



El impacto social de la Biblioteca Pública en el acceso a la inclusión productiva

Emir José Suaiden

Posdoctorado, Universidad Carlos III de Madrid (UC3M), España.

Profesor Titular de la Universidad de Brasilia (jubilado) y Becario de Retención de Recursos Humanos Nivel A del CNPq

emir@ibict.br

Presentado el: 17/12/2024 Aprobado el: 19/12/2024 Publicado el: 04/04/2025.



RESUMEN

La sociedad contemporánea atraviesa un periodo de transformación tecnológica y se enfrenta a los consiguientes impactos sociales generados por ella. Este contexto no es nuevo para la biblioteca, que en la Edad Media se caracterizaba por grandes colecciones de libros administradas por monjes y al servicio de los miembros de la Iglesia y la nobleza. En el Renacimiento, se convirtió en una biblioteca pública, con el objetivo de satisfacer las necesidades de información de la comunidad a la que pertenecía y a la que destinaba sus servicios. En el siglo XX, el desarrollo de la informática, los ordenadores y las telecomunicaciones impulsó el uso de los medios electrónicos y sus herramientas, lo que cambió nuevamente el concepto de biblioteca. El siglo XXI llegó con recursos tecnológicos capaces de transformar la realidad física y material en realidad virtual y digital. Internet habilitó nuevos soportes para la información e impuso un nuevo concepto a la biblioteca, que desplaza su eje central de la colección al acceso. En este proceso histórico, el concepto de usuario también ha cambiado. El lector, que en la antigüedad leía durante horas en la biblioteca, se ha convertido ahora en usuario de una colección variada y puede acceder a ella desde cualquier lugar a través de internet. A pesar de todo el desarrollo alcanzado, todavía existe una gran dificultad para formar un público lector, especialmente en América Latina. Esta situación aumenta las desigualdades sociales, especialmente cuando se estudia el papel de la biblioteca y la lectura en la generación de empleo e ingresos. Las bibliotecas públicas, en su mayoría, no son vistas, lo que genera un mayor distanciamiento en la interacción/liquidación con la comunidad. Las personas que no se beneficiaron de la revolución de Gutenberg difícilmente se beneficiarán de la revolución tecnológica y difícilmente serán incluidas en la sociedad de la información. Por lo tanto, las propuestas de este proyecto son estudios de análisis de tendencias, análisis del discurso, técnicas de escenarios, estudios comparativos, análisis de rendimientos financieros y técnicas de impacto para permitir una nueva mirada a la biblioteca pública como un lugar de responsabilidad social y como una institución que promueve la generación de empleo e ingresos.

Palabras clave: sociedad de la información; biblioteca pública; promoción de la lectura; formación de público lector; revolución tecnológica.

INTRODUCCIÓN

Los grandes cambios que la sociedad globalizada ha consolidado en las últimas décadas, unidos a la fluidez de la red y el impacto social como elementos que transforman la realidad de las bibliotecas, hacen necesario ser conscientes de la necesidad de actualizar los servicios que ofrecen y su propio concepto para que puedan responder a las necesidades de la sociedad contemporánea. Incluso con el desarrollo que la biblioteca y sus profesionales han construido y los importantes logros alcanzados, todavía es necesario que promuevan cambios para que puedan alcanzar el modelo que requiere la sociedad contemporánea (Suaiden, 2017). Desde la década de 1960, instituciones como la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), la *Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA) y el Centro de Estudios Regionales para la Promoción del Libro y la Lectura (CERLALC), así como organizaciones brasileñas como el Instituto Nacional del Libro, la Biblioteca Nacional, la Cámara Brasileña del Libro y el Sindicato Nacional de Editores de Libros, han realizado una gran inversión en América Latina con el fin de concienciar a los gobiernos de la región sobre la importancia de implementar bibliotecas públicas para facilitar el acceso a los libros y al conocimiento.

Sin embargo, los gobernantes, que llegaron al poder sin el hábito de leer o frecuentar bibliotecas, demostraron claramente que estas dos cuestiones no formaban parte de la agenda del gobierno (Suaiden, 2014). En Brasil, los primeros movimientos de promoción de la lectura tuvieron lugar bajo el gobierno de Vargas, con la creación del Instituto Nacional del Libro. La Biblioteca Nacional y la Fundación Nacional del Libro Infantil y Juvenil también desempeñaron un papel importante en la formación de lectores.

El primer modelo de biblioteca pública establecido en Brasil se inspiró en los estándares utilizados en otros países. Dado que, en ese momento, tales países estaban más desarrollados que Brasil y no tenían nada en común con la cultura brasileña, la reproducción de ese modelo generó problemas. Uno de ellos, desde una perspectiva social, es el hecho de que las bibliotecas públicas comenzaron a ser vistas como lugares de la élite, depósitos de libros y hasta lugares para hacer trabajos escolares. Estos problemas generaron opiniones encontradas entre los profesionales de la información y la comunidad en general (Suaiden, 2014).

Durante mucho tiempo se consideró que el principal objetivo de una biblioteca era preservar su colección, lo que dificultaba la circulación y difusión de libros. Según Bandino (2000), esta concepción llevó a la creación de bibliotecas “inútiles” y a la consiguiente necesidad de redefinir sus objetivos para convertirse en bibliotecas de circulación y no sólo de conservación. Cuando una biblioteca abría sus puertas al público, se convertía en un punto focal, un centro de referencia para la comunidad en la que se encontraba y, por lo tanto, facilitaba el acceso a los libros y la introducción de la lectura en la vida cotidiana

de las personas. En este sentido, es necesario enfatizar que las bibliotecas deben estar comprometidas con el mundo exterior y asumir sus funciones con respecto a la educación, la enseñanza, la formación y la difusión de los recursos culturales de un país (Suaiden, 2014).

Con el surgimiento de una nueva sociedad, conocida como la sociedad de la información, el paradigma de la conservación ha dejado de ser una prioridad. Esta nueva sociedad ha demostrado esencialmente que la información genera poder, especialmente cuando se difunde en poco tiempo, o mejor aún, en tiempo real. La posibilidad de acceder a la información de forma inmediata y la consecuente oportunidad de transformarla en conocimiento, generando productos, servicios y riqueza, fue la responsable del cambio paradigmático propiciado por la revolución tecnológica que vivimos. La información comenzó a ser valorada como nunca antes, y las empresas, con el fin de ser competitivas en un mercado global, comenzaron a utilizar tecnologías, teorías, conceptos y herramientas tecnológicas que contribuyeran a mejorar la calidad de sus productos y servicios y su competitividad (Suaiden, 2014). A finales de la década de 1980, algunos expertos declararon que la sociedad de la información sería inclusiva, en la que los recursos se compartirían y se dedicarían al bienestar y a la erradicación de la desigualdad social como tendencia dominante. Sin embargo, a principios del nuevo siglo, el debate se movió en la dirección exactamente opuesta. Muchos expertos consideran que la sociedad de la información es una sociedad perversa, una sociedad feudal, en la que los poderosos son quienes controlan los medios de comunicación y la desigualdad se ha vuelto cada vez más pronunciada (Suaiden, 2014).

En el prefacio de *Pobreza: un tema impostergable*, Zumbado (1994) plantea la siguiente pregunta: ¿cuándo progresa realmente una sociedad? La pregunta parece obvia, pero no lo es, ya que durante mucho tiempo los indicadores relacionados con las desigualdades y el bienestar social fueron abstractos y confusos. El progreso se produce cuando hay mejoras en las condiciones materiales de vida y avances en el desarrollo humano. En el ámbito económico, los expertos suelen sugerir que existe una tendencia a buscar una difusión más eficiente de la información en lugar de buscar establecer una política para erradicar la desigualdad, como si la desigualdad fuera algo a lo que deberíamos acostumbrarnos. Aunque esta tendencia nos pueda parecer frustrante, se ha vuelto cada vez más evidente que, en un mundo globalizado, solo aquellas personas que tienen acceso a la información y el conocimiento tendrán mejores oportunidades de alcanzar una mejor calidad de vida e incluso participar en el poder (Suaiden, 2014). En la literatura encontramos referencias que corroboran la hipótesis planteada en esta investigación. La afirmación de Klikberg (1994) de que pobreza y democracia son incompatibles no encuentra eco en el ámbito político, ya que se tiende a considerar la democracia meramente como una forma de gobierno en la que existe libertad de expresión y las personas, incluidas las analfabetas, eligen a las autoridades (Suaiden, 2014). Al referirse a América Latina, el autor afirma que:

[...] na terra mais desigual do mundo, a equidade parece não ter muita importância na busca de soluções para os difíceis problemas econômicos e sociais. Pode-se até observar que alguns dos trabalhos mais importantes e recentes sobre as dificuldades

da região neste campo foram produzidos fora dela, no mundo desenvolvido, onde a América Latina é vista, com frequência, como o caso “antiexemplar” mais relevante em matéria dos efeitos regressivos decorrentes de altos níveis de desigualdade (Kliksberg, 2000, p. 15)¹.

Aunque presente en la mayoría de las constituciones de los países de la región, la importancia del acceso democrático a la información aún no es una realidad, y sigue restringido a una pequeña parte de la población. El resto ha quedado al margen del proceso de ciudadanía, desconoce sus derechos y obligaciones en la sociedad y no puede acceder al cada vez más exigente mercado laboral formal.

Esta porción constituye la gran masa de los excluidos socialmente. La mayoría de los ciudadanos de este grupo son analfabetos, no tienen documento de identificación y no pueden conseguir trabajo porque se les considera mano de obra no calificada. La mayoría de los problemas sociales, como la prostitución infantil y la violencia, por ejemplo, provienen de este grupo. Es en este grupo en el que se concentra el mayor número de personas involucradas en delitos, que ha crecido a un ritmo sorprendente. Esta es la razón por la cual un mayor porcentaje de la población ha estado al margen de los procesos culturales, educativos y sociales (Suaiden, 2014). Al repasar la historia de la cuestión de la información frente a la inclusión social, pueden mencionarse algunos de los autores que han construido esta historia a través de sus investigaciones. Según Pacheco (1995), la información es hoy un producto desechable que debe renovarse constantemente. El hecho de que su principal característica sea la rapidez con la que se crea, se consume y se desecha termina impidiendo que las personas piensen, evalúen e interpreten la información que reciben. Según el autor, los efectos de todo este proceso son:

- Nuestra creciente dependencia de la información sobre las acciones de otras personas para determinar las nuestras; a diferencia del pasado, las acciones de las personas no se basan en el conocimiento, sino en la información.
- El conocimiento humano moderno no se basa únicamente en cuestiones relacionadas con la cultura nacional en sí, sino también en fragmentos de culturas diferentes que conocemos a través de la información que recibimos en nuestra vida cotidiana.
- La facilidad con la que se puede acceder a la información ha suplantado a la memoria humana; actualmente, se han redoblado las inversiones para intentar aminorar el esfuerzo de las personas por recordar. No importa solo el conocimiento, sino también la capacidad de acceder a mecanismos y herramientas ágiles para adquirirlo. Las bases de datos se convertirán en supermercados gigantescos, cuyos productos serán tan especializados que

1 Traducción: “[...] en la tierra más desigual del mundo, la equidad no parece tener mucha importancia en la búsqueda de soluciones a los difíciles problemas económicos y sociales. Incluso puede observarse que algunos de los trabajos más importantes y recientes sobre las dificultades de la región en este campo se han producido fuera de ella, en el mundo desarrollado, donde América Latina suele verse como el caso “antiejemplar” más relevante en cuanto a los efectos regresivos derivados de los altos niveles de desigualdad” (Kliksberg, 2000, p. 15, traducción editorial).

solo servirán a aquellos que tienen una gran *expertise*. Sin embargo, teniendo en cuenta que estas personas representan una parte insignificante de la población, los productos que venderán estos supermercados cibernéticos serán fórmulas rápidas preparadas al instante y consumidas de inmediato (Suaiden, 2014).

En términos de recuperación de información y producción de conocimiento, la inclusión beneficia a un pequeño segmento de la sociedad. Según Barreto (1994), el objetivo fundamental de la sociedad de la información es generar conocimiento que se sustente en la producción de información. El fenómeno de la producción de información se difunde mediante estructuras de información (bibliotecas, bases de datos, sistemas de información, archivos y museos), que determinan la eficacia de la producción de conocimiento. Las tareas que realizan estas estructuras son: la producción de conocimiento, la producción de información organizada y la transformación de la información. Estas estructuras tienen lógicas de funcionamiento diferentes. Las tareas relacionadas con la información están determinadas por diversas cuestiones, especialmente las tecnológicas, que buscan la eficiencia técnica y económica. La eficiencia es vital para la producción de conocimiento; sin embargo, en realidad no produce conocimiento, simplemente contribuye a organizar la explosión de información (Suaiden, 2014).

En opinión del autor, las herramientas y mecanismos empleados para clasificar y organizar la información responden a los principios de la ideología actual; en otras palabras, están determinados por cuestiones tecnológicas relacionadas con la producción de grandes cantidades de material almacenado. De esta forma, estos mecanismos e instrumentos no están en consonancia con la función de producción de conocimiento, ya que priorizan criterios de cantidad y reducen los criterios de calidad de esta función.

Además, el material almacenado se distribuye según una lógica en la que cuanto mayor sea la cantidad puesta a disposición, mayor será el número de consumidores para cubrir sus costos. Como resultado, surgen estrategias de distribución con el objetivo de tener en cuenta grupos de consumidores diferenciados y distribuir selectivamente este material almacenado entre ellos. En este proceso de distribución y diferenciación, solo las personas privilegiadas tienen acceso a cierta información. Esto significa que este tipo de distribución trabaja para garantizar que la información selectiva llegue solo a una minoría (Suaiden, 2014).

En una sociedad de la información, la producción de conocimiento a menudo genera riqueza en forma de patentes, que sirven para consolidar la hegemonía de los países desarrollados sobre otros países. Un buen ejemplo de ello es América Latina. A medida que se fortalece la hegemonía de los países desarrollados, no saben cómo referirse al resto del mundo, ya que ni siquiera saben cómo debe clasificarse esa región. Al principio se la llamó "subdesarrollada"; luego se inventó un término más erudito, "países en vías de desarrollo"; sin embargo, nunca se supo cuánto tarda un país en ser considerado desarrollado, o incluso si, después de algún tiempo, ese país podría volver a ser etiquetado como "subdesarrollado". También hubo un cierto período en el que Latinoamérica formó parte del "tercer mundo"

(Suaiden, 2014). Del mismo modo, nunca estuvo claro cuándo el tercer mundo se convertiría en “segundo mundo”. Sin embargo, en un mundo globalizado, la clasificación de cada región depende cada vez más de los procesos de información y conocimiento que son capaces de propiciar el proceso de desarrollo (Suaiden, 2023).

La dependencia del proceso de desarrollo genera de forma natural desinformación y falta de información, factores decisivos en el proceso de exclusión social. Afectan principalmente a las clases menos favorecidas e influyen en su desarrollo. La desinformación puede significar información incorrecta o manipulada y, con la falta de información, viene la formación de una sociedad incapaz de discernir, analizar, criticar y, en consecuencia, tomar decisiones que beneficien su propio crecimiento. Hoy en día, con la creciente ola de noticias falsas, las bibliotecas públicas tienen que tomar partido en la cuestión de la validación de la información (Suaiden, 2023).

Castro y Ribeiro (1997) afirman que, a diferencia de la sociedad de la información, existe otra sociedad más poblada, la sociedad de la desinformación/falta de información, de la que raramente se habla porque está eclipsada por la primera o porque no es un punto focal de la Ciencia de la Información. Para ilustrar esta idea, los autores citan un extracto de una noticia extraída de un periódico de amplia circulación en el estado de São Paulo:

Silvana, 17 anos, que havia sido abandonada na Praça da Catedral aos 15 anos de idade, morreu de Aids em um hospital público de São Paulo. Quando foi entrevistada antes de sua morte, ela disse que não sabia para que serviam os preservativos (Suaiden, 2023, p. 6)².

Este es un ejemplo de la extrema falta de información, considerando la gigantesca inversión realizada por el Ministerio de Salud en la difusión de información sobre la enfermedad en ese momento (Suaiden, 2023).

Durante el curso de postgrado en Ciencias de la Información, en el marco de la asignatura Ciencia de la Información y Sociedad, impartida en la Universidad de Brasilia, se escenificó el caso de Silvana en un sociodrama, en el que ella hace una breve peregrinación desde la Praça da Sé hasta la Biblioteca Pública Municipal Mário de Andrade, para que pudiéramos estudiar la cuestión de la inclusión social. Se analizaron todos los factores que conducen a la exclusión social, como la imponente de los edificios, las miradas de los transeúntes, el sistema de seguridad de la biblioteca, el mostrador de atención al público y la baja autoestima de la niña. La obra termina con Silvana intentando coger la mano de la bibliotecaria para saludarla y sin lograr romper las barreras que la separan de la biblioteca. Nuestro estudio demostró que, tanto en la ficción como en la realidad, las bibliotecas no forman parte del contexto de una gran parte de la población y que los profesionales de la información no están preparados para cambiar esta realidad y convertirse en agentes de inclusión social (Suaiden, 2014).

2 Traducción: “Silvana, de 17 años, que fue abandonada en Praça da Catedral con 15 años, murió de sida en un hospital público de São Paulo. Cuando la entrevistaron antes de morir, dijo que no sabía para qué servían los preservativos” (Suaiden, 2023, p. 6, traducción editorial).

La imagen decadente de las bibliotecas tradicionales se atribuye generalmente al apego de los profesionales de la información al aprendizaje adquirido durante su formación. En Italia, por ejemplo, el éxito del programa “Bibliotecas sin fronteras” ha contribuido positivamente al acceso democrático a la información. El método práctico adoptado durante el proyecto consistió en “difundir la lectura a través de la lectura”, para lo cual se facilitó el acceso a los libros en momentos y lugares normalmente reservados a otros usos, como paseos públicos, discotecas, playas, iglesias y centros deportivos, entre otros. Al principio, los profesionales de la información, inmersos en normas técnicas de procesamiento, criticaron duramente el proyecto. La noción de una biblioteca abierta y orientada al público les asustaba, ya que creían que, si el poder se transfería al público, la autoridad de los bibliotecarios se debilitaría. Esta noción también era el resultado de la falta de indicadores de desempeño, ya que el éxito del proyecto demostró que el acceso democrático a la información refuerza la autoridad del profesional de la información (Suaiden, 2014). Por lo tanto, es fácil concluir que la exclusión social es también un proceso de desinformación, que no se limita a la falta de información o a la difusión de información falsa, sino que también implica una serie de acciones que no son explícitamente comerciales o políticas, pero que sin duda están diseñadas para lograr un objetivo claro por parte de quienes las difunden. En el 90 % de los casos, este objetivo no solo busca influir en las multitudes, sino llegar a destinatarios muy concretos. La desinformación de alto nivel distorsiona información especializada y técnica de una relevancia incomparablemente mayor. Por lo tanto, debido a los problemas de acceso a la educación y la cultura en el tercer mundo, la desinformación contribuye enormemente a la exclusión y perjudica el proceso de ciudadanía (Suaiden, 2014).

Debido a que la globalización es un proceso impulsado por resultados económicos o materiales, las regiones en las que prevalece la desinformación/falta de información quedan automáticamente excluidas del proceso de desarrollo. Esto se debe a que quienes no están informados no pueden producir tales resultados y terminan siendo abandonados. Esto se aplica tanto a las personas como a las instituciones, ya que el capital intelectual tiene la capacidad de transformar la información en conocimiento y el conocimiento en riqueza, lo que crea organizaciones inteligentes.

En términos generales, las universidades no son buenos ejemplos de organizaciones inteligentes, debido a las dificultades que tienen para responder a las necesidades reales del mercado laboral y resolver los problemas de la sociedad. Incluso iría más allá y diría que las bibliotecas tampoco son buenos ejemplos de organizaciones inteligentes, principalmente debido a la dificultad que tienen para sintonizar adecuadamente con las necesidades de información de la comunidad, además de las dificultades para formar lectores críticos y productores de información, porque lo que se observa habitualmente es la formación de usuarios dependientes de la información; por lo tanto, esta es la forma de inclusión precaria en la sociedad de la información (Suaiden, 2014).

Actualmente, con la trayectoria que el conocimiento ha definido a lo largo del tiempo, es evidente que la infraestructura de la información es un elemento fundamental para el

desarrollo de cualquier ciudadano, institución o nación. El tema de la información frente a la inclusión social está relacionado con el desarrollo que la ciencia, la tecnología y la educación han alcanzado y el papel de la información en este proceso (Suaiden, 2023). Somos testigos de grandes cambios en el mundo de la información. El acceso abierto a la información, los datos abiertos de la investigación científica, la ciencia abierta y la humanización digital son movimientos que aportan nuevas posibilidades en la producción y el intercambio de conocimiento. A medida que estos movimientos avanzan, la ciencia adopta nuevos contornos, abraza nuevas causas y se mueve hacia sus nuevos adherentes (Suaiden, 2023). Según Albagli (2015, p. 14)³,

A complexidade dos desafios e a urgência das questões sociais e ambientais que se apresentam às ciências impõem, por sua vez, facilitar a colaboração e o compartilhamento de dados, informações e descobertas.

Hoy en día, no se trata solo del libre acceso a los artículos y libros publicados, sino de los datos científicos abiertos, la educación abierta. En pocas palabras, no solo se discute la noción de “apertura”, sino que también es necesario replantearse el significado de “ciencia” (Suaiden, 2023).

CONTEXTUALIZACIÓN

La falta de visibilidad de la biblioteca pública, el alejamiento de los libros, la falta de un público lector y la elitización de la lectura han causado una serie de problemas que van desde la educación ciudadana hasta la producción científica brasileña. Está demostrado que la mayoría de los estudiantes que han entrado a la universidad en los últimos tiempos no han pasado por una biblioteca escolar o pública. Son jóvenes que tienen dificultades para interpretar textos escritos y traen el vicio de copiar y pegar. Les cuesta validar la información y son incapaces de añadir valor al texto escrito. La situación se complica cuando recurren al plagio para escribir monografías, tesinas y tesis. Este es un modelo que no promueve el desarrollo y deja marcas importantes en el proceso de dependencia informativa y tecnológica. Un indicador importante, que ilustra y corrobora la tesis planteada aquí, es que Chile superó a Brasil en número de patentes. Esto sin duda refleja la calidad de la infraestructura de información existente, que impacta en la calidad de la educación y se traduce en indicadores como este (Suaiden, 2018).

3 Traducción: “la complejidad de los desafíos y la urgencia de las cuestiones sociales y medioambientales a las que se enfrentan las ciencias hacen necesario facilitar la colaboración y el intercambio de datos, información y descubrimientos” (Albagli, 2015, p. 14, traducción editorial).

La biblioteca pública

Históricamente, las bibliotecas públicas nacieron con funciones muy nobles. Históricamente, las bibliotecas públicas nacieron con funciones muy nobles. En los Estados Unidos de América (EE. UU.), por ejemplo, se crearon para preservar la democracia y, en muchos otros países, simbolizan importantes cambios sociales. En algunas regiones, la biblioteca pública, al igual que la iglesia y la escuela, se incorpora al paisaje local. Hay muchos ejemplos de bibliotecas públicas que se han convertido en un medio natural de inclusión social en estas regiones. Un buen ejemplo de ello es la Biblioteca Pública de Nueva York, que ha logrado su objetivo de facilitar la vida a los inmigrantes en esa gran ciudad (Suaiden, 2014). Entonces, ¿por qué son tan importantes las bibliotecas públicas en las regiones en cuestión? Porque los productos y servicios que ofrecen les dan una gran visibilidad en la sociedad. Sin embargo, no es fácil hablar de visibilidad en países donde las bibliotecas públicas, en general, ni siquiera tienen asignación presupuestaria, donde no hay profesionales de la información, donde el gobierno a menudo cuestiona la viabilidad financiera de los servicios bibliotecarios y, sobre todo, donde una parte considerable de la población no usa bibliotecas públicas, como es el caso de los países latinoamericanos (Suaiden, 2014). Es más, el hecho de que la educación haya restado importancia al papel de la biblioteca ha supuesto un costo social muy alto para el acceso al conocimiento. La escuela y la biblioteca fallaron, ya que no supieron cómo trabajar con las diferencias. Los alumnos son diferentes, los lectores también, así que no es posible formar una sociedad inclusiva sin técnicas y metodologías adecuadas para formar a los ciudadanos. Escuelas pobres para los pobres y bibliotecas pobres para los pobres fueron el legado de la sociedad industrial (Suaiden, 2014).

En Brasil, en un momento en que la sociedad de la información es un tema candente y se destinan recursos reservados para su establecimiento, los profesionales de la información, en particular quienes trabajan en bibliotecas públicas, deben prestar especial atención al proceso de democratización de esta sociedad. La biblioteca pública podría convertirse en un punto de acceso más eficiente, un medio para integrar a las comunidades que están al margen de los procesos culturales y educativos de la sociedad (Suaiden, 2014).

Para este propósito, el Programa de la Sociedad de la Información en Brasil (SOCINFO, 2002) formuló directrices especiales sobre difusión de información y alfabetización digital. En relación con estos objetivos, es necesario adoptar una serie de medidas, la más importante de las cuales es la formación de profesionales comprometidos y motivados para participar activamente en los procesos de información e inclusión (Suaiden, 2014).

A corto plazo, esta formación requeriría cambios importantes en los planes de estudio de Bibliotecología y, sobre todo, en la actitud de los profesionales. Aún no tenemos una visión detallada de las necesidades del mercado laboral y, sobre todo, no tenemos conocimiento de ningún estudio avalado por la investigación científica sobre el impacto social del trabajo de las bibliotecas. Estos factores han dado lugar a puntos de vista contradictorios y perjudicado la visibilidad de los servicios de información. De hecho, nadie tiene claro cuál es el beneficio

real del trabajo de las bibliotecas. Cuando se realizan investigaciones sobre los impactos del trabajo de las bibliotecas, los profesionales de la información siempre se sorprenden por los resultados (Suaiden, 2014). Anteriormente, D'Elia (1980) y Madden (1979) realizaron estudios en los Estados Unidos que tenían como objetivo comprender el comportamiento de la comunidad en relación con los servicios bibliotecarios. El modelo diseñado por D'Elia (1980) se basó en las siguientes variables de investigación:

- características individuales de los usuarios;
- conocimiento y opinión sobre los servicios de la biblioteca;
- accesibilidad del usuario a la biblioteca; e
- interactividad de la biblioteca con los usuarios.

Los encuestados se seleccionaron teniendo en cuenta tres factores:

1. si eran o no usuarios de la biblioteca;
2. frecuencia de uso; e
3. intensidad del uso. (Suaiden, 2014).

La frecuencia de uso se midió por el número de visitas y llamadas telefónicas que los entrevistados habían realizado a la biblioteca en el año anterior; y la intensidad, por la duración de las visitas a la biblioteca. A partir de los resultados de la investigación, D'Elia (1980) concluyó que la diferencia entre usuarios y no usuarios residía en la frecuencia con la que participaban en eventos culturales y en el tiempo que dedicaban a la lectura (Suaiden, 2014). Madden (1979) llegó a las siguientes conclusiones en su investigación sobre los usuarios y no usuarios de las bibliotecas públicas:

- El uso de las bibliotecas públicas está intrínsecamente ligado a otras actividades: una persona involucrada en actividades políticas, deportivas y culturales es un usuario potencial de la biblioteca.
- Las mujeres que no frecuentan bibliotecas probablemente no participarán en otros programas promovidos por ella; sus intereses y actividades son muy limitados y no hay mucho que ofrecerles desde la biblioteca, ya que no están interesadas en variar o expandir sus actividades diarias. Muchos bibliotecarios difieren en esta conclusión, pero fue evidente en la investigación que la biblioteca no es el principal centro de interés en la vida de estas personas.
- Muchos no usuarios podrían ser atraídos por extensas campañas publicitarias, particularmente aquellas que abordan las tareas domésticas y las bibliotecas móviles; muchos hombres no usuarios podrían convertirse en usuarios si la biblioteca ofreciera libros y servicios orientados a sus intereses.
- Los usuarios habituales de las bibliotecas tienen una variedad tan amplia de intereses que al bibliotecario le resultaría difícil definir sus necesidades; por otro lado, dado que estos usuarios representan un pequeño porcentaje de la población, la asignación de recursos para materiales dirigidos solo a este grupo en particular se convierte en un objeto de discusión.

- Los usuarios esporádicos merecen más atención; las bibliotecas deben poner a disposición colecciones que reflejen las expectativas y aspiraciones de la comunidad.

El estudio *Public Library Survey* (en español, *Encuesta sobre Bibliotecas Públicas*), de *National Center for Education Statistics*, realizado en el periodo 2000-2001 reveló que los estadounidenses no utilizaban las bibliotecas como pensaban los profesionales de la información, y llamó la atención sobre el hecho de que:

- Una minoría de adultos asiste a la biblioteca regularmente.
- La mayoría de los préstamos se concentran en una minoría de usuarios.
- El uso de la biblioteca está directamente relacionado con el nivel de educación de los usuarios.
- Los usuarios de la biblioteca compran más libros que los no usuarios.
- La mayoría de las personas no utilizan la biblioteca como fuente de información; lo hacen más por ocio que para ampliar sus conocimientos.
- Los usuarios de la biblioteca tienen una mayor conciencia social y comunitaria que los no usuarios.
- Los materiales recién publicados son los más buscados (Suaiden, 2014).

Tanto en EE. UU. como en Inglaterra, se comprobó que las personas de clase media, con un buen nivel educativo, son las que más frecuentan la biblioteca, dado que estarían más capacitadas para ello. Se observa que las bibliotecas no cambian la situación social, solo refuerzan el *status quo* (Suaiden, 2014). También se constató en estos países que el nivel educativo es un factor determinante en cuanto al uso de las bibliotecas. Cuanto mayor es el nivel educativo de la población, mayor es el uso de sus bibliotecas. El nivel educativo está estrechamente relacionado con la clase social y el nivel económico. La combinación de “baja clase social y bajo nivel económico” se traduce en un bajo uso de las bibliotecas.

Los investigadores creían que la mejor manera de aumentar el uso de las bibliotecas sería aumentar la edad promedio de finalización de los estudios. Las mujeres van a las bibliotecas con más frecuencia y piden más obras prestadas. Los niños en edad escolar usan las bibliotecas más que los adultos. La mayoría de los adultos la frecuentan regular u ocasionalmente, mientras que los niños son usuarios intermedios, que van a las bibliotecas de cuatro a seis veces al año. Los adultos que usan las bibliotecas con regularidad tienen más de 60 años. Las minorías étnicas y otros segmentos de la población hacen poco uso de las bibliotecas (Suaiden, 2014). El servicio más utilizado es el préstamo de libros y la mayor queja de los usuarios se refiere a la calidad de las colecciones y su disponibilidad. Las obras más demandadas son las de ficción actuales. Hay poca evidencia de que las bibliotecas se utilicen para temas relacionados con la investigación y la educación personal (Suaiden, 2014). Desde 2001, la Cámara Brasileña del Libro y la Unión Nacional de Editores de Libros realizan periódicamente un estudio titulado *Retrato da leitura no Brasil* (en español, *Retrato de la lectura en Brasil*), con el objetivo de identificar la intensidad de la lectura de libros en el país y la forma en que se accede a ellos. La investigación utilizó una muestra probabilística.

La conclusión a la que se llegó es que la educación es un factor decisivo en la adquisición de libros y que las personas muy pobres utilizan canales alternativos en lugar de las librerías. Los hombres compran libros porque quieren estar informados o porque quieren progresar en su carrera, mientras que las mujeres lo hacen para encontrar la paz interior o para regalar a alguien. El precio de los libros, sumado al bajo poder adquisitivo de la población, es el gran obstáculo que enfrenta la industria editorial, ya que la dinámica de la propiedad del libro es idéntica a la dinámica de la distribución de la riqueza en el país, donde mucho se divide entre unos pocos y poco se divide entre muchos.

El tema más leído es la religión, y cuanto menor es el poder económico, mayor es la regularidad de la lectura de la Biblia. El número de lectores aumenta en las capas de ingresos más altos. Dos factores importantes contribuyen al amor por la lectura: la dependencia total del nivel educativo y el poder adquisitivo. El hecho de que haya pocas bibliotecas se citó como un obstáculo para el crecimiento del hábito de la lectura. El uso de una metodología cualitativa para formular un diagnóstico posibilitaría una planificación estratégica de las bibliotecas, lo que permitiría fortalecer los sectores identificados, probablemente mediante la ampliación de áreas de interés mutuo de la biblioteca y la comunidad. Mediante el uso de diagnósticos, los profesionales de la información podrían fortalecer los sectores identificados, ampliar las áreas de interés mutuo y también crear indicadores que apoyen las inversiones en acciones sociales en la biblioteca (Suaiden, 2014).

Estos indicadores proporcionarían al profesional de la información una visión más global del éxito o fracaso de esas inversiones. Por ejemplo, en la evaluación de la educación, el fracaso escolar se caracteriza por la deserción, la repetición y la baja calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje. En la práctica, estos indicadores crean una imagen social que acompañará al individuo durante toda la vida. Conocer estos indicadores permite al sistema educativo adoptar un plan estratégico dirigido a reducir progresivamente el fracaso escolar (Suaiden, 2014). El nuevo modelo de desarrollo requiere, sobre todo, profesionales de la información cada vez más preparados, lo suficientemente críticos para cuestionar incluso el nombre de la biblioteca. ¿Por qué llamar pública a una biblioteca cuando en realidad solo atiende a una pequeña parte de la población? En esta situación, hay dos alternativas: o segmentamos a la comunidad y hacemos un trabajo de alta calidad para beneficiar a un sector específico del público, o simplemente cambiamos el nombre de “biblioteca pública” por el de “biblioteca para pequeños grupos de estudiantes que quieren fotocopiar enciclopedias”. Los bibliotecarios también tendrán que ser críticos si quieren cambiar los indicadores que actualmente generan las estadísticas extraídas de las solicitudes y los préstamos. Las condiciones actuales son adecuadas para producir indicadores significativos que demuestren el impacto real de estos servicios (Suaiden, 2014).

La adopción de metodologías para la toma de decisiones compartida es muy importante en la búsqueda de un modelo que promueva la inclusión social. También significa que el sentimiento democrático siempre prevalecerá; es decir, que se dará la palabra a los excluidos sociales. Este es el momento adecuado para utilizar técnicas de investigación, las

más apropiadas para las bibliotecas públicas, ya sean escenarios; monitoreo tecnológico; lluvia de ideas; grupos focales o *benchmarking* (Suaiden, 2014). *Estas técnicas se utilizaron en mis proyectos anteriores sobre la biblioteca pública.*

El escenario es una técnica utilizada para identificar tendencias y observar variables, como el desarrollo de colecciones y la necesidad de nuevos productos y servicios, así como la mejora de la condición cultural y educativa de la comunidad. El monitoreo tecnológico permite observar los factores científicos, telemáticos y tecnológicos que pueden afectar a las bibliotecas públicas y a la comunidad. La lluvia de ideas es una técnica que estimula respuestas creativas en un grupo de personas, con el objetivo de encontrar soluciones a problemas específicos, posiblemente causados por la integración de la biblioteca pública en la comunidad. El grupo focal es una técnica que puede utilizarse para tomar decisiones sobre los servicios bibliotecarios. Incluye entrevistas grabadas con expertos, usuarios, no usuarios y miembros de la jerarquía institucional en las que se formulan dos preguntas básicas: ¿cómo son las bibliotecas públicas hoy en día? y ¿cómo deberían ser las bibliotecas públicas? El grupo focal es una técnica fundamental en la planificación estratégica de la biblioteca pública, que se basa en un modelo proactivo. El *benchmarking*, a su vez, establece parámetros utilizando un modelo de biblioteca pública que refleje todas las necesidades informativas de la comunidad y que proporcione servicios y productos considerados esenciales para el crecimiento cultural y educativo de esa comunidad (Suaiden, 2014).

Además de utilizar las metodologías mencionadas, el nuevo profesional de la información de las bibliotecas públicas deberá participar activamente en la difusión de una política de fomento de la lectura y de una estrategia para que las personas adquieran competencias informacionales. Sabemos que solo un lector forma a otro. En este sentido, es fundamental que el profesional de la información sea un lector crítico para no restringir la interacción entre la biblioteca y la comunidad, y, sobre todo, para evitar la creación de un público lector. Con respecto al público lector, es evidente que el papel del profesional de la información y los estudios sistemáticos sobre el desarrollo de las colecciones son fundamentales para lograr este objetivo (Suaiden, 2014).

El libro y la lectura

El lector crítico es el que añade valor al texto escrito. Según Borges (1962), el lector puede tener una interpretación diferente del texto escrito en el libro, puede conectar esa historia con cualquier otra, puede negar la historia, olvidar la historia, convertirla en un clásico, considerarlo solo un reflejo de otras historias; todo depende de la capacidad interpretativa del lector. Cuando los lectores críticos se convierten en usuarios críticos, empiezan a exigir más de los servicios bibliotecarios, y es así como las bibliotecas toman conciencia de la necesidad de mejorar la calidad de los productos y servicios que ofrecen a esos usuarios.

En un artículo titulado Nuevos caminos de lectura, Niskier (2014) afirma que el lector de la edad media nació conviviendo con palabras escritas en carteles, embalajes, letreros,

revistas, juegos; la escritura es una presencia obligatoria en el mundo. Según este autor, los recursos tecnológicos disponibles en la actualidad permiten, con un mínimo de conocimientos técnicos, que el lector intervenga directamente en los textos. Los hipertextos transfieren parte del poder del escritor al lector, gracias a la posibilidad y habilidad de este último para elegir libremente sus caminos de lectura. Por lo tanto, elabora lo que podría denominarse un metatexto, anotando sus escritos junto a los de otros autores y estableciendo vínculos (nexos o interconexiones) entre documentos de diferentes autores para relacionarlos y acceder a ellos rápidamente (Suaiden, 2014).

Pondé (2000), por su parte, afirma que el crecimiento de la población urbana, las políticas de lectura masiva y las diversas formas de reproducción del lenguaje han contribuido a la expansión del público lector y del interés por la lectura. El acto de leer, que en el pasado se asociaba al respeto por el texto y a la autoridad absoluta del autor, privaba al lector de autoridad, pues suponía una jerarquía entre el emisor y el receptor, ya que se buscaba lo que el texto o el autor pretendían decir. La lectura interactiva o lúdica, por otro lado, asume una igualdad entre el texto y el lector en el acto de la comunicación. Se rompe así el esquema autoritario de la relación entre emisor y receptor, y la lectura se convierte en un juego en el que el lector asume también el papel de autor, ya que da sentido al texto y participa activamente en la acción interpretativa. Al reconocer el papel activo del lector, el concepto moderno de autoría se ve igualmente comprometido, ya que se desmorona la visión individualista según la cual solo el autor es el “propietario” del texto, puesto que la existencia del texto está estrechamente relacionada con su lectura y su receptor. De este modo, tanto el emisor como el receptor tienen autoridad sobre el texto, aunque uno de ellos tenga algo más de responsabilidad que el otro en la creación. De hecho, cabe señalar que esta concepción burguesa de la autoría es reciente, data de mediados del siglo XIX, época en la que se fortaleció el proceso de construcción social de la autoría, debido principalmente al desarrollo de la prensa —es decir, de la información escrita— y, en consecuencia, de las profesiones de periodista y escritor (Suaiden, 2014).

Manguel (2002) considera que la responsabilidad del escritor debe ser sensible a los hallazgos de la experiencia; en otras palabras, el escritor debe ser un buen alquimista. La experiencia proporciona el material que los escritores convierten en palabras. Pero solo somos artesanos de esa experiencia. La tarea del autor termina con la construcción de la obra. Cuando la obra está terminada, el escritor ya no tiene poder sobre ella, es decir, está en manos de la persona que la recibe. La responsabilidad del lector es descubrir el texto e intentar emprender un viaje en sentido inverso para comprender la experiencia que lo inspiró. Es posible que el lector descubra otra experiencia, otro mundo, en este viaje. El lector tiene una responsabilidad política porque existe una conexión con la sociedad, con la *polis* y con lo que Mallarmé⁴ llamó “dar un nuevo significado a las palabras de la tribu” (Suaiden, 2014).

4 Stéphane Mallarmé, cuyo verdadero nombre era Étienne Mallarmé, fue un poeta y crítico literario francés (París, 18 de marzo de 1842, Valvins, 9 de septiembre de 1898).

¿Y por qué necesitamos lectores críticos? Existe una gran distinción entre el universo de la oralidad y el de la escritura. Desde el punto de vista de la reproducción y optimización del sistema, la lectura es una necesidad pragmática —los analfabetos son menos productivos y más dependientes— y una forma de inculcación ideológica. El texto que se acepta y se promueve eficazmente es solo el que reproduce los valores ideológicos hegemónicos. Aunque incluido en la “ciudad de las letras”, el alfabetizado permanece excluido del “mundo de la escritura”, lo que supone territorios privilegiados caracterizados por formas de discursos y referencias específicas (Suaiden, 2014). La estrecha relación entre lectura y participación social fue reafirmada por Paulo Freire en su conferencia sobre “la importancia del acto de leer”, celebrada en el III Congreso Brasileño de Lectura, en 1981. Repasando su trayectoria personal (Suaiden, 2014), Freire (1981, p. 13)⁵ habló de la “palabra-mundo”, de la lectura del mundo que precede a la lectura de la palabra, para reafirmar la tesis de que,

enquanto ato de conhecimento e ato criador, o processo de alfabetização tem, no alfabetizando, o seu sujeito. A leitura crítica da realidade, dando-se em um processo de alfabetização e associada, sobretudo, a certas práticas claramente políticas, de mobilização e de organização pode constituir-se em instrumento de ação contra-hegemônica.

Cabe señalar que este es el tipo de actividad que llevará a las bibliotecas públicas a convertirse en un verdadero punto de acceso a la sociedad de la información. En Brasil, el fenómeno de la escolarización de la biblioteca pública dificultó enormemente la formación de lectores, principalmente debido a la falta de profesionales y de una colección representativa de literatura infantil y juvenil (Suaiden, 2018).

De hecho, en la medida en que la sociedad de la información es también una sociedad de la exclusión, el pasaporte a esta sociedad pasa a ser el capital intelectual, cuyo gran fundamento es la lectura y el hábito de uso de la información, actividades principales de los servicios bibliotecarios. No estamos hablando del lector pasivo ocasional ante la escasa calidad de los servicios bibliotecarios, ya que las habilidades de lectura y escritura no son suficientes para responder adecuadamente a las demandas contemporáneas. Esto nos lleva al concepto de literacidad, que está por encima del concepto de alfabetización. Si un niño sabe leer, pero no sabe interpretar lo que lee en un libro, una revista o un periódico, y si sabe escribir palabras y frases, pero no sabe escribir una carta, entonces ese niño está alfabetizado, no letrado (Suaiden, 2018).

El sistema bibliotecario y el sistema educativo tienen una gran responsabilidad en el proceso de cambio social. El camino analfabeto-alfabetizado-letrado-ciudadano-escritor

5 Traducción: “como acto de conocimiento y acto creativo, el proceso de alfabetización tiene como sujeto al alfabetizado. La lectura crítica de la realidad, que tiene lugar en un proceso de alfabetización y asociada, sobre todo, a ciertas prácticas claramente políticas, de movilización y de organización, puede constituir un instrumento de acción contrahegemónica (Freire, 1981, p. 13, traducción editorial).

es extremadamente complejo, pero es la única ruta que llevará a los profesionales de la información a la satisfacción profesional y, sobre todo, representa el camino que llevará a su comunidad a la sociedad de la información (Suaiden, 2018).

Para hacer frente a los retos de la sociedad del conocimiento, la biblioteca tendrá que innovar permanentemente. Los mayores desafíos son coordinar la transición de lo impreso a lo digital y, sobre todo, construir usuarios productores de información y ya no usuarios dependientes de la información. Estos dos factores serán vitales para construir comunidades autosostenibles y sociedades más justas (Suaiden, 2018). Las últimas investigaciones realizadas en EE. UU. revelan la importancia de la familia en la formación de los hábitos de lectura. Investigaciones recientes han revelado que en los hogares donde hay libros los niños se dedican mucho más a sus estudios. Por lo tanto, en este proceso hay una combinación de la familia con la biblioteca y con la calidad de la enseñanza que ofrece la escuela. En algunas escuelas, la coordinación pedagógica incluso funciona en la misma biblioteca escolar (SUAIDEN, 2018). El papel de la biblioteca pública en la sociedad de la información es fundamental porque está comprobado que las bibliotecas tradicionales construyen colecciones, las buenas bibliotecas construyen servicios y las grandes bibliotecas construyen comunidades (Suaiden, 2023).

La sociedad de la información

Manuel Castells, sociólogo español y profesor de la Universidad de California, junto con Anthony Giddens y Jurgen Habermas, pertenece a un grupo de intelectuales contemporáneos que rodean y asesoran a los gobernantes en cuestiones relacionadas con la era de la información y la formación de redes. Al escribir su trilogía, Castells (1999) tuvo como objetivo formular una teoría sistémica de la sociedad de la información que fuera capaz de analizar el impacto de las nuevas tecnologías, de la información, sobre la nueva división del trabajo, sobre la estructura del empleo, sobre el debilitamiento del estado y los sindicatos y sobre la organización de los medios de comunicación en un mundo globalizado y en red. Se propuso identificar los principales procesos de alcance mundial que han transformado la economía, la cultura y la sociedad en los últimos tiempos, analizando el “cómo” y el “por qué” del actual desmantelamiento del estado-nación, construido desde la época moderna, y también la crisis de legitimación que sufren sus instituciones y sus representantes. En este proyecto pretendemos analizar si la Biblioteca Pública también sufre una crisis de legitimidad, ya que las estadísticas muestran que solo un pequeño porcentaje de la comunidad utiliza sus productos y servicios.

Castells (1990) está convencido de que el final del siglo XX representa no solo el final del marxismo, sino también el final de la “era de la razón”. Ambos serían reemplazados por la “era de la información”. Para Castells, ha llegado el momento de desarrollar nuevos conceptos capaces de expresar los cambios tecnológicos ocurridos en las últimas dos décadas y que se resumen en el concepto de la “cuarta revolución tecnológica”. Esta revolución se

produjo gracias a un conjunto de tecnologías convergentes integradas en un bloque: la microelectrónica, la computación (software y hardware), las telecomunicaciones, la electrónica que utiliza fibra óptica e incluso la bioingeniería genética. Sin embargo, todo esto no habría provocado cambios estructurales en los mercados, los Estados y el mundo entero si no se hubiera producido un feliz maridaje entre esta tecnología de punta —perfeccionada en Silicon Valley— y un mercado ágil y flexible que supiera propagar y multiplicar los resultados de la ciencia (nuevos conocimientos) a través de las redes de la *World Wide Web*.

Por lo tanto, el desarrollo de nuevos conceptos, el uso de nuevas tecnologías de la información y la comunicación y un proceso de cambio centrado en productos y servicios más atractivos para la comunidad se convierten en una prioridad para la visibilidad de la biblioteca pública.

Lo que caracteriza a esta reciente revolución tecnológica no es la centralización del conocimiento y la información (ya presente en revoluciones anteriores), sino la comunicación inmediata y fácil de nuevos conocimientos, nueva información y tecnologías a todo el mundo a través de redes globales que alimentan e integran nuevas redes asociadas al mercado y al poder económico y político.

A Castells no se le escapa el carácter “excluyente” de este nuevo modo de desarrollo. Sabe que a lo sumo se beneficia una cuarta parte de la población mundial, pero expresa su esperanza de que esta situación sea solo temporal. De hecho, las poblaciones más privilegiadas se encuentran en EE. UU., la Unión Europea, Japón y Taiwán. Analizando estos aspectos, le corresponde a la biblioteca pública enfrentar las desigualdades sociales mediante la difusión de la inclusión informativa productiva que beneficie la generación de empleo e ingresos.

Castells no culpa a la “era de la información” del desempleo. Por el contrario, afirma que también se han creado nuevas formas de empleo con las nuevas tecnologías. Si ha habido oleadas de despidos, se debe a la incapacidad de los trabajadores, atados a las viejas tecnologías, de adaptarse a las nuevas condiciones de vida. Por ello, la formación de la mano de obra usuaria de las bibliotecas públicas se convirtió en una prioridad para hacer frente a la crisis económica.

Bajo esta nueva perspectiva de que el objetivo de la ciencia no es solo aprovechar el conocimiento, sino principalmente mejorar la calidad de vida de la sociedad, junto a la reflexión sobre los desafíos de la sociedad de la información y el reciente tema de las crisis económicas y sociales, aparece la Biblioteca Pública con un papel fundamental en el tema en la generación de empleo e ingresos. En Europa, por ejemplo, hay indicadores que confirman que cada año la biblioteca pública envía más de doscientas cincuenta mil personas al mercado laboral. En Rivas, una ciudad española, la biblioteca pública tiene como objetivo principal la empleabilidad y, por lo tanto, promueve actividades para la elaboración de currículums, cartas de presentación y cursos para formar mano de obra calificada, además de cursos de idiomas.

Recientemente, Ivana Lins presentó su tesis doctoral en la Universidade Federal da Bahia con el título Biblioteca Pública, convergências e divergências: Chile, Colômbia e Brasil (en español, Biblioteca Pública, convergencias y divergencias: Chile, Colombia y Brasil). Se trata de un estudio comparativo en el que demuestra cómo estos tres países están en busca de un nuevo modelo. Chile quiere seguir siendo la mejor economía de la región, Colombia busca un modelo de biblioteca pública que reduzca los conflictos sociales y Brasil, un modelo que incluya a la comunidad en la sociedad de la información.

Toma de decisiones

Para posibilitar una toma de decisiones adecuada a los nuevos tiempos, los profesionales de la información deben identificar, analizar, evaluar y proponer un nuevo modelo de biblioteca pública que favorezca el acceso a la inclusión productiva, así como realizar estudios comparativos de nuevos modelos de biblioteca pública implementados en otros países para identificar prácticas exitosas; identificar las tecnologías de la información y la comunicación que se están utilizando para transformar las bibliotecas públicas tradicionales en bibliotecas híbridas y/o electrónicas; dimensionar y configurar el rol social de la biblioteca pública en el siglo XXI y perfilar la nueva biblioteca pública orientada al usuario y las necesidades del mundo contemporáneo dando total prioridad al crecimiento del capital social de su comunidad para posibilitar la generación de empleo e ingresos.

PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS

Toda nueva revolución o innovación provoca la ruptura de paradigmas y la creación de otros nuevos en la gestión de las bibliotecas públicas. Así fue con la revolución de Gutenberg y también con la revolución tecnológica y con el advenimiento de la sociedad de la información. En el siglo XXI, los desafíos han aumentado, especialmente en lo que se refiere a las cuestiones relacionadas con el acceso, la comprensión, la validación de la información y el impacto del acceso al libro y a la lectura, lo que hace necesario pensar de una manera más integral, multidimensional, contextualizada y multidisciplinaria.

La metodología de investigación utilizada en este estudio privilegia el enfoque cualitativo, porque facilita la descripción de la complejidad de un problema dado al integrar el contexto social y el objeto de estudio. La investigación también es exploratoria y descriptiva, ya que tiene como objetivo proporcionar una visión global del fenómeno estudiado. El objetivo principal de la investigación exploratoria es desarrollar, aclarar y modificar conceptos e ideas, con el fin de formular problemas más precisos. Por último, es descriptiva porque su objetivo primordial es describir las características de una determinada población o fenómeno.

En este estudio, la investigación bibliográfica y documental permitió conocer los fundamentos teóricos aportados por grandes pensadores como Habermas, Morin, Castells, Levy, Negroponte, Demo y Harari, entre otros. Con respecto al libro y la lectura, la interpretación

de los textos de Chartier, Manguells fue fundamental. Todo ello se contrastó con textos institucionales publicados por la UNESCO, la OEA, el CERLALC, el Instituto Nacional del Libro de Brasil, la Biblioteca Nacional brasileña y la Fundación Nacional del Libro Infantil y Juvenil brasileña, entre otras.

La segunda etapa, con los fundamentos teóricos ya asentados, se dedicó a los estudios y técnicas metodológicas. La investigación etnográfica presenta y traduce la práctica de la observación y el análisis de las dinámicas interactivas y comunicativas como una de las técnicas más relevantes. Por lo tanto, al evaluar programas y proyectos con vistas a recomendar soluciones a los problemas e impases identificados, se tuvieron en cuenta las pruebas de observación y descripción, elementos cruciales de la actividad etnográfica. También se utilizaron las técnicas de grupos focales para consolidar las observaciones. Una de las etapas importantes del proyecto es identificar buenas prácticas mediante las técnicas de estudio comparativo. Por ejemplo, Guadalajara es considerada la ciudad con más lectores según las editoriales españolas, gracias a la labor de la biblioteca pública. Colombia implementó Parques Biblioteca, en lugar de la biblioteca pública tradicional, y así formó un público lector mucho más consistente. Hoy es posible reunir en una videoconferencia a los responsables de estos cambios que fueron importantes en la visibilidad de la biblioteca pública, en la formación del público lector y en la inserción social. En este contexto, las técnicas narrativas (Brusamolin; Suaiden, 2014) son importantes en el proceso de gestión y difusión de la información.

Se están produciendo cambios importantes en el propio concepto y en el proceso de integración con la comunidad. Las nuevas bibliotecas públicas utilizan técnicas de segmentación de mercado (Philip Kotler), también conocidas como técnicas de segmentación de la comunidad. En este proceso, la biblioteca pública deja de ser “todo para todos” y sirve principalmente, con eficacia y eficiencia, a un sector específico, como la información para la generación de empleo e ingresos, para el desarrollo de la agroindustria, para la consolidación del público lector, o incluso para que los estudiantes ingresen a la universidad (ENEM).

También son fundamentales las técnicas de mediación lectora, cuyo objetivo principal son las prácticas de aprendizaje informativo, que, al final del proceso, permiten al alumno dejar de lado la copia y empezar a utilizar la autoría. Es importante que deje de ser dependiente y se convierta en productor de información.

El proyecto utilizó análisis de tendencias, técnicas de escenarios, ROI (*retorno de la inversión*) y SROI (*retorno social de la inversión*). Con ello, posible demostrar que las inversiones en bibliotecas públicas traen un excelente retorno social. Como ejemplo, 250 000 personas encontraron trabajo en la Unión Europea gracias al trabajo de las bibliotecas públicas; y cada dólar australiano invertido en bibliotecas se tradujo en un gran ahorro en los hospitales.

RESULTADOS ESPERADOS

Cambio y nuevo modelo son las palabras clave porque, según Mauricio Antonio Lopes (2024), vivimos en una era en la que la velocidad de las transformaciones desafía los supuestos de estabilidad y previsibilidad que sostienen muchas instituciones. Las organizaciones públicas y privadas, diseñadas para ofrecer solidez y continuidad, se enfrentan hoy a un escenario en el que las estructuras rígidas pueden convertirse rápidamente en un obstáculo para la relevancia y la eficacia. Sin adaptación, estas organizaciones corren el riesgo de volverse vulnerables y desconectarse de las necesidades complejas e interconectadas del siglo XXI.

El resultado más esperado es que la biblioteca pública finalmente tenga una gran visibilidad ante la comunidad y el gobierno. Es esencial que el gobierno vea a la institución como un símbolo de generación de empleo e ingresos, es decir, una institución vital para combatir las crisis económicas y sociales recurrentes, porque en los países en desarrollo el gobierno suele incluir en el presupuesto recursos para instituciones cuyos productos y servicios repercuten en el sector económico. De hecho, en varias partes del mundo, las bibliotecas ya adoptan prácticas para impulsar, por ejemplo, los agronegocios, con el fin de estimular la economía local. En varias partes de Europa, debido a las repetidas crisis económicas, las bibliotecas dan plena prioridad a la generación de empleo e ingresos.

El empoderamiento del usuario adquiere una importancia fundamental en la lucha contra las noticias falsas, la desinformación y, sobre todo, la manipulación de la información y el plagio. En esta línea, la biblioteca tiene una gran responsabilidad social, en el sentido de formar investigadores de calidad y colaborar para reducir las desigualdades sociales y las dependencias científicas y tecnológicas en Brasil. El tortuoso camino de lo impreso a lo digital debe ser conducido y liderado por profesionales de la información, buscando siempre las mejores alternativas para la formación y mantenimiento del público lector. En la medida en que la biblioteca pública se hace más visible, la tendencia es que aumenten los recursos financieros, así como la responsabilidad social de los profesionales de la información, que deben adoptar metodologías cualitativas para demostrar el retorno social de la inversión tanto a la comunidad como al gobierno.

Las tecnologías de la información y la comunicación son fundamentales para este nuevo modelo de biblioteca pública. El diagnóstico del capital social de la comunidad apunta a nuevas formas de dinamizar y actualizar los productos y servicios. Este diagnóstico es tan importante como la colección física y virtual, porque demuestra el estado del arte de la comunidad y ha sido de capital importancia para corregir las desigualdades sociales y ofrecer nuevas oportunidades de información a los ciudadanos, desde la formación de la ciudadanía hasta el acceso a la educación superior y la empleabilidad.

Nuestra propuesta consiste en combinar el estímulo con el espíritu empresarial. Por ejemplo, en este ámbito, sería fundamental una asociación entre la biblioteca pública

y el Servicio Brasileño de Apoyo a las Micro y Pequeñas Empresas (Sebrae), que ofrezca formación, herramientas y programas de capacitación para la inclusión de los ciudadanos en el mundo productivo del trabajo.

Encontramos algunos servicios gratuitos que podrían estar disponibles en las bibliotecas públicas, como el Servicio Brasileño de Respuestas Técnicas (SBRT) del Instituto Brasileño de Información en Ciencia y Tecnología (IBICT), ya que esta es una herramienta valiosa para la empresa que necesita asesoramiento técnico de alta calidad para mejorar sus productos o servicios, desde los más simples hasta los más complejos. Además, el Canal de la Ciencia del IBICT también debería estar en las bibliotecas públicas, ya que es esencial para las prácticas didácticas y para facilitar el acceso a la educación superior.

No debemos olvidar que la mayoría de los municipios brasileños dependen económicamente de la agroindustria. En este sentido, un acuerdo entre la biblioteca pública y la Empresa Brasileña de Investigación Agropecuaria (Embrapa) sería decisivo para la consolidación de la producción agropecuaria, ya que se trata de información totalmente científica y tecnológica. Como estas, hay otras que ayudan a comprobar el valor social de la biblioteca pública en el acceso a la inclusión productiva y en el combate a la desinformación, a la manipulación y a las noticias falsas.

En la realidad actual, la biblioteca pública necesita ir más allá de los muros para aprovechar las ventajas de un mundo globalizado y las herramientas tecnológicas adecuadas para el desarrollo, interpretación y aplicación de la bibliotecología comparada. Es decir, realizar estudios periódicos sobre el tema de las buenas prácticas e innovaciones practicadas actualmente por las bibliotecas públicas en otros países, tales como: implementación de productos y servicios relacionados con el capital social de la comunidad, así como metodologías y herramientas para medir el impacto social en la comunidad; estudio y preparación para enfrentar nuevos escenarios; uso de herramientas en el proceso de llevar al usuario de la información impresa a la digital; construcción de fuentes de información científica para combatir la desinformación en todos los niveles de conocimiento; y, finalmente, liderar los grandes movimientos a favor del acceso abierto.

REFERENCIAS

ALBAGLI, S.; MACIEL, M. L.; ABDO, A. H. (org.). **Ciência Aberta, questões abertas**. Brasília: IBICT; Rio de Janeiro: UNIRIO, 2015. 312 p.

BANDINO, S. Preface. *In*: ASTA, G.; FEDERIGHI, P. (ed.). **El público y la biblioteca: metodologías para la difusión de la lectura**. Gijón: Trea, 2000.

BARRETO, A. A. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 8, n. 4, p. 3-8, 1994.

BORGES, J. L. The library of Babel. *In*: **Labyrinths: selected stories and other writings**. Harmondsworth: Penguin, 1962.

BRASIL. Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações (MCTI). **Programa sociedade da informação**. Brasília: 2002.

BRUSAMOLIN, V.; SUAIDEN, E. **Aprendizagem organizacional: o impacto das narrativas**. Curitiba: Editora Appris, 2014.

CÂMARA BRASILEIRA DO LIVRO. CBL. **Retrato da leitura no Brasil**. [S. l.], c2022. Disponible en: https://cbl.org.br/o-que-fazemos/#div_block-162-101. Consultado el: 15 de mayo de 2024.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v. 1.

CASTELLS, M. **O poder da identidade**. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v. 2.

CASTELLS, M. **O fim do milênio**. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v. 3.

CASTRO, C. A.; RIBEIRO, M. S. P. Sociedade da informação: dilema para o bibliotecário. **Transinformação**, [s. l.], v. 9, n. 1, p. 17-25, jan./abr. 1997.

CONFERÊNCIA SOBRE LEITURA, 3., 1981, Campinas. **Anais[...]** Campinas: Unicamp, 1981.

D'ELIA, G. P. M. Development and testing of a conceptual model of public library user behavior. **Library Quarterly**, Chicago, v. 50, n. 4, p. 410-430, 1980.

FREIRE, P. **A importância do ato de ler**. Campinas: Associação Nacional de Leitura, 1981.

GARCÍA, F. R. Estudio de impacto socioeconómico de las bibliotecas de Navarra. **Príncipe de Viana**, [s. l.], ano 80, v. 275, p. 1399-1422, sept./dic. 2019.

GOMES, J. A. Y. (coord.). **El valor económico y social de los servicios de información**: bibliotecas. informe de resultados. Espanha: Estudio FESABID, 2014.

HARARI, Y. N. **Nexus**: uma breve história das redes de informação. São Paulo: Companhia das Letras, 2024.

NATIONAL CENTER FOR EDUCATION STATISTICS. **IES NCES**. [s. l.], [20--?]. Disponível em: <https://nces.ed.gov/>. Consultado el: 10 jun. 2024.

KLIKSBERG, B. **Pobreza, uma questão inadiável**: novas respostas a nível mundial. Brasília: ENAP, 1994.

KLIKSBERG, B. **Desigualdade na América Latina**: o diálogo adiado. São Paulo: Cortez Editora, 2000.

LOPES, M. A. Evolução das instituições em tempos de mudanças exponenciais. **Correio Braziliense**. Brasília, 10 nov. 2024. Disponible en: <https://www.correio braziliense.com.br/opiniaio/2024/11/6984674-evolucao-das-instituicoes-em-tempos-de-mudancas-exponenciais.html>. Consultado el: 8 enero 2025.

LURIA, M.; GONZÁLEZ, J. P. El retorno a la inversión de la red de bibliotecas municipales de la provincial de Barcelona (2007-2011). In: XIII JORNADAS ESPAÑOLAS DE DOCUMENTACIÓN – FESABID'13, 13., 2013, Toledo. **Actas** [...]. Espanha: Diputació Barcelona, 2013.

MADDEN, M. Lifestyles of library user and nonuser. **Occasional papers**, Illinois, n. 137, 1979.

MANGUEL, A. 'La lectura electrónica es casi contraria a la lectura misma'. [Entrevista cedida a] El País. **El País**, [s. l.], 9 enero 2002. Disponible en: https://elpais.com/diario/2002/01/12/babelia/1010795950_850215.html. Consultado el: 10 jun. 2024.

NISKIER, A. Novos trajetos de leitura. **Correio Braziliens**. Brasília, 29 mar. 2014.

PACHECO, L. M. S. A. Informação enquanto artefato. **Informare**: Cadernos Do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, jan./jun. 1995.

PONDÉ, G. **Leitura e cidadania**: proler. Rio de Janeiro: Biblioteca Nacional, 2000.

SUAIDEN, E. Acesso, memória e preservação da informação digital. In: ARELLANO, M. Á. M.; ARAÚJO L. M. S. (org.). **Tendências para a gestão e preservação da informação digital**. Brasília: Ibict, 2017.

SUAIDEN, E. Estado da arte da relação da informação sobre cidadania, científica e tecnológica com a sociedade. In: RÍOS, L. E.; VARGAS, B. C.; VERIA, E. H. (coord.). **La educación bibliotecológica y de documentación**: retos y tendencias em Iberoamérica y el Caribe. México: Universidad Nacional Autónoma de México, 2023. p. 1–15.

SUAIDEN, E.; LEITE, C. **Cultura da informação**: os valores na construção do conhecimento. Curitiba: Editora CRV, 2016.

SUAIDEN, E. Leitura e biblioteca em sociedade marcada pelas desigualdades sociais. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 8, n. 2, p. 3-23, ago. 2014.

SUAIDEN, E. O papel da biblioteca pública na reconstrução da verdade. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 47 n. 2, p.143-152, maio/ago. 2018.

ZUMBADO, F. Prólogo. *In*: KLIKSBURG, B. (org.). **Pobreza**: un tema impostergable: nuevas respuestas a nivel mundial. México: Fondo de Cultura Económica, 1994.