

RETOS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN: NUEVAS FUNCIONES EN EL ÁMBITO LOCAL

M.^a Luisa Fernández-Miranda

Bibliotecas Municipales de Coslada (Madrid)

UOC (Universitat Oberta de Catalunya)

Resumen

Se presentan en esta comunicación, desde una perspectiva local, los rasgos fundamentales de la sociedad de la información, analizando para ello los principales cambios sociales producidos en el ámbito de la prestación de servicios, y el nuevo papel de la información. Enlazando con las principales funciones asignadas a las bibliotecas públicas, y el nuevo protagonismo alcanzado por dos de ellas debido al desarrollo de la sociedad de la información: espacio de encuentro y alfabetización tecnológica. Para terminar con un ejemplo de cómo se pueden diseñar las nuevas políticas de bibliotecas basándose en estas dos nuevas funciones.

1. Introducción

Dentro de la evolución de los objetivos y fines de las bibliotecas públicas, el desarrollo de la *sociedad de la información* ha marcado un antes y un después.

Hace ya varios años, incluso antes de que la UNESCO editara sus normas sobre la biblioteca pública, ya se hablaba en los foros y encuentros bibliotecarios de la transformación de las bibliotecas públicas hacia centros de información local. Esta nueva función venía un poco *impuesta* al ser una de las principales funciones de las bibliotecas del ámbito anglosajón.

Empezaban a aparecer traducciones de sus publicaciones y el acceso a las revistas especializadas en biblioteconomía y documentación norteamericanas e inglesas se generalizó.

En nuestro país, con una historia muy escasa en lo referente a las bibliotecas públicas, estos nuevos aires hicieron que todos, o casi todos, quisiéramos coger ese tren de la *información* que nos parecía moderno, actual, profesional, etc., y que ayudaría mucho a cambiar la imagen que siempre se ha tenido de las bibliotecas públicas, y por extensión de sus profesionales.

Después de una década de desarrollo e implantación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), traducidas en nuestro ámbito principalmente en la automatización de procesos técnicos y de algunos servicios bibliotecarios (préstamo e información bibliográfica), es el momento de hacer una reflexión de sus logros y sus errores y enlazar esta rápida visión del pasado con el objeto principal de esta comunicación, aportar un poco de luz ante los retos que nos plantea a los bibliotecarios la sociedad de la información o *informacional* (Castells, 1999). Todo ello analizado desde un punto de vista eminentemente local y refiriéndome a las bibliotecas públicas municipales, aunque las propuestas puedan ser extensibles a otros ámbitos.

2. La sociedad de la información

En primer lugar, y para centrar esta comunicación desde un principio, quiero llamar la atención precisamente sobre esta frase: *sociedad* de la información. Compuesta por dos palabras *sociedad*, que entenderemos desde el punto de vista de la comunidad a la que se dirigen nuestros servicios para satisfacer sus necesidades; e *información* donde hemos venido poniendo el acento en los últimos años, pero sólo desde un punto de vista tecnológico, de recursos técnicos, como compensación por su carestía, olvidando que la aplicación de las tecnologías sólo son un medio y no un fin en sí mismas. Por otro lado, la batalla iniciada para conseguir *apropiarse* del término *información* y por tanto del término *profesionales de la información* no está ni mucho menos cerrada: informáticos, periodistas, documentalistas y bibliotecarios, por citar los más ruidosos, llevamos varios años intentando demostrar que cada uno de nosotros somos el verdadero *gestor de la información*.

2.1. La sociedad de la información

Después de más de veinte años de gobiernos democráticos en nuestros municipios y superada una primera fase de desarrollo y modernización, estamos ahora en una nueva etapa en la que se trata más de mantener lo hecho que de construir (*se han superado ya las carencias en la prestación de servicios*); de priorizar y dirigir más que de hacer y gestionar (*se han establecido las estructuras de gestión administrativa básica*); y de tener ideas más que de poner horas y esfuerzos personales (*se ha producido una evolución en las demandas de los ciudadanos*).

Por otro lado, estamos inmersos en una serie de cambios sociales, producidos principalmente en dos direcciones; por un lado, el aumento de la educación y del nivel de vida general, que ha traído como consecuencia unas demandas de servicios cada vez más especializadas y de calidad; y, por otro, un creciente individualismo, sobre todo en el público más joven, consecuencia de la competitividad y del desarrollo de las nuevas tecnologías; ambos cambios dificultan el encuentro de públicos homogéneos con los que interactuar a la hora de diseñar los servicios.

Esta nueva posición de los usuarios se traduce en nuestro ámbito exigiendo resultados económicos, pasando de ser meros contribuyentes a *accionistas*; exigiendo calidad, pasando de ser usuarios a clientes; y, por último, exigiendo participación, pasando de ser votantes a *ciudadanos*.

Estas ideas son ampliamente recogidas por Brugué y Gomá¹. Para estos autores, los cambios señalados, que se manifiestan sobre todo en ese espacio común y compartido que son las ciudades, han traído como consecuencia:

1. Un proceso de fragmentación social que conlleva la aparición de nuevas necesidades, *diferentes de las establecidas como lógicas dentro del modelo clásico de bienestar social*, es decir ya no es suficiente la universalidad de los servicios para todos, ahora deben ser pertinentes para cada necesidad y de calidad. Desaparecen las necesidades homogéneas y se produce una variedad y especificidad de las mismas, muchas veces no explicitadas. Esto crea una enorme dificultad a la hora de definir al usuario potencial, cuyas demandas aparecen enormemente segmentadas, obligando -en su caso- al diseño de programas y servicios muy particularizados y por tanto minoritarios, que pueden llevar a la sensación de que no estamos teniendo éxito en su oferta.
2. En relación con esta fragmentación social, se produce un cambio en los *referentes de identidad colectiva*. *Se debilitan identidades de tipo clásico, y surgen nuevas estrategias de identidad ligadas a la*

¹ Brugué, Quim y Goma, Ricard, (coords.). *Gobiernos locales y políticas públicas: bienestar social, promoción económica y territorio*. Barcelona: Ariel, 1998.

vivencia comunitaria compartida entendida como un conjunto de relaciones sociales participativas y cohesionadoras. Es decir, comienza a ser más importante las relaciones en y con la comunidad donde se reside, que aportan más sentimiento de grupo, que las relaciones tradicionales basadas en diferencias sociales y económicas.

Para Castells y Borja², esta nueva realidad local presenta una serie de rasgos comunes:

1. La creación de infraestructuras económicas y de comunicación (de personas, productos, datos e ideas), se planifican en función de la competitividad internacional y no en función de las concentraciones clásicas de población y de actividades económicas y de servicios, que entran en crisis. Desaparece la referencia respecto del territorio que actúa como centralidad política y administrativa, referencia que pasa a internacionalizarse.
2. Lo que denominan el *espacio de flujos de geometría variable*³ sustituye al territorio visible. Los lugares referenciales productores de identidad se masifican o cambian (centros comerciales, parques temáticos y de ocio, lugares de vacaciones, grandes exposiciones, etc.). La nueva ciudad tiende a la discontinuidad (con grandes distancias demográficas y funcionales), a la especialización de unas zonas y a la marginación de otras, y al debilitamiento de los centros cívicos, polivalentes y de fuerte carga simbólica (como referentes culturales) que viven sus momentos más lánguidos.

Todo ello frente a la anterior densidad de relaciones sociales consecuencia de la heterogeneidad y complementariedad de los grupos sociales, y de la cohesión socio-cultural que se expresaba en la cultura cívica.

3. La búsqueda de inversiones privadas se aleja cada vez más del ámbito local. Se basa en acuerdos entre instituciones políticas de carácter supramunicipal y grandes grupos económicos, perdiendo las ciudades capacidad de decisión.
4. La promoción de la ciudad se entiende como su *venta según técnicas de marketing*, sólo se vende una parte de la ciudad, pero más como escenario de cartón-piedra, que por su rentabilidad social. (Es la ciudad-escaparate de grandes infraestructuras sin contenido real.)
5. La ciudad es hoy una *ciudad plurimunicipal o metropolitana*, con tendencia a una *estructura regional y funcional discontinua y asimétrica*. Se originan diversas áreas de influencia y se intercambian entre ellas residencia, trabajo y ocio, independientemente de la anterior ciudad central que actuaba como único centro emisor de influencias, las relaciones ya no son unidireccionales.
6. Aparición de las llamadas *megaciudades*, entendidas como nodos⁴ de la economía y de la ciudad global. En ellas se concentran las funciones de dirección, producción y gestión del planeta; los centros de poder político; el control de los medios de comunicación y la capacidad simbólica de creación y difusión de los mensajes dominantes. Son ciudades conectadas a la gran red global, pero internamente desconectadas de aquellos sectores de población que no interesan en el entorno de la economía global, dando lugar a ciudadanos segmentados y desconectados social y espacialmente.

Ante esta situación las *nuevas ciudades* se plantean una serie de retos:

- De *competitividad*: como elemento multiplicador de las relaciones entre agentes económicos, profesionales, culturales, educativos, etc.: lo que se denomina la *nueva base económica* (creación de las

² Castells, Manuel y Borja, Jordi. Local y global: la gestión de las ciudades en la era de la información. Madrid: Taurus, 1998.

³ Flujos: *movimientos materiales (personas, mercancías o materiales) o inmateriales (decisiones, información) que se establecen entre diversos territorios interrelacionándolos* (Puyol, 1986). De geometría variable: la dirección de estos movimientos no responde a una geometría clásica (zonas concéntricas, estructura radial, etc.), sino a una estructura en red intercomunicada entre sí.

⁴ Nodos: *puntos estratégicos de una ciudad que constituyen focos intensivos de un determinado uso o carácter físico* (Lynch, 1960). *Muchas veces son los puntos neurálgicos de un barrio y en muchas ciudades son el elemento más significativo* (Puyol, 1986).

Concejalías de Desarrollo Económico o Empleo, de Desarrollo Local, etc.).

- De *calidad de vida*: por medio de la diversidad de equipamientos y actividades, de la creación de un conjunto accesible de espacios públicos, y del encuentro de una población cada vez más heterogénea frente a la crisis de identidades colectivas y el auge del individualismo: hablamos de *integración social e infraestructura urbana*, a través del diseño de los nuevos espacios en función de los usuarios/ actividades.
- De *gobernabilidad*: como una revalorización de la ciudad como territorio gobernable: con demandas de mayor democratización, de gobierno de proximidad, de descentralización y desburocratización en la gestión cotidiana, de participación cívica y de cooperación social: la nueva gobernabilidad (Concejalías de Participación Ciudadana, de Comunicación y Relaciones Externas, etc.).

La globalización tiene, por tanto, impactos territoriales que suponen un reto a la cohesión del conjunto, fragmentando el territorio en áreas y en grupos *in* (están dentro de las redes globales) y *out* (están fuera de estas redes), al mismo tiempo que universaliza los productos y los mensajes generados desde las *ciudades integradas* en los procesos de globalización y que se constituyen en escaparates del resto.

Para Borja y Castells, existe una dualidad que refleja dos tensiones actuales, por un lado, el *espacio de los flujos* que ya hemos comentado, flujos económicos, políticos, mediáticos, de consumo, etc., que se realizan a nivel planetario, y por otro el *espacio de los lugares*, de los lugares de encuentro y comunicación ciudadana, como forma territorial de organización de la cotidianidad y de la experiencia que se desarrolla en los ámbitos locales; pero mientras el *espacio de los flujos* está globalmente integrado, el *espacio de los lugares* está localmente fragmentado. Se trata en definitiva, de la tensión (y de la unión) entre lo local y lo global: lo que Castells llama *glocalismo* (Castells, 1998).

Este nuevo espacio se conforma a través de varios entornos:

- *Entorno social y cultural*: la vida social urbana, el comportamiento individual y de grupo en los espacios públicos, la existencia y eficacia de servicios personales, una oferta cultural diversa, específica y de calidad, etc.
- *Entorno estético y ambiente urbano*: entorno estético referido a la calidad de los espacios públicos, de la arquitectura y de los monumentos; el ambiente urbano a las formas de sociabilidad que se producen en la vida colectiva de la ciudad, al uso social (nocturno incluido) de los mismos. Es otra dimensión de la ciudad cada vez más valorada, no sólo por sus visitantes, sino también por sus usuarios habituales. Los espacios públicos desempeñan un papel esencial en la construcción de una ciudad competitiva, cohesionada y sostenible. La construcción de la ciudad se refleja en sus espacios públicos, que actúan como lugares de centralidad, como espacios de creación de identidad de barrio, de ciudad, etc., en definitiva como *puntos de encuentro ciudadano*.

Debe existir, por tanto, una relación entre edificios, actividades y espacios públicos en la producción de la ciudad. Sólo así construiremos una ciudad de lugares (significativos), en vez de territorios (administrativos).

Para terminar este primer epígrafe de nuestra reflexión sobre la *sociedad de la información*, explicaremos aunque sea brevemente, cómo se manifiesta esta relación usuario-ciudad desde el punto de vista del consumo cultural. El sociólogo venezolano Carlos Guzmán Cárdenas⁵ nos aporta, en la misma línea expuesta hasta ahora, su interpretación sobre esta relación:

⁵ Guzmán Cárdenas, Carlos E. Las nuevas síntesis urbanas de una ciudadanía cultural (la ciudad como objeto de consumo cultural). En: *Cuadernos de la O.E.I.*, I: Conceptos básicos de administración y gestión cultural. Madrid: Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 1998.

- En primer lugar, la forma de expresar la ciudadanía se ha modificado debido a los cambios producidos en los comportamientos culturales, consecuencia de la irrupción de las tecnologías de la información y de los medios de comunicación, trayendo consigo una *redefinición del sentido de pertenencia e identidad* debido a la *producción industrial de la cultura, su comunicación tecnológica y su consumo diferido y segmentado* (García Canclini, 1995).

Para Cárdenas en la actualidad *lo que reúne y agrupa está en relación directa con las emociones y con la intensidad de sentido depositada en el nosotros, (...) una demanda de comunidad, pluralidad y diferencia, (...) en formas de cohesión cultural distintas a la ciudad burguesa regida por contratos.*

Estas nuevas formas de cohesión social se basan en la *demanda de ese nosotros* en oposición a la fragmentación social, cultural y espacial de la ciudad. Demanda expresada por medio de la revalorización del espacio público y la identidad cultural que se *concreta en la necesidad imperante de afirmar los lugares propios como deseos de arraigo, pertenencia, identidad y memoria colectiva a través del fortalecimiento del espacio público.* Estableciendo, así, una relación directa entre espacio público-lugar propio-nosotros.

- Asimismo, y en segundo lugar, la ciudad ya no está constituida por una uniformidad de públicos, estables, fijos; la nueva ciudad está hecha de *tribus, de grupos cerrados definidos como agrupaciones que tienen su territorialidad, rutas y trayectorias, en donde construyen sus lugares propios, y redes, sin centro, ni física ni culturalmente, siendo tan híbrida como sus comportamientos sociales son segmentados, pluralistas y estratificados.* Esto da lugar a dos tipos de públicos, por un lado los que podríamos llamar clásicos, de gustos y características homogéneas que se pueden segmentar en grupos más o menos grandes con consumos culturales específicos y fácilmente identificables sobre los que se ha basado la intervención cultural pública hasta la fecha; y un nuevo grupo formado por *una mixtura de públicos y combinaciones nuevas de actividades culturales por parte de un mismo individuo,* lo que nos lleva a una *consiguiente pérdida de las delimitaciones clásicas entre los campos culto-académico (cultura elitista), industrial-masivo (industrias culturales) y popular (cultura de las tradiciones y costumbres populares).*

Esta situación reta al establecimiento de políticas culturales *multisectoriales:* ya que *el problema más complejo que debe resolver actualmente todo analista del mercado cultural es el de la identificación de las mezclas internas que contienen los diferentes públicos* (Landi, 1992).

Además de la aparición de nuevos públicos, se produce una *privatización del consumo cultural por el atractivo que ofrecen los medios de comunicación, las telecomunicaciones, las nuevas tecnologías informáticas y sus contenidos, en la provisión de valor al usuario/consumidor de una cultura "mass mediática" y/o multimedia, (...) es la tendencia al crecimiento de una audiencia final a domicilio.* El consumo sin más de las actividades culturales, sin otro valor añadido que pasar el tiempo libre o de ocio, provoca una privatización individual del mismo en entornos particulares, que están alejando al público de la participación externa y comunitaria, perdiendo los fines y objetivos planteados desde el ámbito público. En este sentido, las grandes industrias culturales se adueñan de los consumos culturales, produciendo un importante repliegue de la intervención pública, que no puede competir con ellas.

2.2. La sociedad de la información

Una vez visto cómo es esta *nueva sociedad* y los principales cambios que se han dado en ella, nos queda por analizar la segunda palabra, es decir, *información.*

Lluís M. Anglada⁶ presenta los problemas del acceso a la información en esta nueva era:

Un milenarismo optimista recorre el mundo: en el nuevo siglo se plasmará la sociedad de la información y en ésta todo el mundo podrá acceder desde cualquier sitio y sin esfuerzo a todo tipo de información.

Con esta frase, Anglada quiere destacar las expectativas generalizadas que se crearon en torno al nacimiento y desarrollo de Internet, pero transcurrida ya esa primera etapa ilusionante, los problemas que plantea el acceso a la información siguen existiendo:

- Para el autor, la información con valor añadido, la que más interesa de la red, sigue siendo de pago o cerrada a círculos profesionales muy concretos. La información general que aparece de acceso gratis a todos en la red, ya existía con anterioridad en soporte papel en las propias sedes de las organizaciones que la generaban y también era gratuita.
- La accesibilidad tecnológica a la red no es ni mucho menos general. Sólo una minoría, que se corresponde con las clases medias y altas (económica y educativamente hablando) tienen acceso, quedando marginada más de las tres cuartas partes de la población.
- La búsqueda de información pertinente requiere un nivel de formación y unos conocimientos que no son ni mucho menos generales a todos.
- Los problemas de libertad intelectual pueden sesgar la información a la que se accede. La decisión sobre qué aparece en la red y qué no, suele estar en manos de unos pocos con claros objetivos económicos.
- Como ya hemos visto, la globalización ha generado en la sociedad dos nuevos estilos de vida, la concentración en el hogar y el individualismo. Ambos aspectos se potencian con el uso de la red.

Visto este panorama, Anglada afirma que en los próximos años el acceso a la información tendrá las necesidades siguientes:

1. Respecto al acceso a la información: recursos para el acceso igualitario, igualdad de oportunidades en la expresión de opiniones y libertad intelectual.
2. Respecto al uso individual de la información: acceso a una formación para un uso fácil y crítico de la información.
3. Respecto al uso público de la información: uso de la información como instrumento de socialización, intercambio, comprensión, solidaridad y diálogo. Para reforzar los nexos que unen a las comunidades locales. Refuerzo de la cohesión social que evite la fragmentación.

3. La sociedad de la información y las bibliotecas

Hemos visto lo que está pasando con la sociedad y la información, veamos ahora cómo influyen en el establecimiento de las políticas bibliotecarias.

3.1 Las nuevas funciones

En el reciente libro publicado en nuestro país por el Servicio de Bibliotecas de la Diputación de

⁶ Anglada, Lluís M. La biblioteca pública en la sociedad informacional. En: *Cultura y poder local: reflexiones y propuestas desde la mesa de Concejales de Cultura de los municipios de la provincia de Barcelona*, p. 37-55. Barcelona: Editorial Milenio: Diputación de Barcelona, 2000.

Barcelona⁷, de la Asociación de Bibliotecas Públicas Americana (PLA), se recogen una serie de funciones para las bibliotecas públicas, con el objetivo de servir realmente a la comunidad cubriendo sus necesidades, pero analicemos en nuestro contexto estas propuestas:

1. *Alfabetización básica*: realmente las escuelas de Educación Permanente de Adultos y las Universidades Populares, creadas en todos los municipios de nuestro país, realizan esta función y no las bibliotecas.
2. *Información empresarial y ocupacional*: se han desarrollado nuevas concejalías de desarrollo económico y empleo, o desarrollo local, etc. con sus propios centros de documentación e información empresarial y de empleo, y con acceso a recursos electrónicos, normalmente de forma independiente a las bibliotecas.
3. *Espacio de encuentro*: en el mundo local, esta función estaba asignada a los centros culturales o cívicos, que no han sabido o no han podido llevarla a cabo. Las bibliotecas pronto se convirtieron en los únicos espacios de estos centros con éxito. La nueva concepción de las políticas bibliotecarias locales, en la que se recomienda la existencia de bibliotecas centrales en edificios independientes, haciendo posible tener más espacios propios y no compartidos, apuntan hacia esta dirección al posibilitar el diseño de servicios y de espacios con este denominador común: *punto de encuentro y comunicación ciudadana*.
4. *Información local*: en casi todas las bibliotecas existen centros de interés de información local, pero basados principalmente en conservar la prensa de carácter local e institucional y en pequeños dossiers de información relativa a la cultura local o regional. El desarrollo de servicios de atención e información al ciudadano, y el establecimiento de las llamadas ventanillas únicas, dentro de los planes de modernización administrativa, han llevado a que esta función tampoco sea exclusiva de la biblioteca.
5. *Información al consumidor*: las Concejalías de Salud canalizan este tipo de demandas ciudadanas, y suelen contar además con sus respectivos servicios de asesoramiento jurídico y de información y documentación sobre el tema.
6. *Promoción cultural y multiculturalidad*: en cuanto a la multiculturalidad los servicios sociales han dado el primer paso por medio de propuestas y programas de integración y de alfabetización. En cuanto a la promoción cultural, tradicionalmente sí ha sido un objetivo de las bibliotecas públicas, pero siempre ha girado en torno a un público que formaba parte del llamado *círculo de cariño*, me refiero a los usuarios más cercanos, no sólo a la biblioteca sino al Ayuntamiento en general, que acuden a todas las actividades con más o menos interés, o se trataba de un *público cautivo*, compuesto en su mayor parte por niños que venían a las bibliotecas en su horario escolar a realizar actividades concertadas con los profesores. Actividades que se hacían con más voluntarismo que profesionalidad.
7. *Títulos y temas de actualidad*: a través de pequeñas actividades, tema o libro del mes, homenajes a un autor galardonado o fallecido, acontecimientos de actualidad, etc. las bibliotecas resaltan parte de sus fondos. Pero lo más generalizado es la presentación de novedades en espacios destacados, sin otro criterio que la publicación reciente.
8. *Apoyo a la enseñanza reglada*: evidentemente esta es una de sus funciones clave, pero este apoyo se produce a nivel personal o individual. No existen, de forma generalizada, convenios con las enseñanzas regladas, sea cual sea su nivel, para funcionar como verdaderas bibliotecas de las enseñanzas formales.

⁷ Himmel, Ethel y Wilson, William James. Planificar para obtener resultados. un proceso de transformación de la biblioteca pública. Barcelona: Editorial Milenio: Diputación de Barcelona, 2001.

La biblioteca pública al servicio de la comunidad

Retos de la biblioteca pública en la sociedad de la información: nuevas funciones en el ámbito local

9. *Información general*: evidentemente el contenido de cualquier biblioteca puede dar una información general sobre cualquier tema, pero, realmente ¿es información general lo que actualmente nos demandan los usuarios?
10. *Información oficial*: las publicaciones oficiales siguen siendo un gran problema a la hora de acceder a ellas, pero tanto para los particulares como a las bibliotecas. De todas formas, esta es una de las informaciones más fácilmente accesible por la red.
11. *Formación en el uso de la información*: rápidamente las áreas de juventud, de tercera edad, de empleo, mujer, etc., que cuentan con más personal y más medios que las bibliotecas, se han lanzado a realizar cursos de alfabetización tecnológica. Las bibliotecas representan en este sentido un papel más fundamental en la aportación de recursos para el desarrollo de ese aprendizaje, que en la formación propiamente dicha.
12. *Formación continua*: al igual que lo es de la enseñanza reglada, sí es un fuerte apoyo a la formación continua de nuestros usuarios, pero también de forma individual.
13. *Historia local y genealogía*: son los archivos municipales, tanto administrativos como históricos (suelen estar unidos) los que realizan esta función y no las bibliotecas públicas.

Vemos entonces que de todas estas funciones que en principio sí tienen asignadas las bibliotecas públicas, podemos quedarnos realmente con las siguientes:

1. Apoyo al aprendizaje, a la formación continua y la enseñanza, a nivel individual.
2. Información local, general y formal a nivel básico.
3. Promoción cultural.
4. Ayudar a la alfabetización tecnológica y al uso de la información.
5. Espacio de encuentro y comunicación ciudadana. Asociado a otro objetivo, la transmisión de valores universales, en relación a los derechos humanos.

De estas cinco funciones, las tres primeras tradicionalmente han formado parte de los objetivos de las bibliotecas, apoyo al aprendizaje, información general y promoción cultural, pero aparecen dos *nuevas funciones* o una nueva forma de entenderlas: espacio de encuentro y alfabetización tecnológica.

3.2 Las nuevas funciones y la sociedad de la información

Es precisamente el nuevo protagonismo de estas dos nuevas funciones, el principal reto que plantea la sociedad de la información a nuestras bibliotecas.

Espacio de encuentro frente a la fragmentación social, al creciente individualismo, al debilitamiento de identidades colectivas clásicas, a la aparición en consecuencia de ciudadanos segmentados y desconectados social y espacialmente. Espacio de comunicación frente al repliegue social a domicilio, frente a la creciente competitividad. Transmisión de valores frente al consumo cultural sin más, frente a las grandes industrias de la cultura, frente a la pérdida de referentes simbólicos, etc.

Alfabetización tecnológica, para posibilitar el acceso de los ciudadanos al manejo de las tecnologías de la información. Los servicios bibliotecarios y de información, en un entorno automatizado, fomentan su aprendizaje, contribuyendo así a mitigar la formación de nuevas *bolsas de analfabetismo* en este campo, para ayudar a construir una sociedad de la información democrática, abierta y transparente.

Hemos visto a nivel teórico, y por medio de la aportación de importantes autores la descripción de estos nuevos procesos sociales, para terminar expondremos un ejemplo de cómo trasladar estas nuevas necesidades al diseño de infraestructuras y servicios bibliotecarios, es decir al establecimiento de nuevas

políticas bibliotecarias.

El objetivo principal de los nuevos proyectos es, por tanto, crear un *lugar de encuentro de los ciudadanos*, un espacio de comunicación y de reunión, utilizando la biblioteca como un medio de relación social, no sólo como un fin en sí misma, donde sólo se *consuman* productos culturales sin más. Además, todo debe estar diseñado atendiendo a la nueva tipología de usuarios, más segmentados que nunca en sus consumos y gustos culturales, y que se comportan como públicos excluyentes entre sí, por ejemplo un espacio ocupado por universitarios nunca se compartirá con adultos no estudiantes.

Se debe intentar que, además de ofrecer los *servicios clásicos de una biblioteca* (préstamo, lectura, información, etc.), aprovechando los usos que ofrece, consigamos que los usuarios permanezcan en ella, a través de otro tipo de actividades o simplemente ocupando los espacios que van a completar el diseño del edificio.

Para ello se deberán diseñar espacios orientados a un segmento de público definido, por edad, por el tipo de soporte del que adquieran la información (libro, revista, periódico, ordenador, etc.), por el tipo de lectura que realizan (estudio individual, lectura no formal, trabajo en grupo, etc.) o por gustos culturales (exposiciones, cuentacuentos, tertulias de adultos, etc.); estamos hablando de un equipamiento global cultural, porque la oferta cultural debe ir predefinida y dirigida a sectores concretos de población, ya que las demandas no son ni mucho uniformes y los usos y consumos tampoco.

El edificio debería estar ubicado en uno de los centros de la ciudad, en uno de sus *nodos o centralidades*, aprovechando las posibilidades que ofrecen los usos de los espacios públicos por parte de los ciudadanos, para destacar así la función de lugar de encuentro y la de un equipamiento público para todos, dentro del entorno donde se establezca. Extenderíamos los espacios interiores hacia el exterior, ocupando también los alrededores del propio edificio, convirtiéndose en un lugar de referencia de la ciudad.

Debería mostrar *parte* de la actividad interna, enseñar en el exterior parte de lo que sucede dentro por medio de *escaparates*. Esto es más eficaz (a la hora de atraer usuarios potenciales) que construir edificios *introvertidos* y cerrados al exterior, en los que parece que se protegen actividades destinadas a un público minoritario.

En su interior se dividirá en tres zonas o espacios muy diferentes, cada uno asignado a una planta. La planta de acceso tendrá los servicios más generales y dirigidos a un público muy amplio, con una segmentación de gustos por tipo de soporte y tipo de lectura no formal (periódicos, revistas de divulgación general, Internet, búsqueda de información puntual, etc.); la planta primera dirigida al público infantil y juvenil, segmentada por tramos de edad (prelectores, niños y jóvenes) y en relación con el mundo educativo (encuentros de padres, padres-profesores, bibliotecas escolares, etc.); y la planta segunda dirigida al público adulto, segmentada por tipo de lectura formal (enciclopedias, diccionarios y demás material de referencia, publicaciones oficiales, manuales de estudio, fondo general, etc.) y en relación con el mundo asociativo (actividades culturales en colaboración con asociaciones de tipo cultural). El nivel de alboroto aumenta a medida que subimos de planta, se produce también una segmentación por nivel de ruido:

- Préstamo-multimedia-cafetería-prensa y revistas: nivel alto.
- Prelectores-niños-jóvenes-actividades: nivel medio.
- Adultos-investigación-encuentros literarios: nivel bajo.

Debe contemplar la posibilidad de que se pueda considerar una *biblioteca ecológica*, por su consumo energético (por ejemplo la posibilidad de instalar paneles fotovoltaicos de energía solar; ya existen varias experiencias en este campo), diseño, estética exterior e interior, supresión de barreras arquitectónicas, selección de materiales para su reciclaje, etc.

La biblioteca pública al servicio de la comunidad

Retos de la biblioteca pública en la sociedad de la información: nuevas funciones en el ámbito local

Por último la distribución de los espacios sería la siguiente:

- Planta sótano: almacén, *sala oscura* de visionado y proyecciones y aparcamiento.
- Planta baja: sala polivalente de estudio, con entrada independiente desde la calle, cafetería, sala de prensa y revistas de carácter divulgativo que no forman parte de la colección permanente, OPACS de consulta, sala multimedia, zona de préstamo e información y reprografía.
- Planta primera: espacio o zona infantil compuesta de sala de lectura infantil, zona de prelectores, sala de actividades/sala de cuentacuentos infantiles y fondo bibliográfico infantil; zona o espacio juvenil compuesta de sala de enseñanzas medias, sala de trabajos en grupo/sala de actividades con el mundo educativo y fondo bibliográfico juvenil.
- Planta segunda: espacio o zona de adultos compuesta de sala de lectura, fondo bibliográfico general, referencia y hemeroteca central y sala de actividades de adultos/sala de encuentros literarios.
- Otros: zonas de trabajo técnico, zonas de información y consulta de OPACS y servicios generales.

Bibliografía

- Castells, Manuel. *La era de la información*. Madrid: Alianza Editorial, 1999.
- García Canclini, Néstor. *Consumidores y ciudadanos. Conflictos multiculturales de la globalización*. México: Grijalbo, 1999.
- Martín Barbero, Jesús. *Mediaciones urbanas y nuevos escenarios de comunicación*. Caracas: Fundarte/Ateneo, 1994.
- Landi, Óscar. *Devórame otra vez (qué hizo la televisión con la gente, qué hace la gente con la televisión)*. Buenos Aires: Planeta Argentina, 1992.