

# Bibliotecarios públicos como mediadores entre la ciudadanía y la información: retos y dificultades

Daniel Cassany

Profesor Titular en la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona

## Mis bibliotecas públicas

Durante mi adolescencia y juventud, en los años setenta del siglo pasado, en mi Vic natal, visité con asiduidad dos bibliotecas públicas de la ciudad: la Jaume Balmes, principal biblioteca de la ciudad, propiedad de la Diputación de Barcelona, que recuerdo muy espaciosa, con fondos amplios y diversos, en pleno centro histórico; y la Biblioteca de la Caixa de Pensions «la Caixa», más pequeña y centrada en las necesidades escolares, cercana a mi casa, que cerró hace ya mucho tiempo. (Dicho sea entre paréntesis, ambas bibliotecas se fusionaron en 1995 para dar lugar a la actual Biblioteca Joan Triadú<sup>2</sup>, en un lugar más amplio y bien acondicionado.)

Esas dos bibliotecas jugaron un papel decisivo durante mi adolescencia y mi juventud, aunque no fueran las únicas fuentes del saber que hubiera a mi alrededor. En casa podía consultar los libros de historia y arqueología de mi padre o la incipiente biblioteca literaria de mi hermano mayor, si bien mis intereses abarcaban temas científicos o culturales de otro tipo. En mi centro escolar había también una biblioteca bien nutrida y ordenada, que usábamos en algunas clases para resolver tareas concretas, pero que solo estaba abierta una o dos horas después de acabar las clases (y que cerraba en sábados y vacaciones).

Por ello, en época escolar, frecuentaba la biblioteca pública de la «la Caixa» varias tardes a la semana, al salir de clase, para leer, escribir y estudiar. Pese a que podía quedarme en casa, leyendo solo en mi habitación o usando la mesa del comedor para abrir varios libros y cuadernos <sup>3</sup>/<sub>4</sub> en mi habitación solo había espacio para la cama y algunos estantes<sup>3</sup>/<sub>4</sub>, me sentía más cómodo sentado en una de las mesas amplias y bien iluminadas, de madera maciza y oscura, acompañado de otros chicos que también estudiaban o pasaban el tiempo (y con los que hablaba y bromeaba ocasionalmente). Por supuesto, también consultaba algunos libros (enciclopedias como la Espasa-Calpe, diccionarios y manuales) para mejorar las tareas escolares, pero la verdad es que no recuerdo que esos ejercicios exigieran ir más allá de los libros de texto prescriptivos de cada materia <sup>3</sup>/<sub>4</sub> ¡lamentablemente!.

Cuando tenía una necesidad informativa relevante, tenía que ir forzosamente a la biblioteca municipal, más lejana pero mucho más dotada. Este era el único lugar donde podía encontrar respuestas a algunas tareas escolares más complejas, ya en secundaria, o a mi curiosidad por la literatura universal o historia. Recuerdo que también pasé muchas tardes estivales en esa biblioteca de techos altos y salas escondidas, curioseando algunos fondos y leyendo algunas novelas.

Allí me atendían unas pacientes y profesionales bibliotecarias <sup>3</sup>/<sub>4</sub> puesto que todas eran mujeres<sup>3</sup>/<sub>4</sub>, que escuchaban con atención mis peticiones imprecisas e incluso temerarias, que sugerían documentos que pudieran ofrecerme lo que entendían que buscaba, e incluso que me mostraban el

lugar exacto dónde podía encontrar cada volumen, entre las diversas y escondidas salas del espacio. Porque yo entonces no sabía casi nada sobre catálogos, fichas o tesauros... También recuerdo que aquellas bibliotecarias tenían que dedicar parte de su energía a hacer callar a los escolares que incumplíamos las normas más básicas de conducta, sobre todo en determinadas tardes invernales de ambiente cargado.

Sin duda, las cosas han cambiado dramáticamente en poco más de treinta años. Aunque ahora realice tareas de investigación y docencia que exigen la consulta y el uso continuado de más documentos, no estoy muy seguro de que pise con más frecuencia que antes los espacios bibliotecarios. Visito esporádicamente alguna biblioteca universitaria o general (Biblioteca de Catalunya) para conseguir algún artículo viejo de revista, algún libro no reeditado o algún documento histórico particular. Pero lo más corriente es que entre y salga de la biblioteca de mi campus universitario con rapidez para llevarme o devolver libros que yo mismo he mandado comprar con los fondos de investigación. Son unos pocos minutos. Hace mucho tiempo que no «me quedo» a trabajar en los espacios de ninguna biblioteca.

Mi relación con las bibliotecas se ha digitalizado  $\frac{3}{4}$  sin pretenderlo y sin darme cuenta. Consulto en línea desde mi pantalla las bases de datos de los documentos, su ubicación y las condiciones de uso de préstamos interuniversitarios, tramito peticiones de documentos en línea, con formularios preestablecidos o por correo electrónico. En último extremo, pido ayuda por vía telefónica. He aprendido de manera informal, en silencio y sin darme cuenta, lo suficiente de documentación y biblioteconomía como para moverme por mi cuenta. Soy bastante más autónomo que antes.

Mi relación con los bibliotecarios  $\frac{3}{4}$  en plural no marcado, porque ya hay tantos varones como mujeres  $\frac{3}{4}$  se ha intensificado. Aunque también sea vía telefónica o en línea, hoy están mucho más presentes que antes. Ya no me buscan un libro ni me explican cómo están catalogados los documentos; ahora realizan tareas más sofisticadas, como: a) informarme y formarme sobre aspectos novedosos (soportes especiales de algunos documentos en audio, video, DVD; bases de datos en línea; repositorios específicos, etc.); b) elaborar periódicamente para mi y mis colegas de Departamento un boletín con datos sobre las últimas novedades en mi campo; c) proponerme la creación de repositorios y sistemas de publicación en línea de mis trabajos de investigación, d) asesorarme en la utilización de plataformas de aprendizaje (tipo Moodle) para hacer más accesibles a mis estudiantes los recursos de una determinada asignatura, etc.

Quizás ustedes pensarán que se trata de una biblioteca (pública) universitaria o que yo puedo ser un usuario muy particular, y que esto no se corresponde con una biblioteca pública popular y general. Pueden tener razón, pero creo que este es el camino de los servicios de documentación en el presente y el futuro digitalizado.

Los espacios públicos de lectura, los soportes físicos de información (libros, revistas, papel) o las tareas de catalogación pierden peso e importancia. A medida que avanza la digitalización y se generaliza el acceso universal y libre a los documentos, dejan de ser prioritarias las tareas de catalogación y caracterización del archivo. Además, el incremento geométrico del número accesible de documentos, y su tremenda diversificación (en soportes, autores, géneros, idiomas, etc.) multiplica notablemente la dificultad de poder manejar o navegar ante tan magno cúmulo de información (Cassany 2008 y 2009).

Pero la educación del ciudadano sigue siendo escasa o nula, o sea, la misma, para enfrentarse a un universo de documentos mucho más complejo y exigente. El ciudadano está muy lejos del ideal del ALFIN o *alfabetización en información* (ver web de Alfin red; Gómez Hernández et al. 2009), de la capacidad ya no solo de poder leer y comprender y usar un documento, sino de saberlo buscar, encontrar y valorar entre el magna de material que nos rodea. Es precisamente en este contexto <sup>3</sup>4a mi modo de ver<sup>3</sup>4 el bibliotecario resulta ser el profesional más capacitado para mediar entre los ciudadanos (incompetentes en ALFIN) y la información inerte y los voraces sistemas de almacenaje y recuperación de datos.

Quizás hoy tenemos más acceso a mucha más información que antes, pero sin duda los procedimientos para saber navegar a través de ella no son simples, y las capacidades para poder discriminar el grano de la paja, todavía son más complejos. El bibliotecario se presenta así como el especialista fundamental para educar a la ciudadanía en lugares situados (bibliotecas) y en los momentos oportunos (cuando hay una necesidad informativa; ver Cassany 2008c).

### Los nativos digitales ante la biblioteca

Hoy la mayoría de jóvenes acceden a la información a través de ordenadores, pantallas y teclados, sean fijos, portátiles o móviles, en su casa (a veces en su propia habitación), en un cibercafé o en alguna dependencia pública (biblioteca, centro cívico, etc.) que servicios de acceso a la red. Están siempre conectados <sup>3</sup>4hasta el punto de que numerosos padres tienen que negociar con sus hijos el tiempo de dedicación a la pantalla para evitar las adicciones (ver Cassany y Gilmar 2008).

Los jóvenes utilizan la red para resolver tareas académicas —como hacía yo—. Consultan la Wikipedia y el DRAE; utilizan traductores asistidos para comprender webs escritas en otras lenguas, y aplican los verificadores ortográficos a sus trabajos para erradicar incorrecciones. También buscan los términos técnicos en una base de datos terminológicos o algún aspecto de su interés en una web específica de una materia. Usan repositorios libres como Scribd, Flickr o YouTube para compartir sus archivos. O frecuentan espacios como El Rincón del Vago o Patatabrava.com, que quizás resulten algo más controvertidos desde ciertos axiomas éticos.

Precisamente la filosofía de la web 2.0 favorece la cooperación y el intercambio de documentos entre iguales y facilita que algunos estudiantes y profesionales <sup>3</sup>4que quizá confundan «colaboración» con «abuso» o «atropello»<sup>3</sup>4 se atrevan a escribir correos como estos por Internet, pidiendo ayuda fácil al autor del libro que están leyendo o que consultaron (y que localizan sin dificultad en la red), en vez de esforzarse por su cuenta a comprender y resolver la tarea, o en vez de visitar una biblioteca y acudir a un profesional «mediador» especializado, que les pueda ayudar, sea bibliotecario o técnico en la disciplina:

1. tengo un examen....necesito estudiar el libro pero ps no lo encuentro en la web...xfaaa me lo podría mandar?(por el correo)
2. Maestro: Somos de Chile. Estamos trabajando en nuevos programas de lenguaje para enseñanza básica. Le solictamos su ayuda para establecer una secuencia sobre la enseñanza del vocabulario.¿Podría usted orientarnos con algunas ideas? Muy agradecidas desde ya. Oriana.

3. Estoy terminando una Maestría en Lingüística y mi trabajo final lo quiero hacer de Estrategias de Expresión Oral en el nivel de Media del Bachillerato en Ciencias. // Sé que Usted puede tener información que sea pertinente a este trabajo. // Me gustaría que, si lo tiene a bien, me envíe vía correo la información que crea conveniente, yo se lo agradeceré muchísimo. // Hasta pronto.
4. Hola Daniel, soy Nancy de Argentina, quisiera saber si me puedes ayudar con la idea principal de tu libro enseñar lengua, pues lo estoy leyendo pero no lo comprendo del todo y me gustaría hacerlo, muchas gracias.

(Recibo como media unos dos o tres correos de este tipo a la semana, la mayoría anónimos. Elegí estos cuatro por su brevedad; los he copiado literalmente sin corrección alguna, excepto eliminar los correos auténticos, y son todos recientes <sup>3</sup>/<sub>4</sub> excepto el último, que es uno de mis preferidos y que ya he usado en diferentes charlas, porque me parece delicioso: mi libro *Enseñar Lengua*, coescrito con Glòria Sanz y Marta Luna, tiene más de 570 páginas por lo que es loco o imposible imaginar cuál puede ser la «idea principal» de un texto de esta magnitud o, también, para qué le puede resultar útil a Nancy de Argentina.)

Dejando a parte las cuestiones éticas <sup>3</sup>/<sub>4</sub> y con todo mi cariño y respeto<sup>3</sup>/<sub>4</sub>, los cuatro correos ejemplifican la ignorancia aplastante que padecen sus autores en cuestiones de información y documentación. El núm. 1 no llega a formular ni los datos básicos para que el lector pueda identificar «el libro» que supuestamente es objeto de examen y de petición de información; el núm. 2 presupone que la enseñanza del lenguaje y del vocabulario es la misma en Chile y en España o en cualquier otro lugar, o que el destinatario conoce a la perfección la situación en Chile; el núm. 3, que es el más elaborado y cortés («usted», «se lo agradeceré»), pide cualquier tipo de información sobre un campo notablemente específico («estrategias de expresión oral en el nivel medio del bachillerato de ciencias»), asumiendo que el destinatario lo conoce, y el número 4 asume que es posible y útil dar una «idea principal» de un volumen de 570 páginas<sup>3</sup>. En resumen, los cuatro ejemplos muestran concepciones notablemente pobres sobre el valor y la utilidad de los documentos, la manera de usarse efectivamente en contextos educativos o académicos y su valor situado en contextos espaciotemporales concretos. Estos ejemplos coinciden con investigaciones empíricas sobre la manera de leer documentos en la red (Lankshear y Knobel 2006; Martí 2008; Murillo 2009; Sanz 2009; Fogg 2003; Williams y Rowlands 2007; blog lekenlin) o en los periódicos (Aliagas et al. 2009; Cassany et al. 2008), que muestran que los jóvenes poseen escasas habilidades críticas para recuperar la ideología o el punto de vista de los documentos y para entender, en el fondo, el papel que desempeñan en nuestras prácticas sociales de construcción, divulgación y uso del conocimiento. Otras investigaciones sobre la lectura escolar muestran cómo los jóvenes adquieren un conjunto de habilidades de lectura, comprensión y uso de documentos muy mecánicas y superficiales, a partir de la práctica de tareas que exigen escasa comprensión profunda, pragmática o crítica (López Ferrero et al. 2008), con escasa diversidad textual (de autores, temas, géneros) y constancia (Manresa 2009).

Por otra parte, los jóvenes usan Internet y Google para desarrollar prácticas sociales que tienen poco que ver con lo académico o escolar <sup>3</sup>/<sub>4</sub> y que también se alejan de lo que yo hacía en mis dos bibliotecas públicas hace 30 años. La red también es un lugar para conversar con programas de chat, para compartir chismes o para relacionarse a través de redes sociales, como Facebook o Tuenti, que

se han convertido en parte esencial de su modo de «vivir» de muchos jóvenes. La red (y la información, los documentos, los escritos) tiene entonces un componente mucho más privado, personal, ocioso, coloquial, que era impensable en las prácticas letradas de la biblioteca pública.

Ante este panorama, ¿cómo se sitúa la biblioteca pública hoy?, ¿se convertirá con los años en un almacén de documentos viejos en papel que solo consultan unos pocos usuarios especializados o curiosos?, ¿al contrario, se confundirá con una web más en Internet, que ofrece archivos y documentos, como la famosa aplicación Google Books?, ¿en este caso, cómo cambian las funciones, los roles y los valores de la biblioteca y del bibliotecario? Sin duda, no son preguntas sencillas que tengan respuestas fáciles.

### La biblioteca pública de hoy y del mañana

Intentaré acabar con algunas pistas que iluminen estos caminos esbozados con las preguntas anteriores, en forma de ideas no siempre encadenadas:

- a) Me imagino una biblioteca pública mucho más diversa, compleja y versátil, que caminará hacia la especialización de sus fondos (más libros, más audio, más video, etc.) y que en el caso de formalizarse como una biblioteca popular y general (a modo de médico de cabecera) deberá contar con una gran diversidad de soportes, (papel, CD y DVD, en línea, etc.) y recursos para acceder a ellos.
- b) Me imagino bibliotecas de titularidad pública en línea, con servicios públicos de mediación en la información que no se limiten a sus propios fondos, sino que informan y forman sobre los fondos generales que ofrece la red y el conjunto del sistema.
- c) Me imagino bibliotecas «localizadas» o ecológicamente enraizadas en sus contextos geográficos, históricos y culturales, con acciones de «personalización» de sus fondos en colectivos relevantes de su comunidad.
- d) Me imagino bibliotecas más «interactivas», más abiertas a las propuestas que puedan hacer sus usuarios, más dinámicas en la manera de proponer, desarrollar, evaluar y cambiar programas particulares.
- e) Me imagino bibliotecas más centradas en la educación lectora, que fomentan la lectura plural, que ponen énfasis en la comprensión crítica (ideología, fiabilidad del texto, situación espaciotemporal), que caminan acordes con las concepciones más modernas e integradoras de la lectura y la práctica letrada, de tipo sociocultural (en la línea de webs como Llegir.net o Web Credibility Project).

Este tipo de bibliotecas también exigirá un bibliotecario más centrado en el usuario (y menos en el documento), más centrado en la educación de la ciudadanía (que en la catalogación o ordenación de ítems), más volcado en la red (que atendiendo detrás de un mostrador), más orientado hacia el interés y la calidad de un documento (que hacia la facilitación del simple acceso).

## NOTAS

- <sup>1</sup> Biblioteca Joan Triadú de Vic (Barcelona). <http://www.bibliotecavic.com/informacio.htm>
- <sup>2</sup> Aunque la interpretación de este email 4 puede ser muy abierta. Es posible que Nancy no esté leyendo el libro completo, sino solo una parte pequeña, y que pregunte solo por la idea principal de la misma. También es plausible imaginar que pregunta por la «idea principal» porque tiene un examen en el que le van a preguntar precisamente eso. Porque está claro que Nancy aprendió en al-

gún lugar (en la escuela) que para leer los textos hay que buscar la «idea principal».

- <sup>3</sup> El término «localización» remite aquí al tipo de traducción especializada de productos informáticos (máquinas o programas) que no solo traduce del inglés al español, euskera, gallego o catalán un producto, sino que lo contextualiza culturalmente en el entorno para que los potenciales usuarios se sientan más a gusto.

## BIBLIOGRAFÍA CITADA

- ALFIN red. [www.alfinred.org/](http://www.alfinred.org/) <8-6-2009>
- ALIAGAS, CRISTINA; CASTELLÀ, JOSEP M. y CASSANY, DANIEL (2009). «Aunque lea poco, yo sé que soy listo. Estudio de caso de un adolescente que no lee literatura». *Revista OCNOS* 5, p. 97-112.
- CASSANY, DANIEL. (2009) «La letra digital y sus poderes», *Albor Ciencia Pensamiento y Cultura*.
- CASSANY, DANIEL. (2008) «La lectura ciudadana», José Antonio Millán (coord.). *La lectura en España. Informe 2008*. Federación de Gremios de Editores de España, Fundación Germán Sánchez Ruipérez / Cedro / Observatorio de la Lectura y el Libro. Madrid, 2008. p. 225-243. [www.lalectura.es/2008/](http://www.lalectura.es/2008/) <8-6-2009>
- CASSANY, DANIEL. (2008c) «Bibliotecas en la era digital», en Bonilla, Elisa; Goldin, Daniel y Ramón Salaberría ed. *Bibliotecas y escuelas. Retos y desafíos en la sociedad del conocimiento*. México: Océano travesía. p. 311-338. 2008.
- CASSANY, DANIEL y GILMAR AYALA. (2008). «Nativos e inmigrantes digitales en la escuela», *Participación educativa*, 9: 57-75. Consejo Escolar Español. [www.mec.es/cesces/revista/revista9.pdf](http://www.mec.es/cesces/revista/revista9.pdf) <8-6-2009>
- CASSANY, DANIEL.; CORTIÑAS, SERGI; HERNÁNDEZ, CARME y JOAN SALA (2008). «Llegir i comprendre la ideologia: la realitat i el desig», a *Temps d'Educació*, vol. 34, Barcelona, 2008 (1er semestre), p. 11-28.
- FOGG, B. J. (2003) *Persuasive Technology. Using Computers to Change What We Think and Do*. San Francisco: Morgan Kaufmann. [www.bjfogg.com/](http://www.bjfogg.com/) <8-6-2009>
- GÓMEZ HERNÁNDEZ, JOSÉ ANTONIO; CALDERÓN REHECHO, ANTONIO y JOSÉ ANTONIO MAGÁN WALS. (2008) *Brecha digital y nuevas alfabetizaciones. El papel de las bibliotecas*. Madrid: Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid. [www.ucm.es/BUCM/biblioteca/OLibro.pdf](http://www.ucm.es/BUCM/biblioteca/OLibro.pdf) <8-6-2009>
- LANKSHEAR, COLIN y MICHELE KNOBEL. (2006) *New Literacies: Everyday Practices and Classroom Learning*. Nueva York: McGraw Hill. 2ª edición: 2008. Versión de la segunda edición: *Nuevos alfabetismos. Su práctica cotidiana y el aprendizaje en el aula*. Madrid: Morata / Ministerio de Educación. 2008.
- Lekenlin. Blog sobre lectura en línea de varios investigadores catalanes: [lekenlin.blogspot.com/](http://lekenlin.blogspot.com/) <8-6-2009>
- Llegir.net. Un espai per aprendre a llegir críticament a Internet. (Un espacio para aprender a leer críticamente en Internet) Francina Martí. [llegir.net](http://llegir.net) <8-6-2009>
- LÓPEZ FERRERO, CARMEN; ALIAGAS, CRISTINA; MARTÍ, FRANCINA y ARAVENA, SOLEDAD (2008). «La lectura crítica a Secundària: una mirada als llibres de text i a les pràctiques docents», en Anna Camps y Marta Milian (coord.), *Mirades i veus. Recerca sobre l'educació lingüística i literària en entorns plurilingües*. Graó. 105-117. Versión castellana: «La lectura crítica en Secundaria: una mirada a los libros de texto y a las prácticas docentes» en Anna Camps y Marta Milian coord., *Miradas y voces. Investigación sobre la educación lingüística y literaria en entornos plurilingües*. Graó (Crítica y Fundamentos). Vol. 18. Págs. 105-117.
- MANRESA, MIREIA. (2009) *Els hàbits lectors dels adolescents. Anàlisi de la incidència de les intervencions educatives en les pràctiques lectores*. Tesis doctoral. UAB. 2009.
- MARTÍ, FRANCINA. (2008) «Llegir la credibilitat dels webs: estudi de cas», *Articles*, 44: 59-74.
- MURILLO, NÚRIA. (2009) «La lectura crítica en ELE y en línea. Análisis de la comprensión crítica de los discursos virtuales.» Treball de fi de màster de modalitat de recerca. UPF. Ejemplar multicopiado.
- SANZ, GLÒRIA. (2009) *Espectra jove a la xarxa. Exploració de les pràctiques vernacles dels adolescents a Internet*. Li-

cencia de estudios, Generalitat de Catalunya. phobos.xtec.es/sgfprp/entrada.php <8-6-2009>  
*Web Credibility Project* — Stanford University. credibility.stanford.edu/ <8-6-2009>  
WILLIAMS, PETER y Ian ROWLANDS. (2007) *Information Behaviour of the Researcher of The Future*. A British Library and JISC Study (Joint Information Systems Committee).

www.jisc.ac.uk/whatwedo/programmes/resourcediscovery/googlegen.aspx <19-7-2009> Versión resumida en castellano: «Informe Ciber. Comportamiento informacional del investigador del futuro», *Anales de documentación*, 11: 235-258. 2008. revistas.um.es/analesdoc/article/viewFile/24921/24221 <8-6-2009>