

EL IMPACTO SOCIAL DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

*EMIR JOSE SUAIDEN**

Departamento de Ciencia de la Información y Documentación. Universidad de Brasilia.

Resumen: Reflexión en torno a los conceptos antagónicos existentes entre el profesional de la información y la comunidad, como la exclusión social y la explosión bibliográfica; la producción de información y la producción de conocimiento; el impacto social de las bibliotecas públicas; el papel del profesional de la información en una sociedad en desarrollo; el hábito de lectura; la formación de lectores críticos; el papel de la biblioteca pública en la sociedad de la información.

Palabras clave: Bibliotecas públicas. Impacto social. Sociedad de la información. Exclusión social.

Abstract: This paper is an insight into the antagonist concepts which lie between the information professional and the community, as are social exclusion and bibliographical explosion; information and knowledge production; the social impact of public libraries; the role of the information specialist in a developing society; reading habits; critical reading education; and the role of public libraries in an information society.

Keywords: Public libraries. Social impact. Information society. Social exclusion.

INTRODUCCIÓN

El modelo de biblioteca pública implantado en el Brasil ha tenido como modelo el utilizado en otros países, más desarrollados en esos momentos, pero que nada tenían que ver con la cultura brasilera. Este modelo, reflejado y copiado, con el tiempo ocasionó problemas tales como el que la biblioteca pública fuera vista por la sociedad como un lugar elitista, un depósito de libros, o un local para realizar tareas escolares. Estos problemas facilitaron la creación de conceptos antagónicos entre el profesional de la información y la comunidad en general.

Siendo así, durante mucho tiempo, la preservación de la colección era considerada como el objetivo fundamental de la biblioteca, con lo que se dificultaba mucho la disseminación y la difusión del libro. Según Bandino(1) este concepto favoreció la creación de bibliotecas "inútiles", haciéndose necesaria la reformulación de sus objetivos para transformarlas en bibliotecas de circulación y no de conservación. Al abrirse al público la biblioteca se convirtió en un punto de convergencia y referencia para la comunidad donde estaba ubicada, facilitando así la introducción del libro y de la lectura en el vivir diario de las personas. Es necesario que la biblioteca se proyecte hacia afuera y asuma el papel que le corresponde en la educación, en la enseñanza y en la formación y difusión de los recursos culturales del país.

* emir@unb.br

Con el surgimiento de una nueva sociedad, llamada sociedad de la información, se rompió definitivamente la tesis del paradigma de la preservación. Esa nueva sociedad demuestra esencialmente que la información genera poder, especialmente cuando es diseminada en un corto espacio de tiempo, o, mejor aún, en un tiempo real. Esa capacidad de acceso inmediato a la información y su consecuente posibilidad de transformarse en conocimiento generando productos, servicios y riqueza, fue la responsable del cambio paradigmático que generó la revolución tecnológica que vivimos. La información pasó a ser valorada y las empresas pasaron a utilizar todas las tecnologías, teorías, conceptos y herramientas, como la inteligencia, competitivas para crecer en un mercado global.

Algunos especialistas, a finales de la década de los 80, afirmaron que la sociedad de la información sería una sociedad de inclusión social, en la que los recursos se compartirían, dedicada al bienestar social y en la que la tendencia dominante sería acabar con las desigualdades sociales. No obstante, al iniciarse el nuevo siglo, el discurso ha seguido un camino totalmente contrario. Para gran parte de los especialistas la sociedad de la información es una sociedad perversa, una sociedad feudal donde los dueños del poder son los dueños de los medios de comunicación y en la cual las desigualdades se acentúan cada vez más.

En el prefacio del libro *Pobreza, una cosa impostergable*, Fernando Zumbado (2) pregunta: ¿Cuándo progresa realmente una sociedad? La pregunta parece obvia. Sin embargo, durante mucho tiempo se confundieron los indicadores abstractos que esconden desigualdades con el bienestar de las personas. Existe progreso cuando las condiciones de vida mejoran, cuando se avanza en el desarrollo humano.

En el área económica, los especialistas tienden a presentar una tendencia cada vez mayor de difundir más que de establecer una política para eliminar las desigualdades, como si debiésemos acostumbrarnos a ellas. A pesar de las frustraciones que nos provoca esta tendencia, está cada vez más claro que en un mundo globalizado solamente las personas con acceso a la información y al conocimiento, tendrán mejores oportunidades para mejorar su calidad de vida y hasta para disfrutar del poder.

La frase de Herbert de Souza (3) respecto a que miseria y democracia son incompatibles, no encuentra grandes aliados en el plano político, pues existe una tendencia a considerar la democracia solamente como una forma de gobierno donde la prensa es libre y donde las personas, analfabetas o no, eligen a las autoridades. El acceso democrático a la información, a pesar de estar registrada en la mayoría de las Constituciones de América Latina, cada vez se restringe más a una pequeña parte elitista de la población. La porción restante queda marginada del proceso de ciudadanía, desconociendo los derechos y deberes que les corresponden en la sociedad.

Este es el gran conglomerado de los excluidos. Generalmente las personas que conforman este grupo son analfabetas, no están documentados y por lo general están desempleados, por no ser considerados como mano de obra especializada. De este grupo surgen generalmente los grandes problemas sociales como la prostitución precoz y la violencia. Gran parte de los presidiarios están entre ellos, cuyo efecto multiplicador es impresionante, razón por la cual aumenta cada vez más el porcentaje de la población marginada del proceso social, educativo y cultural.

La exclusión social, sin embargo, no obstruye el proceso de desarrollo. En el área de la información asistimos a grandes transformaciones. Para Pacheco (4) la información hoy en día es un producto descartable que exige reposición inmediata, siendo su característica principal la velocidad con que es generada, consumida y descartada, impidiendo a las personas pensar, juzgar e interpretar la información que reciben. Según la autora las consecuencias que se anotan son:

- Somos cada vez más dependientes de la información sobre la acción del otro para que podamos establecer nuestra propia acción. Así, en contraposición al pasado, no es el conocimiento el que da soporte al obrar del hombre y si lo es la información.
- El saber del hombre moderno no está solamente fundamentado en todo lo relacionado con su cultura, sino en los fragmentos de diversas culturas que la información diaria le ofrece.
- La facilidad de acceso a la información está suplantando a la memoria. Hoy en día se redoblan los esfuerzos en la tentativa del librar al hombre del esfuerzo de recordar. Lo que importa no es solamente conocer, si no el acceder a medios e instrumentos rápidos para adquirir conocimiento. Los bancos de datos se transformarán en gigantescos supermercados con productos tan especializados que prestarán servicio solamente a los grandes conocedores, pero como estos son una ínfima parte de la población, lo que esos supermercados cibernéticos venderán serán fórmulas rápidas de preparación instantánea y consumo inmediato.

Tanto en lo relacionado con el tema de la recuperación de la información, como con el de la producción del conocimiento, la inclusión beneficia a una pequeña parte de la población. La sociedad de la información, según Barreto (5) tiene por objetivo básicamente la producción del conocimiento sustentado por la producción de la información. La socialización del fenómeno de la producción de información se hace a través de estructuras de información (bibliotecas, bases de datos, sistemas de información) que son responsables de la operatividad de la producción del conocimiento. Estas estructuras están constituidas por las industrias de producción de conocimiento, industrias de producción de información organizada e industrias de transformación de información. Estas estructuras funcionan con racionalidades diferentes. Las industrias de la información se orientan mediante una racionalidad técnica, buscan eficiencia técnica y económica, indispensable para la producción del conocimiento, pero no producen conocimientos, apenas tratan de ordenar la explosión de la información.

Para el autor, esos instrumentos y mecanismos de ordenación y organización siguen los principios de la ideología presente, o sea, de una racionalidad técnica y productiva y producen gran cantidad de almacenamientos, por lo que no se corresponden con la función de la producción del conocimiento, ya que disminuye su criterio de calidad. Fuera de eso, esos almacenamientos están siendo distribuidos de acuerdo con la ideología de que a mayor cantidad mayor será el grupo si se quiere cubrir el costo de la información, así surgen estrategias de distribución que pretenden contemplar y dividir entre los diferentes grupos de consumidores esos almacenamientos. En este proceso de distribución y diferenciación apenas algunos privilegiados tienen acceso a determinada información.

Este grupo elitista posee generalmente, además de las competencias de los demás, características políticas y económicas que les permiten asegurar y mantener el poder político y económico. Así, esta distribución opera de forma tal que solamente una elite tiene las informaciones selectivas, pertenecen solamente a una élite compuesta por una gran minoría.

Siendo así, en una sociedad de la información, la producción del conocimiento genera la riqueza, muchas veces en forma de patente, que acaba consolidando la hegemonía de los países desarrollados sobre los otros. En verdad, es ese el gran ejemplo de América Latina, en la medida en que la hegemonía se consolida los países desarrollados no saben ni como se deben referir a los demás, pues aún no saben como debe clasificarse a la región. Inicialmente era subdesarrollada, después inventaron un término más educado, países en vía de desarrollo, sin que nunca se informara cuánto tiempo llevaría un país para desarrollarse o si después de algún tiempo ese país podría ser tachado nuevamente de subdesarrollado. Hubo también un determinado período en que la región hacía parte del tercer mundo. También nunca quedó claro cuando pasaría a ser un segundo mundo. De cualquier manera, en un mundo globalizado, la región es cada vez más dependiente del proceso de información y del conocimiento.

La dependencia en el proceso de desarrollo crea naturalmente un proceso de desinformación que es un factor decisivo en el proceso de exclusión social. La desinformación afecta esencialmente a las clases menos favorecidas influyendo en el proceso de desarrollo de la ciudadanía, La desinformación puede significar la falta de información, la información incorrecta, la manipulación de la información, todo esto lleva a la formación de una sociedad incapaz de discernir, criticar y, consecuentemente, tomar decisiones favorables para su propio desarrollo.

Castro (6) afirma que al lado de la sociedad de la información reside otra más populosa que es la sociedad de la desinformación que está poco retratada, porque aquella esconde a esta, o esta no es el objetivo deseado de la Biblioteconomía. Al tratar de la primera, sin dejar de mirar hacia la otra, construimos un discurso vacío de sentido. Para ejemplificarlo se presenta una noticia sacada de un periódico de gran circulación en el Estado de Sao Paulo: Silvana, de 17 años, abandonada desde los cinco años en la Plaza de la Sé, falleció de SIDA en un hospital público de Sao Paulo. Entrevistada con anterioridad informó desconocer la utilidad de los preservativos. Este ejemplo representa en verdad el más alto grado de desinformación si consideramos la gran inversión hecha por el Ministerio de Salud en la divulgación de información sobre esta enfermedad.

En el último semestre académico, en la disciplina Biblioteconomía y Sociedad, que se dicta en la Universidad de Brasilia, montamos una pieza teatral que consistía en la peregrinación de Silvana de la Plaza de la Sé hasta la Biblioteca Pública Municipal Mario de Andrade, cuya distancia es pequeña, con el propósito de observar la cuestión de la inclusión social. Analizamos todos los aspectos que llevan a la exclusión social, tales como, la seriedad de los edificios, la mirada de los transeúntes, la vigilancia de la biblioteca, la registradora, la baja autoestima. La pieza se cierra con Silvana intentando saludar al bibliotecario apretando su mano. Tanto en la ficción como en la realidad, el estudio demostró que tampoco el profesional de la información está preparado para ser un instrumento de inclusión social.

Muchas veces el deterioro de la imagen de la biblioteca se debe a la lealtad, que el profesional de la información profesa a su currículum de formación profesional. En Italia, por ejemplo, el éxito alcanzado por el programa “Bibliotecas sin Barreras” contribuyó decididamente a la democratización del acceso a la información. En la práctica dicho proyecto adoptó el método de “contagiar por la lectura”, y de esta manera, las personas tienen acceso al libro en momentos y lugares que normalmente tienen otras funciones, tales como, lugares de paseo, discotecas, playas, iglesias, centros deportivos, etc. Inicialmente los profesionales de la información fueron los grandes críticos del proyecto ya que encerrados en las normas del procesamiento técnico, tenían miedo a la idea de una biblioteca para el público, pues creían que pasando el poder al público, el bibliotecario perdería autoridad. Esto también fue provocado por la falta de indicadores, ya que el éxito del proyecto comprobó que el acceso democrático a la información fortalece la autoridad del profesional de la información.

Siendo así, es fácil constatar que la exclusión social es también un proceso de desinformación. La desinformación no es solamente la difusión falsa con fines generales de propaganda. Son acciones perfectamente calculadas teniendo en vista el logro de un objetivo. En el noventa por ciento de los casos ese objetivo no es de influir en multitudes, pero si lograr blancos muy determinados para inducirlos a decisiones estratégicas. La desinformación-propaganda se limita apenas a datos políticos al alcance del pueblo. La desinformación de alto nivel falsifica informaciones especializadas y técnicas de relevancia incomparablemente mayor. En el tercer mundo, debido a los problemas de acceso a la educación y a la cultura, la desinformación va en contra de la propagación del proceso de ciudadanía, o sea que parte notable de la población desconoce sus derechos y deberes.

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. Generalmente las universidades no son buenos ejemplos de organizaciones inteligentes debido a las dificultades que tienen en caracterizar el mercado de trabajo y a la deficiencia en resolver los problemas de la sociedad. Diríamos además que las bibliotecas tampoco son grandes ejemplos de organizaciones inteligentes debido principalmente a las dificultades que tienen de vincularse adecuadamente con las necesidades informativas de la comunidad.

EL IMPACTO SOCIAL DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

Históricamente las bibliotecas públicas nacieron con funciones muy nobles. En los Estados Unidos de América del Norte, por ejemplo, surgieron para preservar la democracia. En muchos otros países son el símbolo de cambios sociales importantes. En algunas regiones la biblioteca pública al igual que la Iglesia y la Escuela forman parte del paisaje local.

En esas regiones son muchos los ejemplos de bibliotecas públicas que se transforman en medio natural para la inclusión social. Un ejemplo que viene al caso es el de la Biblioteca Pública de Nueva York que presta el servicio específico de facilitar al emigrante su vida en aquella gran ciudad.

Y ¿por qué es la biblioteca Pública tan importante en esas regiones? Porque a través de sus productos y servicios es extremadamente visible para la sociedad. No es fácil hablar de visibilidad en un país donde generalmente la biblioteca pública no es una unidad presupuestaria, donde no existen profesionales de la información, donde el gobierno cuestiona tanto el costo beneficio de los servicios bibliotecarios, y principalmente donde una parte muy representativa de la población no es usuaria de las bibliotecas públicas, como es el caso de los países latino americanos.

De acuerdo con esto, en Brasil, en un momento en que se debate tanto la sociedad de la Información, y cuando ya hay recursos destinados para su implantación, es necesario que los profesionales de la información, especialmente los de las bibliotecas públicas, presten atención a este proceso. La biblioteca pública puede convertirse en un medio de acceso más eficaz para la inclusión social de las poblaciones marginadas del proceso educativo y cultural, a partir de que el Programa Brasileiro de la Sociedad de la Información, defina pautas de diseminación de información, de alfabetización digital, debidamente preparadas para este fin. Para esto deberán tomarse algunas medidas, de las cuales la fundamental es la formación de profesionales conscientes y preparados para ser mediadores del proceso de información y de inclusión.

Esta formación exige, a corto plazo un cambio fuerte en el propio currículo y principalmente en la actitud del profesional. No tenemos aún una visión detallada del propio mercado de trabajo y principalmente no conocemos, a través de investigaciones científicas, el impacto social de las actividades bibliotecarias. Por causa de esto existen conceptos antagónicos y no está clara la cuestión de la visibilidad de los servicios de información. Realmente no está claro para nadie cual es el beneficio final de las actividades bibliotecarias.

Muchas veces cuando se realizan investigaciones para conocer el impacto de estas actividades los profesionales de la información se sorprenden con los resultados.

D'Elia (7) y Madden (8) realizaron en la década de los 80, en los Estados Unidos de América del Norte, estudios para entender el comportamiento de la comunidad en relación con los servicios bibliotecarios. El modelo confeccionado por D'Elia partía de las siguientes variables como componentes de la investigación:

- a) características individuales de los usuarios;
- b) opinión y conocimientos de los servicios bibliotecarios;
- c) accesibilidad de los usuarios a la biblioteca;
- d) facilidad para utilizar la biblioteca.
- e) Los entrevistados se seleccionaron en función de tres posibles factores:
- f) utilización o no de la biblioteca;
- g) frecuencia de uso;

h) intensidad de la utilización.

La frecuencia en el uso fue medida por el número de veces que los entrevistados iban a la biblioteca, así como el número de veces que habían telefonado a la biblioteca en el año anterior. La intensidad fue medida a través de la duración de la visita a la biblioteca.

De acuerdo con los resultados de la investigación, se llegó a la conclusión de que los usuarios se diferenciaban de los no usuarios por la frecuencia con que participaban en los eventos culturales, así como por su nivel de hábito de lectura.

Basándose en una investigación sobre usuarios y no usuarios de las bibliotecas públicas, Madden llegó a las siguientes conclusiones:

- a) La utilización de las bibliotecas está muy relacionada con otras actividades. Una persona que realiza actividades como política, deporte, actividades culturales, etc., es probablemente usuario de la biblioteca;
- b) La mujer que no utiliza la biblioteca no participará seguramente en otros programas desarrollados por esta. Sus intereses y actividades de grupo serán muy limitados y la biblioteca le ofrece poco, por no tener interés en variar y ampliar sus actividades cotidianas. Muchos bibliotecarios contradicen esa conclusión, pero es evidente que la biblioteca no representa el aspecto principal de la vida de estas personas
- c) Muchos no usuarios podrían ser conquistados a través de grandes campañas publicitarias, especialmente en lo relacionado con el desempeño doméstico y bibliobuses. Muchos hombres no usuarios se podrían convertir en usuarios si la biblioteca diseña libros y servicios relacionados con sus intereses;
- d) Los usuarios asiduos de la biblioteca poseen una variedad de intereses tan grande que las bibliotecas tendrían dificultades para definir sus necesidades. Por otro lado, los usuarios representan un pequeño porcentaje del total de la población, lo que representa una duda respecto del empleo de los recursos en materiales destinados a este grupo;
- e) Los usuarios moderados, de ambos sexos, son un público que merece una atención especial. Le corresponde a la biblioteca organizar una colección dirigida a los anhelos y las aspiraciones de la comunidad.

La Encuesta sobre Biblioteca Pública comprobó que los americanos no usaban la biblioteca como pensaban los profesionales de la información. El estudio al que nos referimos destacó que:

- una pequeña minoría de adultos utilizaba la biblioteca con regularidad,
- en una pequeña minoría de usuarios se concentraba la mayoría de los préstamos,
- la utilización de la biblioteca dependía del nivel educativo de los usuarios,
- los usuarios de la biblioteca compran más libros que los no usuarios,

- la mayoría de las personas no utilizan la biblioteca como fuente de información, la utilizan más para el ocio que para ampliar sus conocimientos,
- los usuarios de la biblioteca tienen una conciencia social y comunitaria mayor que aquellos que no la utilizan,
- el material publicado recientemente es el más solicitado.

Tanto en los Estados Unidos como en Inglaterra se comprobó que las personas de clase media con un buen nivel educativo, son las que más utilizan la biblioteca, por estar más capacitadas para este fin. Por lo tanto las bibliotecas no cambian la situación social apenas refuerzan el estatus vigente.

Se comprobó también en estos países que el nivel educativo es el factor determinante del uso de la biblioteca. Cuanto mayor es el nivel educativo de la comunidad, mayor será la utilización de la biblioteca. Es poco probable que las bibliotecas tengan influjo en el nivel educativo, pues ellas apenas son un refuerzo en la situación existente. El nivel educativo está estrechamente relacionado con la clase social y el nivel económico. Una clase social y un nivel económico bajo indican una menor utilización de la biblioteca. Para ellos, aumentar la edad media de finalización de los estudios es la mejor manera de aumentar el uso de la biblioteca. Las mujeres utilizan más la biblioteca y solicitan más libros en préstamo que los hombres. Los niños en edad escolar utilizan la biblioteca más que los adultos. La mayoría de los adultos utiliza regularmente u ocasionalmente la biblioteca y los niños se comportan como usuarios intermediarios, o sea, la utilizan de cuatro a seis veces por año. Los adultos que regularmente utilizan la biblioteca tienen más de sesenta años. Las minorías étnicas y otros segmentos de la población utilizan poco la biblioteca.

El servicio más utilizado es el préstamo de libros y la queja principal se refiere a la calidad de las colecciones y a su disponibilidad. La mayor demanda es la de libros de ficción actualizados. Existe escasa evidencia de que la biblioteca sea utilizada para cuestiones relacionadas con la investigación y la educación personal.

Recientemente, la Cámara Brasileira del Libro y el Sindicato Nacional de Editores de Libros realizaron una investigación denominada "Retrato de la lectura en Brasil". El objetivo era identificar la penetración de la lectura de libros en Brasil y el acceso a los libros. Se utilizó para ello una muestra probabilística.

Dicha investigación comprobó que la escolaridad es un factor determinante en la compra de libros y que las personas muy pobres utilizan canales alternativos ajenos a las librerías. El hombre compra libros buscando información y mejora profesional, mientras que la mujer lo hace buscando paz interior o para regalo. El precio del libro asociado al bajo poder adquisitivo de la población son los grandes bloqueos que enfrenta la industria editorial, ya que la posesión del libro presenta una dinámica idéntica a la distribución de la renta en el país, donde pocos tienen mucho y muchos tienen poco. El asunto más leído es el religioso, y cuanto más bajo es el estrato económico, mayor la penetración de la Biblia. La presencia de lectores crece en los estratos de renta más elevados. El aprecio por la lectura tiene dos fuertes componentes: la total dependencia de la escolaridad y

la fuerte dependencia del poder adquisitivo. Como barrera al incremento de la lectura se cita la baja presencia de las bibliotecas.

La elaboración de un diagnóstico, con la utilización de metodologías cualitativas, facilitaría la elaboración de la planificación estratégica de la biblioteca. Esta planificación permitiría el refuerzo de sectores descubiertos como pueden ser la ampliación de áreas de intereses comunes a la biblioteca y a la comunidad.

Esos datos, suministrados periódicamente, facilitan la elaboración de la planificación estratégica de la biblioteca y permiten un grado de visibilidad mayor por parte de la comunidad, pues cuanto se refiere al diagnóstico permite al profesional de la información reforzar sectores descubiertos, así como también ampliar áreas de interés común y crear indicadores que refuercen la actuación social de la biblioteca.

Esos indicadores permiten al profesional de la información una visión más completa sobre el éxito o el fracaso de las actividades bibliotecarias. Por ejemplo en el área educativa, el fracaso escolar es visto como un fracaso del alumno y no del sistema educativo o bibliotecario. El fracaso escolar está caracterizado por la evasión, repetición y baja calidad en el proceso enseñanza-aprendizaje. Esos indicadores tienen prácticamente un reflejo social que acompañan al individuo en toda su existencia. Conociendo estos indicadores el sistema educativo elabora una planificación estratégica encaminada a la disminución progresiva del fracaso escolar.

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. ¿Cómo llamar biblioteca pública, o sea, que atiende al público en general, que sea todo para todos, cuando la biblioteca atiende a una pequeña porción de la comunidad? En este caso le quedan dos alternativas, o segmentar la comunidad y prestar un trabajo de alta calidad para beneficiar a un público específico, o entonces ser modestos y cambiar el nombre de biblioteca pública por el de biblioteca destinada a un grupo pequeño de estudiantes interesados en fotocopiar enciclopedias. El profesional también necesita ser crítico para cambiar los indicadores producidos actualmente por las estadísticas provenientes de consultas y préstamos. Ya existen condiciones para tener indicadores relevantes mostrando el verdadero impacto de la consulta o del préstamo domiciliario.

En la búsqueda de un modelo que facilite la inclusión social, la adopción de metodologías para el compartir la toma de decisiones es de gran relevancia. Supone también que deberá imperar siempre el sentimiento democrático, o sea dar la palabra a los excluidos. Es el momento adecuado para la utilización de las técnicas de prospección, de las que las más recomendadas para las bibliotecas públicas son: escenarios, monitoreo tecnológico, *brainstorming*, grupo focal y *benchmarking*.

La técnica de escenarios es utilizada para identificar tendencias y observar variables tales como el desarrollo de las colecciones, las necesidades de nuevos productos y servicios, así como, la mejora de las condiciones educativas y culturales de la comunidad. La técnica de monitoreo tecnológico permite la observación de factores científicos, telemáticos y tecnológicos que pueden afectar a la biblioteca pública y a la comunidad. La técnica de *brainstorming* que estimula respuestas creativas en un grupo de personas, objetivando la solución de los problemas específicos generados por la integración de la

biblioteca pública con la comunidad. El grupo focal es una técnica utilizada para la toma de decisiones en los servicios bibliotecarios; básicamente mediante la realización de entrevistas grabadas con técnicos, usuarios, no usuarios, y miembros de la jerarquía institucional mediante dos preguntas básicas: ¿cómo es la biblioteca pública hoy? Y ¿cómo debería ser la biblioteca pública? Es una técnica fundamental para la elaboración de la planificación estratégica de la biblioteca pública, basada en un modelo de proactividad. La técnica de *benchmarking* está basada en el establecimiento de parámetros con un modelo de biblioteca pública donde existe una total integración con las necesidades informativas de la comunidad y donde se observa la difusión de productos y servicios que son vitales para el crecimiento educativo y cultural de la comunidad.

Fuera de eso, el nuevo profesional de la información en el área de las bibliotecas públicas deberá ser un mediador en la propagación de una política de lectura y de hábitos de utilización de la información. Sabemos que solamente un lector forma a otro. Siendo que, en la medida en que el profesional de la información no tiene hábito de lectura, deberá unirse al profesor de enseñanza fundamental o de segundo grado que, generalmente tampoco tiene hábito de lectura, formándose así un círculo vicioso; biblioteca y lectura acaban por no ser actividades fundamentales en la formación de una nueva generación. De esta forma, queda cada vez más claro que el profesional de la información no está preparado para propagar una política de lectura. Este hecho dificulta la interacción de la biblioteca con la comunidad y fundamentalmente la creación de un público lector. Cuando se habla de un público lector es evidente que el papel del profesional de la información, y el estudio periódico del desarrollo de las colecciones son fundamentales para lograr este objetivo.

En verdad, en la medida en que una comunidad cuenta con un profesional de la información, que es también un 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.

No solamente en Brasil, sino en toda América Latina, las pocas personas que tienen el hábito de lectura acaban por convertirse en lectores críticos, ya que de acuerdo a lo que dice Borges: usted puede terminar aquella historia donde quiera, usted puede unir aquella historia con cualquier otra, usted puede negar la historia, olvidar la historia, convertirla en un clásico, considerarla solamente un reflejo de otras historias. Un lector crítico, cuando se transforma en un 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 estos usuarios.

Según Gloria Pondé el aumento de la población urbana, las políticas de masificación de lectura y los diversos sistemas de reproducción del lenguaje, ampliaron el público lector y el interés por la lectura.

El acto de leer, antes asociado básicamente al respeto por el texto, y la autoridad absoluta del autor, privaba al lector de cualquier discordancia con las verdades en ellas contenidas, porque suponía una jerarquía entre el emisor y el destinatario, a medida en que se buscaba aquello que el texto o el autor pretendía decir. Pero la lectura interactiva o lúdica pretende un equilibrio entre el texto y el lector, en la acción comunicativa. Con esto, se rompe el esquema autoritario de la relación existente entre el emisor y el

destinatario, para volverse la lectura un juego, en el que el lector también asume el papel de autor, una vez que da significado al texto y participa activamente de la acción interpretativa. Con el reconocimiento de la función activa del lector, el concepto moderno de autoría queda igualmente comprometido, ya que la perspectiva individualista de que solamente el autor es “poseedor” del texto cae por tierra, una vez que la existencia del texto está íntimamente relacionada a su lectura y a su receptor. De este modo, tanto el emisor como el destinatario tienen autoridad sobre el texto, aunque uno de ellos tenga un poco más de responsabilidad en la creación que el otro. Además vale la pena observar que esa concepción burguesa de autoría es reciente, data del siglo XIX, época en que el proceso de construcción social de la autoría se fortaleció, principalmente por causa del desarrollo de la imprenta, o sea, de la información escrita y, en consecuencia, de las profesiones de periodista y escritor.

Para Alberto Manguel (9) la responsabilidad del escritor es la de ser sensible a los dictámenes de la experiencia, es decir, la de ser un buen alquimista. La experiencia nos da material que como escritores transmutamos en palabras. Pero sólo somos artesanos de esa experiencia. La tarea del escritor acaba con la construcción de esa obra. Una vez terminada, el escritor no tiene ningún poder. La obra queda en manos de quien la recibe. La responsabilidad del lector es descubrir ese texto y tratar de hacer el camino inverso: comprender la experiencia que sirvió de inspiración. Y puede que sea otra experiencia, otro mundo el que descubra a través de la obra. La responsabilidad del lector es una responsabilidad política, porque tiene que ver con la sociedad, con la polis, tiene que ver con lo que Mallarmé llamaba dar un sentido nuevo a las palabras de la tribu.

Y ¿por qué necesitamos lectores críticos? Según Haquira Osakabe existe una gran distinción entre el universo de la oralidad y de la escritura. La lectura es desde el punto de vista de la reproducción y optimización del sistema, una necesidad pragmática –el analfabeto es menos productivo y más dependiente–, es una forma de inculcación ideológica –el texto consentido y efectivamente promovido es apenas aquel que reproduce valores ideológicos hegemónicos. Aunque incluido en la ciudad de las letras, el alfabetizado continúa excluido del mundo de la escritura– que supone territorios privilegiados, caracterizados por formas de discursos y referencias específicas.

El estrecho vínculo entre lectura y participación social sería confirmado por Paulo Freyre, en su conferencia sobre “la importancia del acto de leer” dictada en el tercer Congreso de Lectura Brasileña en 1981. Revisando su trayectoria personal, Paulo Freyre habló de la palabramundo, de la lectura del mundo que antecede a la lectura de la palabra, para reafirmar la tesis de que, en cuanto acto del conocimiento y acto creador, el proceso de alfabetización tiene su sujeto en el alfabetizando. La lectura crítica de la realidad, dada en un proceso de alfabetización y asociada sobre todo a ciertas prácticas claramente políticas, de movilización, y de organización, puede constituirse en instrumento de acción contra-hegemónica. Esa, en nuestro punto de vista es la acción que va a permitir que la biblioteca pública sea realmente el acceso a la sociedad de la información.

En verdad, en la medida en que la sociedad de la información es también una sociedad de exclusión, el pasaporte pasa a ser el capital intelectual cuyo gran aliciente es la lectura y el hábito de utilización de la información, que son actividades prioritarias de

los servicios bibliotecarios. No estamos hablando del lector ocasional y pasivo delante de la falta de calidad de los servicios bibliotecarios, pues saber leer y escribir se ha mostrado insuficiente para responder adecuadamente a las demandas contemporáneas. Eso nos lleva al concepto de literalidad que está por encima del concepto de alfabetización. Si un niño sabe leer, pero no es capaz de leer un libro, una revista o un periódico, si sabe escribir palabras y frases, pero no es capaz de escribir una carta, es alfabetizado pero no letrado.

Así las cosas, tanto el sistema bibliotecario como el educativo, tienen gran responsabilidad en el proceso de transformación de las estructuras sociales. El camino –analfabeto-alfabetizado-letrado-ciudadano-lector- es extremadamente complejo, pero es el único camino que lleva al profesional de la información a la realización profesional, y principalmente representa el acceso de su comunidad a la sociedad de la información.

Después de los últimos acontecimientos bélicos, y después de esas divagaciones sobre el papel de la biblioteca, nada mejor que terminar con las palabras de Borges: “Sospecho que la especie humana -la única- será extinta y que la biblioteca permanecerá: iluminada, solitaria, infinita, perfectamente inmóvil, armada de volúmenes preciosos, inútil, incorruptible, secreta” (Jorge Luis Borges. La Biblioteca de Babel).

BIBLIOGRAFÍA

1. BANDINO, Simona. Prefácio. En: El Público y la Biblioteca: Metodologías para la difusión de la lectura. Espanha. Ediciones Trea. 2.000.
2. ZUMBADO, F. Prefácio. En: KLIKBERG, B. Pobreza; uma questao inadiavel: Novas respostas a nivel mundial. Brasília, ENAP, 1994 p. 17.
3. SOUZA, Herbert. Idem pag. 13.
4. PACHECO, L.M.S.A informacao enquanto artefato. En: Cadernos do Programa de Pós-Graduacao em Ciencia da Informacao. Rio de Janeiro, v.1, n.1, p.20-24, jan-jun. 1995.
5. BARRETO, A. A questao da informacao. Sao Paulo em Perspectiva; Sao Paulo, v.8, n.4, out.dez.1994.
6. CASTRO, C. Sociedade da informacao; delime do bibliotecario. In: Transinformacao, v.9, p. 17-25, jan.abril. 1997.
7. D'ELIA, G.P.M. Development and testing of a conceptual model of public library user behavior. Library Quartely, 50, 1980. P. 410-430.
8. MADDEN, M. Lifestyles of library user and nonuser. Ocasional papers. University of Illinois Graduate School of Library Science, 137, feb. 1979, 44 p.
9. MANGUEL, Alberto. Entrevista. En: El País, 12 de enero, pag. 2, 2002.