

La Biblioteca Pública Actual (BPA)¹

Luis Roberto Téllez Tolosa* / Ruth Helena Vallejo Sierra**

RESUMEN

Se aborda el tema de la Biblioteca Pública (BP), partiendo desde la concepción tradicional; busca llegar a una interpretación de la Biblioteca Pública vigente, orientada al futuro próximo y acercarse a una contextualización frente al entorno colombiano. En este orden de ideas, se aborda la misión y la finalidad, los retos frente al desarrollo de las tecnologías de información, ahora llamadas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), la estructura administrativa y los usuarios de la Biblioteca Pública Actual (BPA).

Palabras clave: bibliotecas públicas, tecnología de la información, mercadeo de la información.

TODAY'S PUBLIC LIBRARY

ABSTRACT

The topic of the public library is analyzed starting from its traditional conception. It tries to provide an interpretation of today's Public Library projected to the near future and also tries to reach a context vis-à-vis the Colombian environment. In this line of ideas, the mission and the purpose of the Public Library are described, along with the challenges vis-à-vis the development Technologies of Information and Communication (TIC's), its administrative structure and the users of Today's Public Library.

Key Words: Public libraries, Information Technology, Information Marketing.

1 Este documento es parte de la investigación que está desarrollando la Facultad de Sistemas de Información y Documentación de la Universidad de La Salle denominada: «El mercadeo de servicios en Bibliotecas Públicas colombianas: entorno y herramientas prácticas situacionales».

* Profesor-Investigador. Facultad de Sistemas de Información y Documentación. Universidad de La Salle. Correo electrónico: ltelleto1234@yahoo.es; ltelleto@banrep.gov.co

** Coinvestigadora. Facultad de Sistemas de Información y Documentación. Universidad de La Salle. Correo electrónico: rvallejo@lasalle.edu.co

Fecha de recepción: enero 27 de 2006.

Fecha de aprobación: febrero 13 de 2006.

DEFINICIÓN

Desde 1973 cuando la IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions), publicó las Normas para bibliotecas públicas, las cuales fueron modificadas en 1977, 1986, publicó posteriormente el Manifiesto IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas en 1994². Éste ha sufrido permanentes debates y ha sido llevado a los contextos propios de las diferentes culturas y países como, la declaración de Copenhague, la declaración de Caracas, Finlandia, etc. El manifiesto se ha convertido en el documento fundamental, en la carta de navegación para las bibliotecas públicas del mundo; de tal manera que en este apartado iniciaremos con este manifiesto y evitaremos de esta manera dar círculos que finalmente nos conduzcan a proposiciones similares.

«La BP es un centro de información que facilita a los usuarios todo tipo de datos y conocimientos. La BP presta sus servicios sobre la base de igualdad de acceso de todas las personas, independiente de su raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. Debe contar además con servicios específicos para quienes por una u otra razón no puedan valerse de los servicios y materiales ordinarios, como minorías lingüísticas, deficientes físicos y mentales, enfermos o reclusos»³.

La Biblioteca Pública es por definición «una organización establecida, respaldada y financiada por la comunidad, ya sea por conducto de una autoridad u órgano local, regional o nacional o mediante cualquier otra forma de organización colectiva. Brinda acceso al conocimiento, la información y las obras de la imaginación gracias a toda una serie de recursos y servicios y está a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual, sean cuales

fueran su raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica y laboral y nivel de instrucción» (Servicio de bibliotecas públicas, 2002: 9).

En el segundo concepto, ampliado en el documento de Fundalectura, se hace adicionalmente referencia al respaldo y financiamiento, acotando que bien puede ser financiada por las autoridades locales y/o nacionales o por cualquier otra forma de organización colectiva. Es importante notar cómo se adapta el concepto de la IFLA en donde la responsabilidad es totalmente del Estado: «deberá estar regida por una legislación específica y financiada por las autoridades locales y nacionales» (IFLA/Unesco, 1994: 2) para llegar a otro concepto donde creemos que, ubicándonos en un contexto más local, se transfiere la responsabilidad «*mediante cualquier otra forma de organización colectiva*», implicación estructural de peso, como lo veremos más adelante en el sentido, no sabemos aún si bueno o malo, de garantizar la continuidad de un bien público administrado desde lo privado.

Lo que sí es claro en el concepto es que es una organización eminentemente social, que en un principio es para todos, pero que enfatiza sobre aquellos grupos o individuos que no tienen facilidad de acceso a los servicios y materiales ordinarios. Suponemos que se refiere a los materiales y servicios de información.

Antes que transcribir las funciones, finalidades, objetivos y servicios de la BP, se sugiere al lector revisar el Manifiesto IFLA/UNESCO recurrentemente mencionado en este documento y el cual, como ya lo hemos anotado, refleja con claridad las directrices de lo que hasta ahora hemos conceptualizado y seguido alrededor de la BP.

2 Servicio de bibliotecas públicas: Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo. Bogotá: Fundalectura, 2002. Un resumen sencillo y bien condensado sobre los debates y evolución de las directrices de la IFLA, se encuentra en la introducción de este documento.

3 Para acceder a todo el Manifiesto IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública, 1994. Ingrese a: <http://www.IFLA.org/VII/>. (consulta 20/IX/2005).

PROBLEMÁTICA DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA ACTUAL (BPA)

EL CONCEPTO

Una revisión general al concepto tradicional de BP, de inmediato nos propone la carencia de una visión ajustada al entorno de un mundo globalizado, enfrascado en una salvaje dinámica de desarrollo tecnológico, donde se han acortado aceleradamente los ciclos de vida no sólo de la tecnología sino de la información en sí misma, carencia que no necesariamente nos debe dejar absorber como un producto más en esa carrera competitiva y comercializable, pero que por lo menos sí nos debe permitir contextualizarnos frente a esa realidad inminente y conocida y ante la cual no podemos, bajo ninguna circunstancia, querer ignorarla, independiente de lo cruda o amenazante que pueda parecer.

Un concepto simple y sencillo que recoge prácticamente todo el debate sobre el lugar que debe ser la BPA, se construyó precisamente en la realización de un plan de capacitación para bibliotecarios, diciendo que: «la biblioteca pública es mucho más que el lugar donde se guardan los libros y en el que se realizan las tareas escolares. Debe ser el sitio de encuentro, el lugar amigo, el escenario donde se proyecte el desarrollo de la región, el punto de conexión de la localidad con el resto del mundo, el centro desde donde se genera el crecimiento personal de los habitantes y por ende, el cambio social. La biblioteca pública contemporánea se erige como el primer centro de información local, portal de acceso a la información que las tecnologías ponen a nuestro alcance, centro de actividades culturales, espacio de identidad que estimula los valores de

interculturalidad, solidaridad, participación y lugar de convivencia y encuentro» (Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas, 2005).

Asumiendo en esencia que la BPA es un centro de cambio y desarrollo social, este concepto bien podría conducirnos a dos objetivos de la misma, interactuantes entre sí, que son la BPA como intermediaria democrática y como generadora de capital social.

Desde la primera proposición, la misión de la biblioteca pública es el desarrollo de sociedades democráticas y la ciudadanía informada, entendiéndose por ciudadano: «el habitante de las ciudades o estados modernos, que es sujeto de derechos políticos y que interviene, ejercitándolos, en el gobierno del país... ...implica el ser ciudadano, de una parte, sumisión a la autoridad y a la ley, de otra, ejercicio de derecho» (Del Campo *et al.*, 1976); significa por tanto, ser ciudadano políticamente responsable, lo que en la cultura sueca se ha denominado el «civicsness» (Johansson, 2004) espíritu que se explica en tres propiedades: racionalismo crítico (capacidad de desempeñar varios roles y la comprensión del racionamiento de los otros), la obediencia civil (obediencia a las leyes) y la solidaridad (empatía hacia los con-ciudadanos). En otras palabras, la BPA actuando como intermediario, debe facilitar al individuo su participación y convivencia como ciudadano político⁴.

También conduce el desarrollo de sociedades democráticas, al papel que desempeña la BPA como intermediario entre los políticos y los ciudadanos, entre el gobierno y el ciudadano. Tradicionalmente los medios de comunicación han funcionado como

4 Se entiende la política en este entorno como los procesos, acciones e instituciones que definen polémicamente un orden vinculante de la convivencia que realice el bien público, en cuanto se centra este análisis como una forma de conducta humana, presenta las siguientes características: a) es una actividad libre no sujeta a normas jurídicas, es una acción creadora, fuente de cambio y de innovación b) es una actividad polémica, pugna por nuevas decisiones c) Es unión que se establece cómo poder normativo, sea vinculantes (desde el poder) o social (desde afuera), d) se orienta hacia la realización de fines y la selección de medios para alcanzarlos (Del Campo *et al.*, 1976).

diseminadores y escrutinadores de los asuntos gubernamentales y de todos los asuntos. Sin embargo, los medios son afectados por la publicación en Internet de los documentos que difunden la política pública, actuando este último como un simple pasador. De tal manera que la BPA, debe ser el organismo por excelencia que difunda los documentos que registran las políticas públicas entre los conciudadanos.

Sin embargo, si se establece una relación entre la BPA y las instituciones gubernamentales, estas deben entrar en un área cuidadosa en donde problemas democráticos como la igualdad, la transparencia, el tratamiento, la accesibilidad y la participación a la comunidad de los documentos pertinentes a la gestión pública, deben hacer parte de la misión facilitadora de la primera; simbiosis que puede tornarse comprometedor y sensible si se tiene en cuenta que las BP dependen de consolidar los recursos públicos (información), donde debe mantener la objetividad y la neutralidad y en ocasiones no han podido resistirse a las presiones gubernamentales y han tenido que ceder sus principios ante las presiones. Para mayor información pueden verse los casos del sur de Francia (EBLIDA, 2002), cuando los extremistas derechistas empezaron a dictar políticas para las bibliotecas públicas; recientemente también se vivió un caso similar en EE.UU. donde el «acto del patriota americano» permite violaciones de confidencialidad y seguridad, sobre los datos y operaciones de los usuarios de la Biblioteca Pública⁵. Es decir, la intermediación que se establece entre la BPA y los organismos gubernamentales, conlleva en sí misma un peligro al cual debe estar atento la biblioteca, teniendo en cuenta que ésta se debe primordialmente a sus usuarios-ciudadanos.

Desde la segunda propuesta, el ciudadano no es un ente aislado, no es como lo anota Díaz Grau: «un lobo estepario», por el contrario, somos seres eminentemente sociales que necesitamos interactuar, necesitamos crear redes sociales, mantener la institucionalidad de nuestras organizaciones; el capital social en palabras de Díaz Grau, es el pegamento que mantiene unida una comunidad y que permite el progreso de la misma; el capital social es el progreso en sí mismo, las relaciones son libres y horizontales, es decir no emanan de ningún poder de autoridad jerárquico, más que del interés de los individuos por alcanzar un objetivo de progreso. Por supuesto, la BPA debe crear e impulsar el capital social en sus entorno ¿cómo?; siguiendo con el mismo autor, se proponen algunas aproximaciones que en detalle, también contribuyen a facilitar la intermediación democrática de la BPA: 1) impulsando la emergencia de asociaciones y clubes; 2) estableciendo espacios físicos de concurrencia para favorecer la existencia de relaciones; 3) poniendo a disposición de las asociaciones y redes ciudadanas tanto las sedes físicas y/o virtuales como los servicios bibliotecarios; 4) convirtiéndose en objeto de acción de una o varias asociaciones; 5) desarrollando cursos de alfabetización informacional, que introduzcan a la comunidad en la sociedad de la información; 6) creando afinidades en la comunidad para propiciar puntos de encuentro que faciliten el establecimiento de relaciones entre sus miembros.

Es claro hasta aquí, que la BPA debe consolidarse como un intermediario que facilite al individuo su convivencia como ciudadano y que propenda por el desarrollo de relaciones horizontales que consoliden el capital social.

5 Para mayor información puede revisar: <http://www.ALA.org/ala/of/>

LA GLOBALIZACIÓN Y LA BIBLIOTECA PÚBLICA

Precisar las consecuencias y dinámicas propias que trae consigo la globalización terminaría por convertirse en un insufrible de proposiciones a favor y en contra, discurso del cual tenemos ya bastantes referencias. Podremos eso sí precisar cómo las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han contribuido a crear lo que los expertos han llamado la aldea global; donde la información fluye de manera casi inmediata tendiendo su almacenaje a la miniaturización. Desde la perspectiva organizacional, el mundo se ha convertido en un solo mercado en donde sobrevivirán los más fuertes y robustos económicamente y aquellos que tengan verdaderas ventajas competitivas frente al mercado mundial. Los clientes no se conocerán e igualmente es posible que los productores y vendedores tampoco.

Desde nuestra perspectiva profesional, es necesario precisar la profunda diferencia que surge con respecto a los planteamientos que desdeñan la globalización cultural; es tal vez el más importante de los fenómenos con consecuencias desastrosas, no sólo para los países llamados «tercermundistas» sino para el mundo como un todo, también es el de mayor preponderancia teniendo en cuenta que las nuevas tesis neoliberales sostienen que el mercado se rige por reglas naturales (mano invisible del mercado: Adam Smith) entre productores y consumidores y esto puede ser aceptable para los bienes de consumo; el problema surge cuando estamos hablando de lo social y lo cultural, esencia de las BP, pues se cambian dentro de una visión netamente comercial para convertirse peligrosamente según

Esteinou⁶, en una mercancía sujeta a la oferta y a la demanda.

Siendo una de las finalidades de la BP según la IFLA, el servir de núcleo al progreso cultural y artístico de la comunidad y ayudar a dar forma y apoyo a la identidad cultural, es conveniente traer el comentario de Betancurt (2001), quien propone que la gran responsabilidad de las BP, como organizaciones líderes de la sociedad, el rescatar, afianzar, promover y registrar los valores y las manifestaciones culturales de la comunidad, de lo contrario tal y como lo precisa un artículo del Excelsior de México: «el alma cultural de nuestra sociedad correrá el gran riesgo de quedar sepultada por los nuevos espejismos de la modernidad y sus derivados simbólicos parasitarios de esta nueva fase del desarrollo de la sociedad capitalista internacional» (Betancurt, 2001).

LA BIBLIOTECA PÚBLICA Y LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Los conceptos de Biblioteca Pública que hasta aquí hemos manejado, tienden a ser amenazados. Berndtson (2002) sugiere la necesidad de enfocarse hacia las bibliotecas «híbridas:» una mezcla de lo físico y lo virtual, de tal manera que se reúnan colecciones físicas con electrónicas, pues es ésta la condición actual. A medida que aumenta el uso remoto, es más impredecible conocer el origen de nuestros clientes y por ende es necesario modificar el concepto de alfabetización tradicional como finalidad de la biblioteca, para llegar a una alfabetización digital. Las condiciones y valores del personal deben plantearse dentro de este nuevo marco, y la competencia según la misma autora,

⁶ El artículo completo se encuentra en: Esteinou, J. «Televisión nacional y Globalización cultural». *Razón y palabra: primera revista electrónica en América Latina especializada en tópicos de comunicación* 28. (<http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/antiores/n28/jesteino.html>) (consultado: 23/11/2005).

implica que los bibliotecarios encuentren nuevas formas de «dar a conocer la calidad de sus servicios de información y redefinir la importancia y la situación de las bibliotecas» (Berndtson, 2002).

Continuamente se realizan planteamientos frente a la desaparición del libro en papel, la desaparición de la Biblioteca Pública, sobre la masificación de la Internet y por tanto la búsqueda de información remota. La verdad del peligro se encuentra desde la perspectiva de quien esté mirando: como un intermediario, facilitador, como puente entre el usuario y el conocimiento o simplemente como un organizador y controlador de libros.

Un artículo de Susan Kent (1996), refiriéndose a un artículo de prensa publicado por uno de los que ella llama «cibercínicos» anuncia la desaparición de la Biblioteca Pública y la transformación del bibliotecario en un nuevo profesional debido al microchip. Kent precisa, que fundamentalmente el bibliotecario actual debe convertirse en un ciberbibliotecario y precisa además que el bibliotecario no debe aceptar la inevitabilidad de una supremacía de los computadores. La biblioteca continuará sirviendo como una institución social crucial que mantiene un lugar predominante en la interacción social, autenticidad comunal y cultural, sensorial y el estímulo intelectual; el compromiso del usuario debe enfocarse en la satisfacción del cliente, obturando como puente entre la comunidad y las necesidades individuales; en este punto, es importante precisar cómo los detractores de la BPA (cibercínicos) se olvidan cuando miran a la Biblioteca Pública, de lo público. El papel primario de la BPA está dado esencialmente como un lugar para proporcionar equidad de acceso a la información y al mundo del conocimiento y debe ser visto desde tres componentes: como un lugar físico, una superautopista de la información y un catalizador de información y conocimiento.

Por supuesto, esto requiere una transformación de la BPA. El usuario de hace 10 años no es el mismo de hoy; ese usuario tiene unas expectativas muy diferentes de lo que la biblioteca puede hacer por él. Una persona que tenga algún mediano conocimiento de las superautopistas de información, quiere la información de manera inmediata y sin cargo alguno; esto presupone un cambio en la infraestructura para la entrega de la información. Es claro, que las BPA sobrevivirán a los embates de la tecnología si la usa como aliada, como herramienta y no como enemiga, si el bibliotecario entiende que su negocio no son los libros sino el conocimiento.

Así como la globalización ha traído consigo una acelerada explosión de información, también es cierto que trajo consigo una explosión de «basura», es decir, en generaciones anteriores la dificultad era encontrar la información, hoy el problema está en que es tanta la información de mala calidad que el usuario no sabe cuál es la pertinente y termina por quedarse con lo menos malo de la oferta.

En un estudio realizado en el año 2002 por D'Elia y otros (2003: 802-820) sobre el impacto del uso de Internet frente al uso de la BP, se encontraron conclusiones tan dicentes como: no se demostró que el uso de Internet esté cambiando las razones por las cuales las personas usan la biblioteca, consultan Internet para: entretenimiento, regalos y compras personales, educación, trabajo y negocios, información de productos, comunicación con otros (no correo electrónico); así mismo, las razones por las cuales no usan la biblioteca pública fueron: no tengo tiempo para ir, prefiero comprar mis libros, no me gusta retornar los materiales, no responde a mis necesidades, atiende mejor a los chicos, no puedo ir rápida y fácilmente, no está abierta cuando yo puedo ir, no tiene los materiales que yo quiero. Sin embargo, otro estudio que habla del futuro frágil

de la Biblioteca Pública, insinúa que las personas consultan Internet en busca de información básica, datos, entonces aquella información que tenemos nosotros en nuestras colecciones de referencia propone redefinir el servicio de referencia y también que la interacción entre las colecciones de la Biblioteca Pública e Internet deben ser vistas desde la perspectiva de costos.

En una típica perspectiva mercadotecnista, lo anterior quiere decir que si se establecen relaciones de largo plazo con nuestros clientes, logramos fidelidad y podremos resistir fuertemente los embates de la competencia; asimismo, es imprescindible dentro de la nueva concepción de la biblioteca pública, interferir entre la red de información y las necesidades del usuario. Finalmente, uno de nuestros compromisos es el de satisfacer esas necesidades de información; si finalmente abandonamos a nuestros usuarios en el intrincado mundo de la red de información, posteriormente no los podremos recuperar. Internet es una herramienta y no una competencia. A propósito de esta concepción, vale la pena describir una anécdota de lo que no debemos ser; si dejamos al usuario que deambule solo por la amenazadora red⁷ seguramente encontrará lo que no estaba buscando y seguramente nunca encontrará la calidad que estaba esperando. El bibliotecario tal y como lo sugiere Berndtson (2002) debe ser el capitán que ayude al usuario a navegar; debemos enseñar al usuario a ser un «alfabetizado digital».

La misma autora precisa que «las bibliotecas públicas también enseñan y fomentan las habilidades que los ciudadanos necesitan para ser miembros activos de la sociedad. La capacidad de leer y de escribir es una de esas habilidades y las bibliotecas públicas

siempre han desempeñado un papel fundamental en su fomento. Aunque la obtención de textos escritos en los nuevos formatos presenta nuevos problemas, deberíamos ocuparnos más de la lectura misma que de la forma en la que el texto es publicado. ¿Aprenden a leer correctamente los niños? ¿Qué ocurre con la población de más edad? ¿Puede la gente leer y entender más allá del mero reconocimiento mecánico de palabras? La capacidad de leer y de escribir es una habilidad social básica y cualquier ciudadano activo debe disponer de ella» (Berndtson, 2002).

Todo lo anterior nos conduce a pensar que el nuevo concepto de la BPA debe crear una biblioteca híbrida entre lo físico y lo digital, una reconceptualización del bibliotecario con nuevas competencias y habilidades que se acomoden a las nuevas necesidades, que Internet es una herramienta frente a la cual somos intermediarios, que por supuesto no podemos desviarnos de nuestra misión como Biblioteca Pública, pero que igualmente la debemos desarrollar frente a las nuevas condiciones. Esto implica, concientizarnos que los nuevos y viejos usuarios ya no están en el mismo sitio que hemos considerado. Ahora, sobre todos los nuevos, no sabemos en dónde están; de tal manera que debemos facilitar en la red (en línea) las funciones que tradicionalmente se hacen en una biblioteca física; pero hacerlo de una manera competitiva. En la medida en que dejemos espacio para la tendencia privatista, nos encontraremos con empresas privadas dedicadas exclusivamente a buscar esos espacios. Como ejemplo, podemos referirnos a las Bibliotecas australianas (Hildebrand, 2003: 268) pioneras en su desarrollo a nivel mundial. Se revela que muy pocas han ido más allá y establecen sitios en la red que

7 En una reciente visita realizada a una biblioteca pública departamental en Colombia, visitando la sala de Internet notamos que se encontraba excelentemente dotada, con más de 40 computadores de última generación; se acercó una usuaria a solicitar información: «necesito buscar sobre un animal», sin preguntar siquiera a cual animal se refería, la bibliotecaria le contesto «la hora de Internet cuesta \$1200», la usuaria pagó y fue a perderse en el intrincado mundo de Google.

proporcionan la información de sus servicios de una manera dinámica. Por otro lado, no podemos olvidar que como tendencia, se ha ido estableciendo la referencia en línea interactiva y se ha abierto el campo para competidores libres y comerciales como Allexpert y Liveadvice, buscando servicio en línea interactivo.

Las problemáticas que enfrentan las BP frente a esta tendencia digital son: el costo, la preparación del personal y la misma tecnología en sí, dado que o desarrollan sus propio *software*, lo cual es complicado para las bibliotecas en la medida que no es misional, o lo adquieren sujetándose a la oferta del mercado (Hildebrand, 2003: 268).

LA BIBLIOTECA PÚBLICA Y LAS ESTRUCTURAS ORGANIZACIONALES Y EL MERCADEO

En los últimos años se ha generado una corriente entre un buen número de bibliotecólogos y profesionales de la información, criticando o satanizando los procesos administrativos y especialmente el mercadeo como disciplina, como práctica o como fenómeno, restándole importancia o peyorizándolas como desgastes innecesarios y tendencias netamente comerciales y amenazadoras para la BP.

Posiciones perfectamente válidas cuando se hace referencia a los extremos; es decir, no podemos quedarnos en lo puramente social, pero tampoco podemos ir al extremo únicamente de lo administrativo; el inconveniente, y es una obligación académica el debatirlo, se encuentra cuando los argumentos esgrimidos se basan en conceptos limitados, muy generales o aplicados con cierta ligereza. Autores como Johannsen (2004: 105) proponen una tendencia comercial de las BP suministrando servicios basados en costos, como la transferencia de conocimiento a

otras bibliotecas o entidades privadas, la realización de programas de alfabetización digital, el cobro por la asistencia a eventos culturales, la venta de libros de segunda mano, la venta de artículos y recordatorios, el cobro de multas, etc. Tendencia perfectamente válida en la medida en que la BP se encuentra tan consolidada y posicionada en su función esencial, que su mismo desarrollo le permitirá, acercarse a procesos comerciales sin interferir con su papel. El peligro se encuentra en la preponderancia que estas actividades y procesos tenga sobre los servicios y procesos propios de la BP. Sugiere el mismo autor que uno de los beneficios de esta tendencia es el efecto psicológico en el bibliotecario, quien valora más el servicio y finalmente tiene un efecto sobre la calidad, sugerencia a todas luces incomoda para la BP si tenemos en cuenta que aspectos como la valoración, la entrega, el compromiso y la calidad pueden ser trabajados desde otras perspectivas más convincentes.

Álvarez Zapata (2003: 320-335) haciendo referencia a los procesos de certificación de calidad iniciados y ya terminados por algunas BP en Colombia, anota que «pueda que con todo ese abocarse al dominio de la certificación, los bibliotecarios nos sintamos más gerentes y que las instituciones que auspician las bibliotecas públicas estén más tranquilas con respecto al orden y transparencia con que se gastan los recursos, pero dudamos que la sociedad mejore sus espacios y posibilidades de resolución política por que una cosa es que las bibliotecas tengan ordenados sus procesos (quizás neuróticamente ordenados) y otra cosa muy distinta es que sus servicios sean pertinentes y oportunos socialmente...»; precisamente es necesario anotar al comentario de Álvarez que los procesos de certificación van más allá de ordenar tareas, son estos precisamente una herramienta que contribuirá

decididamente a robustecernos como organizaciones y coadyuvará a asumir los procesos de globalización desde una mejor posición competitiva.

De otro lado, es necesario precisar que los bibliotecarios públicos, son ante todo gerentes sociales. Precisamente por no asumir esta posición nuestras bibliotecas atraviesan una crisis de liderazgo e insuficiencia de capacidades, que como lo veremos más adelante, las tienen sumidas en el ostracismo, la incompetencia y finalmente si los servicios ofrecidos por la BPA no son pertinentes y oportunos socialmente, es precisamente por falta de gerencia.

En general, las BP son «organizaciones» institucionalizadas alrededor del mundo y que como tal, son un fenómeno mundial con esquemas generales, pero con desarrollos y servicios sui géneris en cada sociedad. Las directrices globales para su funcionamiento han sido asumidas por la UNESCO/IFLA. Ya hemos contemplado el concepto de BP propuesto por la IFLA e igualmente hemos dejado plasmado en el planteamiento del problema la necesidad de actualizar el mismo, en la medida en que el mundo global ha evolucionado hacia otras exigencias en donde la BP sin abandonar su esencia, también debe orientarse hacia llegar a ser una organización más competitiva, eficiente y efectiva.

Pareciera antagónico el que tengan que volverse más competitivas y a la vez, que mantengan y desarrollen su responsabilidad social y cultural y política; pero es cierto y es perfectamente posible desde cualquier mirada desprevénida, si miramos la primera premisa, como organizaciones sociales, culturales, sin fines de lucro, etc. Tradicionalmente las BP, especialmente las nuestras, han vivido bajo el concepto de necesarias y perdurables para la sociedad y su relación con la comunidad se ha dado bajo lo que Agudo (2001: 21-26) llama público espontáneo,

es decir, una relación pasiva en donde eventualmente se informa sobre nuestra existencia y esperamos la llegada de nuestros usuarios de una manera igualmente pasiva.

En la medida en que, como cualquier organización sin importar su naturaleza o función, la BP no introduzca dentro de sus esquemas, herramientas administrativas y propósitos orientados a resultados altamente efectivos, la misma comunidad las enterrará en el olvido. Es necesario entender que los usuarios, la comunidad y la sociedad a la cual sirve la BP es absorbida por la competencia quien la ve como un cliente para sus fines. El bibliotecario público tiene que entender que para poder competir, también tiene que tratar los beneficiarios como clientes, independiente de cómo lo llamen, pues existe un temor provincial a asumirlo de esta manera y por supuesto, su ejercicio y su gestión deben calificarse con estándares de calidad. La efectividad finalmente, es el origen de la controversia. No creemos que exista un profesional que no considere que su BP, cualquiera que sea, deba ser eficiente y eficaz; es decir, que haga lo que tiene que hacer (eficiente) y lo haga bien, de la mejor manera posible (eficaz); la debilidad está en el impacto ¿se ha logrado el objetivo esperado?, ¿se ha satisfecho la necesidad real de la comunidad?

Volviendo a la BP como organización, es claro que debe desarrollarse como tal, independiente de sus fines, misión, objetivos, compromisos, etc. Así como una organización cualquiera debe evolucionar para enfrentar su entorno, la BP también debe enfrentar una evolución en sus estructuras administrativas, en sus procesos y en sus estrategias de mercadeo.

Basados en un estudio de caso de la Biblioteca de la Universidad de Arizona (Bernfield, 2004) se ha desarrollado una estructura no jerárquica (tipo mesa

redonda) para responder a los cambios del entorno. Las mismas razones que empujaron a las bibliotecas académicas a una nueva estructura orgánica, se hacen presentes en las bibliotecas públicas, los cortes de presupuesto, la tecnología, los cambios constantes de su entorno. Estos cortes de presupuesto han pegado tan duramente a las bibliotecas públicas que la ALA lanzó en el año 2002 la campaña «ahorro en las bibliotecas americanas»; las bibliotecas de condado y las bibliotecas comunitarias están amenazando con cambios en la estructura orgánica, reducir las estructuras, acortar horas de servicio, redistribuir personal en temporadas de invierno. Eberhart (2003: 20) precisa que el momento es correcto para que las bibliotecas públicas realicen una mirada analítica sobre sus estructuras como una forma de supervivencia y de crecimiento. En un entorno como el actual, se necesita de modelos administrativos prácticos.

Refiriéndonos en este contexto al mercadeo como filosofía y relacionándolo con la BPA, es necesario, a pesar de haber sido abordado este tema en el acápite respectivo, precisar y en esto sí estamos de acuerdo con Álvarez, en que el mercadeo debe estar enfocado más hacia lo que se llamó en este documento mercadeo social y responsabilidad social del mercadeo, es decir, en nuestro caso, «...promover el mercadeo como un medio por el cual las bibliotecas públicas puedan lograr objetivos trazados desde la base de una constante y comprometida exploración de los sentidos y las direccionalidades que debería tener su acción institucional» (2003: 328).

Asímismo, es necesario despejar alguna incertidumbre relacionada con la función del mercadeo desde la BPA. El mismo Álvarez anota: «es decir, la rela-

ción sujeto-biblioteca deviene una relación regulada por las lógicas del mercado y el consumo se reduce a un problema de oferta y demanda. Es decir, tal visión instrumentalizada del mercadeo hace que las relaciones de la biblioteca pública con sus usuarios se den desde una visión del mercado como simple conjunto de transacciones comerciales...» (2003: 325). La incertidumbre a despejar es clara en el sentido de que el mercadeo hace muchos años dejó de percibirse como un proceso meramente comercial. Los servicios sociales, religiosos, de salud, etc.; fundamentan su condición de supervivencia y desarrollo en estrategias de mercadeo, que ciertamente se basan en una relación oferta-demanda; la esencia está en cuál es la oferta y cuál es el conjunto de necesidades que conforman la demanda. No es precisamente culpa del mercadeo que las BP no cumplan con su misión, no ofrezcan y no suministren lo que su comunidad requiere y necesita, que no oferten servicios de acuerdo con las características, condiciones y gustos de sus usuarios.

Una manera fácil de limitar el mercadeo es llevarlo a un conjunto de simples transacciones comerciales, cuando en realidad este concepto hace referencia a la venta (Telles, 2005), concepto totalmente diferente, cuando en realidad lo que busca el mercadeo es crear relaciones duraderas con sus clientes, búsqueda que por supuesto hace parte de la necesidad de la BPA. En la medida en que no se construyan verdaderas relaciones duraderas con nuestros usuarios, no tendremos garantizado un objeto de nuestro trabajo y seguramente la tan nombrada indispensabilidad de la BP no se dará, dejando por el suelo todos los conceptos, misiones, propuestas, etc. hasta aquí descritos.

A este respecto, vale la pena mencionar el estudio realizado a raíz del cierre de la biblioteca de Sheffield (Proctor, 1997:5). Se elaboró una investigación buscando cuál había sido el impacto del cierre y se encontraron conclusiones como: aunque las bibliotecas compiten con otras formas de utilización del tiempo libre, que buscan ocupar el tiempo de ocio para los usuarios regulares, no existía ninguna competición significativa de peso para tentarlos a dejar el servicio; para más del 44% que intentó encontrar un reemplazo para los servicios de la biblioteca, las alternativas encontradas fueron poco satisfactorias. Como conclusión se encontró que en relaciones a largo plazo, ninguna alternativa para el uso de la biblioteca era satisfactoria. Otra conclusión importante fue que entre el 57 y el 74%, en tres de las cuatro bibliotecas del estudio, la razón de extrañar los servicios de la biblioteca fue la relacionada con el valor social de la biblioteca y/o porque se había vuelto parte indispensable de su vida. Para la inmensa mayoría de los usuarios de la biblioteca, la biblioteca pública es un servicio de gran valor que refuerza la calidad de vida y cumple una necesidad esencial que ninguna otra organización puede reemplazar.

LOS NUEVOS USUARIOS DE LA BPA

Si revisamos las definiciones, misión, objetivos y servicios de la BPA que hasta ahora hemos planteado, seguramente nos encontraremos con una robusta lista de prioridades que sin embargo y desde nuestra perspectiva, terminan por desvirtuar y más que esto, por comprometer a la BPA bajo una serie de responsabilidades y compromisos, que seguramente no podrá responder. En muchas discusiones referentes a la función de la BP y aún en los mismos objetivos de la IFLA, la biblioteca pública debe apoyar la función educativa formal e informal, alfabeti-

zación de usuarios, recreación, democratización ciudadana, punto de encuentro entre las tecnologías y los usuarios, etc. aspectos ya discutidos en este documento y que no vamos a repetir. Pero es necesario aclarar en el sentido de que la BPA puede y debe apoyar todos estos procesos desde la perspectiva de suministrar información y generar conocimiento, pero no como única responsable social, es decir, no podemos dejar que los bibliotecarios se enfraquen en organizadores de recreación o en promotores exclusivos de las relaciones sociales de su comunidad, o en promotores del desarrollo político; por citar algunos, el bibliotecario público es un bibliotecario público y no es ni un líder político, ni un recreador, ni un director de teatro, ni mucho menos un profesor; repetimos, su dinámica está dada desde la información y desde su papel como líder social que le ha endilgado el hecho de representar una organización líder dentro de la dinámica social como lo es la BP.

Lo anterior, quiere decir, que la biblioteca apoya estos procesos, pero no es ni la primera ni la única responsable. Dentro de la comunidad existen y deben existir organizaciones públicas, promovidas desde el Estado o desde lo privado. En este orden de ideas, debe ser claro para la BPA que no es una biblioteca escolar, ni académica y no debe propender por reemplazarla. Otra cosa es la colaboración con los diferentes sistemas de bibliotecas (especialmente la escolar), pero buscando estrategias que convengan a la BPA. Se deben buscar estrategias como «trabajar con los maestros para que tengan experiencias gratificantes con la lectura, que los ayude a estimular a sus alumnos, que impulsen sueños y realizaciones alrededor de la existencia de bibliotecas escolares dignas...» (Rodríguez, 2003).

Puede sonar a egoísmo, pero la BPA no puede desgastarse colaborando con la biblioteca escolar, cuando en su interior afronta serios problemas de subsistencia. Esta colaboración debe convertirse en una segunda prioridad para la BPA.

Siguiendo la misma línea de Gloria Rodríguez (2003), existen ejemplos de cooperación en todo el mundo, en donde se comparten recursos, se realizan actividades conjuntas, se comparten infraestructuras; en este sentido, la biblioteca se está ayudando asimismo, pero igualmente existen ejemplos muy comunes y repetitivos en nuestro país⁸ en donde la BP se ha convertido en una biblioteca escolar y las autoridades locales y nacionales, buscan por decirlo de una manera más simple «matar dos pájaros con un solo tiro», con lo cual lo único que están haciendo es castrar el desarrollo de la biblioteca pública y desestimular la creación y desarrollo de bibliotecas escolares.

El mismo Ramón Salaberría (1997), presenta un extenso análisis de este matrimonio y cita innumerables ejemplos exitosos de cooperación en el contexto europeo, pero, valga la pena la aclaración, son dos sistemas que en igualdad de condiciones o similares estados de desarrollo se juntan tras un objetivo de cooperación, existe perfecta claridad entre la existencia de uno y de otro. Para puntualizar, las bibliotecas escolares deben propender por su propio desarrollo, igual que las BP y juntarse para buscar caminos de apoyo cuando cada una, sobre todo las últimas, tengan perfectamente claro que su condición esencial no es ni más ni menos el convertirse en bibliotecas académicas y que esos usuarios no son su prioridad. Para empezar, la Biblioteca Pública debe preocuparse por los adultos mayores, los adolescentes, los presos, los limitados físicos y visuales, las amas de casa, los trabajadores, los campesinos, los desempleados, los organismos de gobierno, las organizaciones públicas y privadas, las Organizaciones No Gubernamentales (ONG), etc.

Superados estos y considerándose satisfecha, ahí sí podría preocuparse por los escolares, los docentes, los universitarios, los investigadores, etc.

Queremos hacer especial énfasis en dos grupos de la población, que representan una importancia clave a la misión de la BPA y que han pasado desapercibidos, en muchos propósitos de BP: los adultos mayores y los adolescentes. La información requerida por los individuos cambia en la medida que cambian esos individuos, los adultos mayores por ejemplo, requieren de acuerdo con un estudio realizado en el Reino Unido, lo que Mulling ha llamado «eventos de la vida», enfocándose sobre cinco áreas específicas sobre las cuales requieren información: seguridad social, la salud, el alojamiento, cuidados de la casa y servicios de apoyo para ellos. En el caso de las bibliotecas inglesas por ejemplo Kendall asegura que (1996: 5) se evidencia un incremento en las colecciones de reminiscencias, fundamentalmente para responder a las necesidades de estos adultos mayores.

El acto de leer puede proporcionar un espacio de libertad; para los ancianos, la visita del bibliotecario y el suministro de libros pueden ayudar a mantener la salud mental; la biblioteca opera incluso como enlace entre la comunidad con discapacidad auditiva.

El adolescente, siendo un segmento de usuarios bastante complicado por sus características y conductas actuales, es sin embargo, el clave en la perdurabilidad y permanencia de la BPA, en la medida en que su futuro más cercano lo propone como el segmento más arrollador. La importancia de los adolescentes dentro de nuestras estructuras de usuarios actuales está dada en la medida en que si no ha habido un modelo de conducta temprano establecido, en adelante será muy difícil devolverlos, aun como adolescentes de mayor edad.

⁸ Gloria María Rodríguez realiza un análisis profundo de la interacción entre las bibliotecas públicas y escolares y destaca tanto los malos ejemplos seguidos en Colombia, como alternativas para una relación productiva.

Rivkah Sass, coordinador de la biblioteca de Portland, citado por Cook (2005:3) dice que las bibliotecas públicas están empezando a marchitarse cuando aparecen en el undécimo lugar como alternativa de información para los jóvenes. La investigación de Benton, realizada en Springfield (Missouri), sugiere que la biblioteca pública debe concentrarse en estrategias de mercadeo para atacar el «factor de frialdad», el cual consiste básicamente en no escuchar a los jóvenes. La adolescencia quiere oportunidades de trabajo comunitario y voluntario, pero las bibliotecas necesitan eliminar reglas restrictivas. La mayoría de jóvenes respondió al estudio con la imagen de la biblioteca como un lugar que guarda libros, que tiene mesas largas, solteronas remilgadas que dirigen y exigen un comportamiento con decoro; ellos quieren espacios que inviten, áreas para adolescentes, servicios de restaurante, etc. La biblioteca se debe enfocar en aspectos sociales de la vida del adolescente en lugar de ayudarlo simplemente con sus tareas.

James McNeal (Cook, 2005:6) profesor de mercadeo de la Universidad de Texas, hablando de los adolescentes tempranos dice que «ellos tienen más mercado potencial que cualquier otro grupo demográfico simplemente porque ellos tienen todas sus compras delante de ellos. Si la biblioteca pública no ha reforzado los atributos positivos que tiene la adolescencia, ellos encontrarán diferentes alternativas para cumplir con sus necesidades».

Refiriéndonos a la misma investigación citada, el adolescente temprano en los Estados Unidos se pasa aproximadamente 16,7 horas semanales en Internet y aproximadamente 13,6 horas en la televisión; este hecho no deja duda del papel que juega la tecnología en el estilo de vida de los adolescentes. Stephanie Azzarone presidente de las comunicaciones de la Obra del Niño, presenta el hallazgo de los usos de la tecnología en la adolescencia temprana: Televisión (99%), VCR (95%), PC (88%), Internet (76%),

videojuegos (75%), DVD-juegos (75%), mensajería instantánea (60%), correo electrónico (52%), videojuegos portátiles (50%), cable digital (38%). Sugiere Azzarone que las tecnologías no están dejando las tecnologías más viejas, sino que incorporan nuevas; esto es supremamente importante en la medida en que si los adolescentes están usando las tecnologías para localizar su información y ven a la biblioteca como un lugar para guardar libros viejos, es improbable ubicar la biblioteca entre su lista de fuentes informativas preferenciales.

El adolescente temprano debe ser una prioridad para la BPA, es por esta razón que dentro de una estructura de escasos recursos y altas limitaciones nos conformemos con niños haciendo tareas (escolares) y no busquemos establecer una relación social con los adolescentes. Es más fácil como estamos, el inconveniente es: ¿qué pasara mañana con estos adolescentes? si seguimos en esta línea, seguramente ellos existirán, pero nosotros no.

LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN COLOMBIA

Sin temor a una equivocación, podemos precisar que para el caso colombiano, las BP siguen siendo asumidas como una organización «de la comunidad para la comunidad», *slogan* que cabría favorablemente, si el tema a contemplar fuera precisamente el desarrollo comunitario; el significado de esta frase lo que quiere evidenciar es la pobreza en todo sentido de las BP del país, en donde la gran mayoría de ellas han sido creadas y mantenidas gracias a esfuerzos aislados de los gobiernos locales y de las comunidades y por esta misma razón su funcionamiento, sus recursos y sus capacidades son limitados. No existe siquiera un inventario real y confiable por parte de los organismos estatales de cuántas y cuáles son las BP en nuestro país⁹.

9 Como parte de la revisión bibliográfica para esta propuesta se indagó con las principales agencias gubernamentales y no existe un estudio confiable.

En el año de 1999, Melo¹⁰ hablaba de un dato aproximado de 1040 y a partir de este dato de hace un quinquenio, lo demás pueden ser especulaciones.

Las unidades de información en Colombia y con mayor profundidad las BP, conciben su ejercicio y su función dentro de parámetros puramente sociales y académicos y por tanto no son interiorizadas por sus usuarios como esenciales; de tal manera que en un entorno altamente competitivo como el que estamos viviendo, estas son organizaciones que tratan con su gestión meramente de sobrevivir y es por tanto necesario dotarlas de herramientas administrativas, de mercadeo, tecnológicas, conceptuales y críticas sobre su misión en este mundo: que le faciliten sus procesos y que las conduzcan hacia la eficiencia y la efectividad de su gestión, estas herramientas necesariamente deben ajustarse dentro de una generalidad más o menos estandarizada a las diferentes características de las BP, pues no sería lo mismo diseñarlas para construir un plan estratégico de mercadeo para bibliotecas municipales en cualquier región del país, que para la Red de Bibliotecas Públicas del Banco de la República, para la Red Capital de Bibliotecas del Distrito o para una biblioteca de la Red de Comfama o Comfenalco, en Medellín.

No existe una evidencia real sobre el uso sistemático de herramientas administrativas y de mercadeo en Colombia. Las escuelas responsables de la formación de profesionales en ciencias de la información, comienzan a incluirlo en sus programas. A mediados de los años 90, para esta época, en la Universidad de Antioquia se desarrolló un estudio patrocinado por COLCIENCIAS (Barrera, 1998) el cual revelaba la situación despreocupada de las UI

en Colombia en lo que se refiere a la utilización de las herramientas y técnicas de mercadeo, situación que consideramos no ha evolucionado satisfactoriamente y que compromete con amplias razones la realización de esta investigación.

Es necesario precisar que la creación y desarrollo de bibliotecas públicas en Colombia, ha tenido sus momentos estelares y podríamos decir que este es uno de ellos. A partir de la implementación de la Red de Bibliotecas de Bogotá en el año 2000, la creación de la Biblioteca Pública Departamental del Valle, de la Biblioteca Pública de la Aduana en Barranquilla, se ha generado un movimiento positivo alrededor de las bibliotecas públicas llevándolas incluso a ser incluidas como parte de la agenda política de algunos gobernantes locales, incluso del gobierno central, quien tiene como uno de sus proyectos estratégicos el «plan nacional de bibliotecas»¹¹ dentro del cual pretende dotar completamente de biblioteca pública a 500 municipios del país, bajo esta administración.

PERO ¿CUÁL ES LA REALIDAD DE NUESTRAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS?

Salvo los casos que podríamos llamar «exitosos», mencionados anteriormente, nos atreveríamos a pensar que el sentimiento de la mayoría de bibliotecólogos se encuentra resumido en el párrafo de Álvarez Zapata (1994:11), cuando dice: «mucha tela hay que cortar pues en ello radica su principal lastre. Es que los bibliotecarios no hemos logrado entenderla y mostrarla (venderla, dirían los gerentes estratégicos) como una institución capaz de vincularse efectivamente a la producción de conocimiento. De tal forma, nuestra biblioteca se ha perpetuado en

10 Melo, J. *Las bibliotecas públicas colombianas: ideales, realidades y desafíos*. <http://www.lablaa.org>. [Consulta: II/20/2005].

11 Ministerio de Cultura. *Plan nacional de lectura y bibliotecas*. <http://www.mincultura.gov.co/planes/PNLB/planNalBibliotecasMetas.htm>. (Consultado: 20/II/2005).

una lamentable situación en la que administra mal la poca cantidad de recursos y oportunidades que tiene para superarse. Situación que es como un círculo vicioso en el que, por un lado se le condena a ser institución atrasada -gracias al abandono oficial- y por el otro, se le concibe como instituciones pobres en si mismas»

La amenaza que se cierne sobre las bibliotecas públicas a nivel mundial, la fuerza absorbente de la globalización, la reducción de presupuestos, la imperante necesidad de redefinir sus estructuras administrativas, de orientarse hacia sus clientes/usuarios, la reorientación de misión y visión hacia el desarrollo de una verdadera ciudadanía realmente no se va presentar de la misma manera en nuestro entorno, simple y llanamente porque nuestras bibliotecas no tienen presupuesto que reducirle, no tienen estructuras que redefinir, no sabemos realmente quienes son nuestros usuarios y no tenemos recursos con que responder aun si lo supiéramos, lo único que tenemos claro es que lo que podamos hacer por las BP, hay que hacerlo ahora, atravesamos el momento propicio, gozamos de lo que se llama en la formulación de las políticas públicas «una ventana de oportunidad».

La comparación, no conduce necesariamente a la formulación de conclusiones, pero vale la pena mencionar cómo La biblioteca del pueblo de Jackson en el condado de Teton en Wyoming, (8647 habitantes según el censo del 2000, pero en total posee una población flotante que atiende la biblioteca de 18.251 por su cercanía al parque de Yellowstone) tiene una circulación anual de 325.000 usuarios, su colección es de aproximadamente 100.000 volúmenes, el uso de Internet público es de aproximadamente 97.000 sesiones por año, el

personal es de 34 empleados de turno completo y 25 empleados de media jornada y el presupuesto anual es de aproximadamente US\$ 2,6 millones. En un periodo de 6 años la biblioteca ha pasado de 15 a 90 computadores y actualmente se encuentra preocupada por la necesidad de ajustarse a ese salvaje entorno de reducciones y redefiniciones.

Si miramos cualquier municipio colombiano que tenga una población similar o muy superior como Bello, Antioquia (138.000); Envigado, Antioquia (62.003); Soledad, Atlántico (122.883); Sogamoso, Boyacá (56.803) o Samaniego, Nariño (25.118) y podríamos enumerar todos los municipios del país y ya quisiéramos encontrar con que contarán con un presupuesto anual siquiera de de US\$ 26 mil, o que su biblioteca tuviese por lo menos 3 empleados de tiempo completo o que contara por lo menos con 5 computadores. Un gran reto, no de la BPA sino del Estado en general, está dado sobre los niveles de conectividad y redes de telecomunicaciones, si una herramienta fundamental para enfrentar el futuro se encuentra sobre las TIC, estaremos atados, en la medida que no contemos con mas de 3'585.688¹² personas usuarias de Internet.

MODELO DE BP EN COLOMBIA

Las BP en nuestro país deben ser vistas desde dos perspectivas que hacen que estas organizaciones tengan en su historia y desarrollo características casi que irrepetibles en el mundo; por un lado, deben ser estudiadas como instituciones públicas (en su gran mayoría) dependientes del estado, tanto en su financiación, como en su operación y del otro, el surgimiento de BP creadas, financiadas y/o operadas con recursos privados.

12 Internet en Colombia. Junio de 2004. en: <http://www.deltaasesores.com/esta/EST312.html> (Consulta 12/X/2005).

LAS BP DESDE LO PÚBLICO

Para acercarnos a la primera perspectiva sugerida, es pertinente hacer referencia a los comentarios de Wolfensohn (Banco Mundial, 1997: iii), presidente del Banco Mundial, quien precisa que el buen gobierno no es un lujo, es una necesidad vital; se requiere de un Estado eficaz para alcanzar un desarrollo sostenible tanto en el plano social como el económico.

Recogiendo la experiencia mundial de reformas estatales, en las cuales por supuesto se incluye Colombia, el Banco Mundial (BM) concluye que el proceso de reformas se debe traducir en dos estrategias generales, buscando no que sean la panacea a la solución de los problemas en el mundo, pero sí un marco general de referencia que facilite el desarrollo de un país y que han demostrado resultados aceptables; las estrategias se fundamentan en una concepción de Estado con la capacidad de emprender y promover acciones de interés colectivo en forma eficiente y las cuales son: a) acomodar la función del Estado a su capacidad, es decir mantener una relación coherente entre los recursos con que se cuenta y las acciones de intervención que se pretenden y b) revitalizar las instituciones públicas para aumentar esa capacidad del estado (BM, 1997: 3).

Ahondaremos en la segunda estrategia, el BM define esta revitalización como el «ofrecimiento a los funcionarios públicos de incentivos para mejorar su rendimiento y, al mismo tiempo, mantener a raya las posibles arbitrariedades» (BM, 1997: 7) concepto a nuestra manera de ver, muy pobre si profundizamos en la verdadera dimensión de la revitalización estatal dado que el problema no se reduce meramente a la corrupción, a los incentivos y a la arena política; el mismo BM corrige la ambigüedad del concepto cuando propone la

revitalización a través de normas y controles eficaces, más competencia y participación ciudadana. Las empresas públicas y por supuesto las bibliotecas de países en vías de desarrollo concentraron su competencia en baja calidad y baja productividad, orientando sus servicios a la población de escasos recursos; aparentemente es una buena estrategia de mercadotecnia y encaja dentro de las finalidades de la BP; sin embargo, autores como Sachse (1990) consideran que esta despreocupación por productividad, calidad y cliente lo único que demuestra es la incapacidad de competir en mercados libres y desprotegidos, por supuesto realidades como globalización, apertura de mercados, etc. han obligado a los países a preocuparse por su competitividad sin estar preparados. En el caso colombiano es necesario ver la evolución de las BP desde esta visión, como organizaciones estatales competitivas, por supuesto sin abandonar por un solo momento su función suprema de ser un centro dinámico de desarrollo social. Como ya se anotó en el planteamiento del problema, esta investigación contribuye en alguna medida a generar más competitividad y cómo desde la perspectiva del mercadeo puede lograr mayor participación ciudadana que por supuesto la conduzca bajo su eje de organización de desarrollo social y que le genere características por lo menos de indispensabilidad. No se puede desde cualquier perspectiva o estrategia que se siga, desestimar el valor cultural y la función social de la biblioteca pública; en este caso el mercadeo llevado a estas instituciones «estudia y promueve la venta de sus servicios, de su imagen y de sus objetivos y ayuda a crear una conciencia colectiva de su importancia y valor social» (Martínez, 1991). En otras palabras, no puede concebirse un plan estratégico de mercadeo para una biblioteca pública que ignore o desestime sus finalidades, objetivos y funciones; de lo contrario estaríamos perdiendo nuestro valioso tiempo.

LAS BP DESDE LO PRIVADO

La segunda perspectiva desde la cual se sugiere ver el desarrollo de las BP en Colombia es desde la privada, porque nos devuelve a la definición teórica en donde se sugiere que las BP son el resultado de una agenda gubernamental y deben ser como tal, una política pública permanente; en el caso colombiano la tendencia en los últimos años data que el mayor desarrollo y financiamiento de BP proviene del Banco de la República (organización estatal independiente del gobierno nacional) y de las Cajas de Compensación Familiar (CCF) (privadas)¹³.

Las CCF¹⁴ comenzaron a crear pequeñas bibliotecas, especialmente en la ciudad de Medellín en 1974, conformando redes muy bien estructuradas en las principales ciudades y logrando conformar una gran red nacional que agrupa 139 bibliotecas, orientadas a los niños y a la familia con servicios muy profesionales y eficientes (Rodríguez, 1998). Biblored, que

opera con recursos estatales (distritales), está bajo la administración de un consorcio creado entre las cajas de compensación de Medellín y Bogotá¹⁵. El Banco de la República ha logrado consolidar una red nacional de 19 BP y 9 áreas culturales con centros de documentación y museos, orientadas tanto a la comunidad en general como a la comunidad educativa en cada una de las ciudades.¹⁶

En conclusión, más del 80% de las BP colombianas que funcionan de una manera más o menos eficiente, o bien provienen del financiamiento privado o están administradas por una organización privada (Melo), organizaciones sobre las cuales nos atrevemos a decir, seguramente desarrollarán procesos de planeación estratégica e incipientes planes de mercadeo, pero que definitivamente debemos contemplar como parte de la historia de un objeto de investigación como son las BP en Colombia.

13 Melo, J. «Las bibliotecas públicas colombianas. Ideales, realidades y desafíos». En: <http://www.banrep.gov.co/blaavirtual/letra-m2> (Consultado: 24/II/2005)

14 Las cajas de compensación familiar, son organizaciones privadas que atienden integralmente (educación para el empleo, recreación, salud, apoyo financiero para vivienda) al trabajador y su familia. Legalmente todos los empresarios tienen la obligación de tener a sus empleados afiliados a una de estas cajas que operan con aportes privados del empresariado.

15 Biblored. <http://www.biblored.org>

16 <http://www.lablaa.org>

BIBLIOGRAFÍA

- Agudo, Á. «Relaciones posibles entre la biblioteca y su comunidad». *Bibliotecas Públicas y Escolares: Hojas Selectas*. Bogotá: Fundalectura (2001): 21-26.
- Álvarez, D. «Productividad y misión de la biblioteca pública». *Hojas de lectura* 26. Fundalectura. Bogotá. (1994): 11.
- - -. «Acerca del mercadeo bibliotecario y de la misión de la biblioteca pública en América Latina» *Congreso Nacional de lectura* 5. Formación de lectores: escuela, biblioteca pública y biblioteca escolar. Memorias. Bogotá: Fundalectura, (2003): 320-335.
- Banco Mundial. *Informe sobre el desarrollo mundial, 1997: el estado en un mundo en transformación*. Washington, Banco Mundial. (1997): iii.
- Barrera, E. *Mercadeo de servicios de información*. Bogotá: COLCIENCIAS, 1998.
- Berndtson, M. *Soñando el futuro: ideas funky en la gestión de bibliotecas públicas*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2002.
- Bernfeld, B. «Developing a team Management structure in a Public library». *LibRARY trends. Urbana. Summer, 53* (2004): 1.
- Betacurt, A. «La biblioteca pública y su desafío frente a la globalización» *Bibliotecas Públicas y Escolares: Hojas Selectas*. Bogotá: Fundalectura. (2001): 10-20.
- Colombia. Ministerio de Cultura. Plan nacional de lectura y bibliotecas. (20/II/2005) <<http://www.mincultura.gov.co/planes/PNLB/planNalBibliotecasMetas.htm>>
- Cook, S.; Parker, S. y Pettijohn, C. «The public library: An early teen's perspective». *Public libraries* 44 3. Chicago. (2005): 3.
- D'Elia, G. *et al.* «The impact on the internet on public Library use: An Analysis of the current» *Journal of the American Society for information Science and Technology* 53 10. (2003): 802-820.
- Del Campo, S.; Marsal, J. y Garmendia, J. *Diccionarios de ciencias sociales* 1. Madrid: Instituto de estudios políticos, 1976.
- Díaz, A. «Creando lazos de unión entre los ciudadanos: La biblioteca pública como impulsador del capital social». Pág. 3 en: <http://www.biblioteca.sanjavier.es/>
- Eberhart, G. «Recession, 2003: More cutbacks and closures» *American Libraries*, 34 7. (2003): 20.
- Esteinou, J. «Televisión nacional y globalización cultural» *Razón y palabra: primera revista electrónica en América Latina especializada en tópicos de comunicación* 28 (23/II/2005) <<http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/antecedentes/n28/jesteino.html>>
- Hildebrand, I. «iService please! rethinking public library web sites». *Library review. Bradford* 52, (2003): 268.
- Johannsen, C. «Money makes the world go around-fee-based services in Danish public libraries 2000-2003» *New library world*. London, (2004): 105.
- Johansson, V. «Public libraries as democratic intermediaries: some examples from Sweden». *New Library World. London* 205 (2004): 4.

- Kendall, M. «Public library service for older adults» *Library review* 45. Bradford 45 (1996): 5.
- Kent, S. «American Public libraries: A long transformative moment». *Daedalus*. Boston. Fall 125. (1996): 207-214
- Martínez, L. *Marketing cultural y biblioteca pública*. Bogotá: El instituto, 1991.
- Melo, <<http://www.lablaa.org>> (20/II/2005).
- - -. *Las bibliotecas públicas colombianas. Ideales, realidades y desafíos*. <<http://www.banrep.gov.co/blaavirtual/letra-m2>> (24 de febrero de 2005).
- Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas. El servicio. Propuesta de capacitación equipo del Banco de la República. Bogotá. 2005. (83 diapositivas). Presentación.
- Proctor, R.; Usherwood, B. y Sobczyk, G. «¿What happens when a public library service closes down? *Library management* 18 1. Bradford (1997): 5.
- Rodríguez, G. La biblioteca pública: una propuesta para trabajar por la equidad (64 Conferencia Internacional de IFLA, 1998) <<http://www.ifla.org/IV/ifla64/093-105s.htm>>
- - -. «Cara y Cruz de las Bibliotecas públicas y escolares» Congreso Nacional de lectura, 5, 2002. Bogotá) *Formación de lectores: escuela, biblioteca pública y biblioteca escolar. Memorias*. Bogotá: *Fundalectura* (2003): 69-82.
- Sachse, M. *Planeación estratégica en empresas públicas*. México: Trillas, 1990.
- Salaberría, R. Bibliotecas públicas y bibliotecas escolares: Una colaboración imprescindible. Madrid: Ministerio de educación y cultura, 1997.
- Téllez, L. *Marketing en bibliotecas universitarias: el cliente. Encuentro nacional de bibliotecas universitarias*. Bogotá: Colegio Mayor de Cundinamarca, 2005.