIO, José. "La bibliotecología como profesión". En *Memorias de las XIV Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía* México: AMBAC, 1983. pp. 87-95
- 97 ORTEGA Y GASSET, José. *Misión del bibliotecario* México: Cámara de Diputados, 1997. 72 p.
- 98 "Pasado y presente de la biblioteca pública: mesa redonda". En *Memoria del Primer Encuentro Internacional sobre Bibliotecas Públicas* México: CNCA, DGB, 2001. pp. 34-40
- 99 PÉREZ PÉREZ, José R. *Una biblioteca para discapacitados* Salamanca: Universidad Pontificia, 1998. 180 p.
- 100 PÉREZ PULIDO, Margarita. *Códigos de ética de los bibliotecarios y otros profesionales de la información* Disponible en: www.fundaciongsr.es/pdfs/fgsr/sugenet/Bibliotecas26.pdf
- 101 PITOL, Sergio. *De la realidad a la literatura* México: FCE: ITESM, 2003.138 p.
- 102 "Principios y práctica del *marketing*". En *Bibliotecas públicas hoy y mañana: nuevos planteamientos de objetivos y gestión* Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1987. pp.95-162
- 103 *Programa Nacional Año de la lectura 1999-2000* México: CONACULTA, 1999. 66 p.
- 104 *Programa Nacional de Cultura 2001-2006* Disponible en: <http://www.conaculta.gob.mx/programa/163.html>
- 105 RAMÍREZ IBARRA, Ivalú. *Apuntes sobre epistemología de la Bibliotecología* México: La Autora, 2001. iii, 96 p. Tesina, Licenciatura en Bibliotecología, FFyL, UNAM
- 106 RASETTI, Maria Stella. "Las bibliotecas fuera de sí: rompiendo fronteras". En *El público y la biblioteca: metodologías para la difusión de la lectura* Gijón, Asturias: Trea, 1998. pp.45-56
- 107 RENBORG, Greta. "Fundamentos y práctica del *marketing*". En *Bibliotecas Públicas hoy y mañana...* pp. 152-162
- 108 RENDÓN ROJAS, Miguel Ángel. "La ciencia bibliotecológica y de la información, ¿tradicción o innovación en su paradigma científico?". En *Investigación Bibliotecológica*, vol. 14, no. 28, ene-jun. 2000. pp. 34-52

- 109 REUSSER MONSÁLVEZ, Carlos. *¿Qué es la sociedad de la información?* Disponible en: http://www.reuna.cl/central_apunte/docs
- 110 REVESZ, Bruno. "Políticas públicas en América Latina y el papel estratégico de la biblioteca: nuevos desafíos". En *La función social del bibliotecólogo y la biblioteca*, México: UNAM, CUIB, 1997 pp. 6-18
- 111 RODRÍGUEZ GALLARDO, José Adolfo. *Formación humanística del bibliotecólogo: hacia su recuperación* México: UNAM, CUIB, 2001. xvii, 284 p.
- 112 ROSZAK, Theodore. *El culto a la información: el folclore de los ordenadores y el verdadero arte de pensar* México: CNCA: Grijalbo, 1990. 277 p.
- 113 ROUX, Rhina. "Liberalismo y democracia". En *Revista Mexicana de Ciencias Políticas* no. 140, año XXXVI, nueva época, abril-jun. 1990. pp. 179-180
- 114 ROWLING, Joanne. *Harry Potter y la Cámara secreta*. Barcelona: Salamandra, 2000. 364 p.
- 115 SALABERRÍA, Ramón. *La función educativa de la biblioteca pública* Disponible en: <http://www.fundaciongsr.es/bp06.htm>
- 116 SALAMON, Magdalena. "Panorama de las principales corrientes de interpretación de la educación como fenómeno social". En *Perfiles Educativos* no. 8, abr-jun. 1980. pp. 3-23
- 117 SALCEDO, Miguel Ángel *La ruta del pensamiento* México: Patria, 1949. 154 p.
- 118 SÁNCHEZ, Antulio. "Ciberespacio, signos y comunicación". En *Investigación Bibliotecológica*, vol. 11 no. 23, jul-dic. 1997. pp. 63-70
- 119 SÁNCHEZ VÁZQUEZ, Adolfo. *Ética* 8ª ed. México: Esfinge, 1973. 239 p.
- 120 SANDER VILLARINO, Susana. "¿Qué es la biblioteca?". pp. 37-38 En *Edición conmemorativa del X aniversario del CUIB* México: CNCA, CUIB, 1992. v.1.
- 121 SCHAFF, Adam. *¿Qué futuro nos aguarda?: las consecuencias sociales de la segunda revolución industrial* Barcelona: Crítica, 1985. 182 p.
- 122 SCHWANITZ, Dietrich. *La Cultura: todo lo que hay que saber* 6ª ed. México: Taurus, 2004. 558 p. il.
- 123 SERRANO MIGALLÓN, Francisco. "El libro y la biblioteca del futuro: notas para una nueva relación". En *La biblioteca del futuro* México: UNAM, DGB, 1996. pp. 149-158
- 124 SHERA, Jesse H. *Los fundamentos de la educación bibliotecológica* México: UNAM, CUIB, 1990. 227 p.

- 125 SORMANY, Pierre. "La Bibliotecología". En *Cuadernos de Filosofía y Letras: bibliotecología* vol. 9, 1985. pp. 19-25
- 126 SOUZA, Sebastiao de. "Información: utopía y realidad de la Bibliotecología". En *Investigación Bibliotecológica*, vol. 10 no. 21, jul-dic. 1996. pp. 14-17
- 127 SUAIDEN, Emir José. "Biblioteca pública y las necesidades de información de la comunidad". En *Investigación Bibliotecológica*, v.6, no. 13, jul.-dic. 1992. pp. 20-29
- 128 SUAIDEN, Emir José. *El impacto social de las bibliotecas públicas*
Disponible en: www.es/fccd/anales/ad05/ad519.pdf
- 129 SUTHERLAND, Sue. "Aprender de los demás: dar prioridad al cliente". En *Aprendiendo de otros en las bibliotecas públicas* Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2001. pp. 95-123
- 130 TORRES VARGAS, Georgina Araceli. "La biblioteca híbrida: ¿un paso hacia el acceso universal a la información?". En *Investigación Bibliotecológica*, vol. 13, no. 27, jul.-dic. 1999. pp. 142-143
- 131 TORRES VARGAS, Georgina A. y Hugo A. Figueroa Alcántara. "Utopías bibliográficas en el ciberespacio". En *Investigación Bibliotecológica*, vol. 11, no. 23, jul.- dic. 1997. pp. 50-62
- 132 TREJO DELARBRE, Raúl *Vivir en la sociedad de la información: orden global y dimensiones locales en un universo digital*
Disponible en: <http://hfigueroabsociol.tripod.com/socinf.htm>
- 133 TUÑÓN, Consuelo. "Legislación bibliotecaria". En *Cuaderno de Filosofía y Letras* no. 9, 1985. pp. 39-47
- 134 URBIZAGÁSTEGUI ALVARADO, Rubén. "El rol de las bibliotecas: un análisis de dos paradigmas sociológicos". En *Investigación Bibliotecológica* vol. 6, no.12, ene.-jun. 1992. pp. 34-41
- 135 "Usuarios y servicios: mesa redonda". En *Memoria del Primer Encuentro Internacional sobre Bibliotecas Públicas: perspectivas en México para el siglo XXI* México: CNCA, DGB, 2001. pp. 219-240
- 136 WHITTAKER, Kenneth. *Systematic evaluation: methods and sources for assessing books* London: Clive Bingley, 1982. 154 p.
- 137 XIRAU, Ramón. *Introducción a la historia de la filosofía*. México: UNAM, 1990. 493 p.
- 138 ZURITA SÁNCHEZ, Juan Manuel. *El paradigma otletiano como base de un modelo para la organización y difusión del conocimiento científico* México: El Autor, 2001. 101p. Tesis, Licenciatura en Bibliotecología, FFyL, UNAM