

La Biblioteca Pública y la distribución democrática de la riqueza: ¿Realidad o sueño imposible?

EMIR SUAIDEN

Río de Janeiro (Brasil)

La concentración de la riqueza es una característica que predomina en los países del tercer mundo. Los dueños de la riqueza son los dueños del poder. A menudo la riqueza está en manos de pocos y lo que se observa, incluso con los esfuerzos aislados de algunos gobiernos, es que solamente la pobreza está socializada. En este contexto, si la Biblioteca logra la democratización e interiorización de la cultura, podrá en el futuro contribuir a eliminar las desigualdades que hay en la sociedad.

The Public Library and the Democratic Distribution of Wealth: Reality or Impossible Dream?

Concentration of wealth is a characteristic of the Third World Countries. The Owners of wealth are the owners of power. Increasingly, wealth is in the hand of a few, and as it can be seen, despite the efforts of some governments, only poverty is shared. In this context, if the Public Library succeed in making access to culture more democratic to all both in big cities as in the innercities, than it wil contribute positivly to eliminate inequalities in society.

INTRODUCCIÓN: LA HERENCIA CULTURAL

Brasil, clasificado como la 10ª potencia del mundo, registra mayor número de desigualdades sociales, tasa de analfabetismo y una violencia preocupante en Sao Paulo y Río de Janeiro. Las desigualdades no sólo son fuentes de terrible injusticia, sino también un dramático factor de ingobernabilidad. ¿Cómo justificar ante las naciones desarrolladas que un país tan grande y con tantos recursos naturales tenga una de las mayores concentraciones de riqueza, lo que privilegia a una pequeña clase social. En realidad los problemas empezaron en la época de la colonización. No había, por parte de los colonizadores, una preocupación en educar adecuadamente a los colonizados.

Históricamente, las naciones más desarrolladas han dominado a las subdesarrolladas y para esto utilizan mecanismos de represión sobre los medios de información. Por ejemplo: una de las causas del gran número de analfabetos en Brasil se debe a que a lo largo de más tres siglos de dominio portugués la libertad de informa-

ción tuvo problemas hasta 1806, cuando el primer tipógrafo desembarcó en las tierras brasileñas. Algunas frases son necesarias para mostrar la situación de la censura en el pasado. El gobernador de Virginia, Sr, William Barbeley (1671) afirmaba: "...pero doy gracias a Dios por no tenernos ni escuelas ni imprenta. Deseo que no las tengamos por trecientos años aún. El aprendizaje ha traído al mundo la desobediencia, la herejía y las prensas y la imprenta las divulgan con críticas al gobierno".

Lima Barreto, escritor social procedente de una clase social media de un suburbio de Río de Janeiro, retrató en sus obras episodios del día a día de la República Vieja. A mitad de un diálogo sobre la locura de Policarpo Quaresma aparece este curioso pasaje: "...Ni se podía esperar otra cosa, ha dicho el Dr. Florencio, aquellos libros, aquella manía de lectura..." "¿Para que él leía tanto?, preguntó Caldas. El no era graduado, ¿por qué meterse con libros?. Eso de libros es bueno para los sabios, para los doctores. Debía hasta estar prohibido a quien no poseyese un título académico tener libros. Se evitarían así esas desgracias".

Esas dos situaciones, en épocas y regiones diferentes, dicen muy bien las dificultades y los problemas que surgirían si fuesen difundidos programas de estímulo a la lectura y de mayor acceso a la información. El libre acceso a la información presupone como mínimo una sociedad libre y soberana, apoyada por un gobierno democrático. La biblioteca solamente se desarrolla en regímenes abiertos. La censura, el arbitrio y la ausencia de libertad de imprenta son los mayores problemas que el bibliotecario enfrenta para difundir la información. El mejor ejemplo de ello es que donde más desarrolladas están las actividades de los bibliotecarios y los editores es en los países que poseen un elevado nivel de libre iniciativa.

Estudiando las bibliotecas y la sociedad en la Primera República, Gomes¹ dice que: "Por su formación colonial y neocolonial la cultura brasileña permaneció siempre en la condición de dependencia. Basado en los patrones culturales de imitación, sin creatividad, basadas en las ideas y valores lejanos." Como vimos, las bibliotecas brasileñas de la Primera República, creadas para servir a las instituciones así establecidas, reflejaron también la condición de dependencia. Reunieron, conservaron y difundieron limitadamente y de manera refleja la cultura extranjera. Tenían como base los mismos patrones, compuestos de libros que eran medios de una cultura erudita importada, fundamentada en los ideales humanistas de desarrollar las virtualidades del hombre.

La masa de la población se sometía sin contestar a la estructura social existente. Ni siquiera en las poblaciones urbanas se producía el desfase de las instituciones que determinan su comportamiento. Incluso cuando se verificaban cambios socio-cultu-

¹ GOMES. Sonia. Bibliotecas e sociedade na primeira República. Sao Paulo, Pioneira, 1983. 102 p.

rales más acelerados con el modelo urbano industrial, permaneció la condición de dependencia, sólo redefinidas en nuevos modelos culturales.

La verdad es que la característica predominante en la distribución de la riqueza en Brasil fue la de los hijos que conseguirán el poder de sus padres, un poder más restrictivo en manos de pocos frente a la gran población. La posesión de la tierra siempre representó el poder y hasta hoy inmensas tierras sin producir pertenecen a una sola persona.

La reforma agraria jamás se realizó. Los dueños del poder están siempre representados en el Congreso Nacional defendiendo sus intereses.

De un modo general, los países en desarrollo no dan a la información un grado de prioridad dentro de sus planes nacionales de desarrollo. En la realidad son muy pocos los países que incluyen la información en los planes de desarrollo. El bibliotecario todavía no tiene el poder para influir en la toma de las grandes decisiones; él no consigue convencer a las autoridades responsables de la enseñanza. De nada vale reformar la enseñanza sin mejorar la calidad de los recursos humanos, sin mejorar los fondos bibliotecarios. Una nación que desea su desarrollo necesita ante todo identificarse, revestirse de un carácter propio. Solamente cuando la cultura es prioridad se torna en realidad.

Es pues función del gobierno formular, junto con la sociedad, la política, la estrategia de actuación que posibilite trazar el mejor camino para que el proceso cultural pueda desarrollarse. Esa política empieza por el apoyo al bien cultural en sus cuatro procesos básicos: producción, distribución, consumo y preservación.

La acción cultural presupone una política de Estado. Es necesario determinar los límites de la actuación del gobierno y de la sociedad civil. Eso también sirve para la acción del Estado en el área del libro. Cuando se habla del libro es importante resaltar su acción en la colonización del país. En el Tercer Mundo es de gran importancia el concepto de ideología, teniendo presente que en la lucha por el poder (o en la disputa ideológica) la información es muy utilizada. Las informaciones en los libros muchas veces están lejos de la realidad y pasan a ser uno de los principales instrumentos de la colonización cultural.

A pesar de los esfuerzos de los bibliotecarios, las autoridades y la comunidad en general creen que la biblioteca es un lugar donde se ponen los libros solamente. Incluso así el libro sigue siendo el más eficaz instrumento de transmisión cultural. La palabra escrita, a pesar de las resistencias iniciales de los pensadores Sócrates y Pitágoras, que no han dejado ningún texto escrito, pues creían que las ideas se expresaban mejor por medio de la forma oral, como también Platón, que tuvo la intención de expulsar a los poetas de su República, permaneció y, con ella, las ideas de Sócrates, de Pitágoras y de los poetas griegos.

La cuestión de la comunicación y la forma de lenguaje es tan antigua cuanto

discutida; los cineastas creen en la imagen, los escritores en la palabra escrita y así sucesivamente. Pero el libro conlleva un cierto sentido místico, de la magia del todo posible, pues según Jorge Luis Borges, un gran escritor de nuestro continente, "la literatura es la única forma de ficción donde pueden coexistir, en oposición a la física, dos cuerpos en el mismo espacio".

No es necesario mencionar buenos autores para destacar la importancia del libro como producto cultural básico para una sociedad.

Los problemas que afectan al libro como bien cultural se suman a los que le afectan como bien de producción, como producto de transformación industrial. El libro no es propiamente un artefacto; no corresponde ortodoxamente a la expectativa del mercado, una vez que su consumidor, constante o eventual, sufre los efectos de la inestabilidad, que es tan peculiar a los gustos y hábitos. Difícilmente es posible hacer leer a quien quiera que sea lo que no le satisface. La certeza del éxito es un concepto definitivamente incompatible con la actividad editorial. El libro, aunque parezca un bien de producción sencilla, es realmente un bien que requiere para su confección el empleo de una tecnología sofisticada y, consecuentemente, de costo muy alto. Por lo tanto, todos esos factores conducen la actividad editorial por un camino de riesgo. La descapitalización de los sectores económicos relacionados con el libro debe ser objeto de preocupación permanente del gobierno, pues la continuidad del trabajo de los que preservan y hacen circular el registro de nuestros valores culturales sí constituye una obligación inalienable del Estado.

Por lo tanto, los problemas que afectan a las poblaciones pobres son bien conocidos, o sea, ellas no tienen acceso al libro y, naturalmente, la tasa de personas con hábito de lectura es la menor posible.

Umberto Eco² expone que la situación conocida como cultura de masa tiene lugar en el momento histórico en que las masas entran como protagonistas en la vida social y participan de las cuestiones públicas. Efectivamente, podremos decir que gran parte de la población de la América Latina no participa de las cuestiones públicas por desconocimiento de sus derechos y deberes en la sociedad. Para participar es necesario estar informado. La carencia de bibliotecas públicas y el analfabetismo impiden que estas poblaciones tengan acceso a la información.

LOS USUARIOS: LA GRAN PRIORIDAD

Tomando como punto de partida estas conclusiones se observa que las bibliotecas públicas pueden y deben dar una parcela mayor de contribución para el desarrollo educativo y cultural de las comunidades brasileñas. Es por eso necesario contar

² ECO, Umberto. Apocalípticos e integrados ante la cultura de masas. Barcelona, Lumen, 1973.

con recursos humanos y económicos adecuados. De la actuación del bibliotecario en beneficio de la comunidad dependerá la concienciación de las autoridades para que se consigan más recursos en pro de la biblioteca pública. En un país con tantas prioridades como Brasil los recursos nunca serán suficientes para el desarrollo de los servicios bibliotecarios. Cabe a los bibliotecarios la tarea de aplicarlos de acuerdo con las necesidades e interés de la comunidad.

Las bibliotecas públicas brasileñas, que pueden ser de carácter federal, estatal, municipal o particular, según Hipólito Escolar³, adolecen de un grave defecto: no cuentan, en general, con bibliotecarios profesionales, ni reciben con continuidad recursos económicos, ni incrementan sus fondos en cantidad regular; llevan, además, un gran retraso en la catalogación. Tienen, sin embargo, más personal del necesario, lo que dificulta su progreso, pues sus sueldos absorben recursos que podrían destinarse a la compra de libros. Además, su trabajo rinde muy poco. De todas ellas, las que funcionan mejor son las municipales, que sirven el 70% de los libros. Destaca la Municipal de Sao Paulo (Biblioteca Municipal Mário de Andrade), que ocupa el primer puesto entre las bibliotecas de América Latina y Portuguesa, desde que la organizó en los años treinta el gran bibliotecario y bibliógrafo Rubens Borba de Moraes, que en la década siguiente fue director de la Biblioteca Nacional de Brasil, cuyos servicios modernizó. En la siguiente década Borba de Moraes sería director de la Biblioteca de las Naciones Unidas en Nueva York y terminó su carrera profesional en los años sesenta como profesor de Historia del Libro y de las Bibliotecas en la Universidad de Brasilia. Un buen plantel de bibliotecarios, no muy numerosos, pero bien preparados, puede predecir, a través de unas activas organizaciones profesionales, un mejor porvenir en la misión de promover el desarrollo del libro y de las bibliotecas brasileñas.

La carencia de bibliotecas, en términos cuantitativos y cualitativos, ha producido serios problemas, cuyos reflejos se configuran en la difícil situación financiera que atraviesan diversos editores y también la falta de hábitos de lectura en gran parte de la población brasileña. La falta de hábito de lectura en gran parte de la población presenta un elevado índice. Años atrás, el Sindicato Nacional de Editores de Libros y la Cámara Brasileña del Libro llevaron a cabo una investigación sobre la función social del libro en la realidad brasileña. Se verificó en seis grandes ciudades brasileñas que el alumno de segundo grado se veía limitado a una vida doméstica donde "de noche se ve la televisión". El uso regular del libro se presenta en un porcentaje del 39,3% de informantes, manifestándose asimismo un alejamiento de la lectura en una población que se encuentra a un paso de la vida universitaria.

En un grupo de universitarios de Sao Paul se comprobó que apenas el 66% declaró haber leído en el día anterior al examen. Y por lectura se entiende una

³ ESCOLAR SOBRINO, H. *Historia de las bibliotecas*. Madrid, Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1985. 566 p.

revisión de un libro, periódico o revista. La cantidad de tiempo reservado a la lectura en consonancia con los indicadores presentados reveló un resultado bajo en relación a lo que se podía esperar, en tanto que otras investigaciones arrojaban un promedio de 2 a 3 horas diarias dedicadas a la televisión.

Richard Bamberger⁴, al analizar las razones de que en ciertos países se lea mucho más que en otros, vio que éstas se revelaron en los siguientes factores:

- a) la posición del libro en la escala de valores del país, tal como se expresa a través de los gastos económicos, destinados a la promoción del libro;
- b) la tradición cultural;
- c) las oportunidades de lectura;
- d) el papel representado por los libros en las escuelas y en el sistema educativo.

La solución de los problemas detectados anteriormente presupone la adopción de técnicas de planificación bibliotecaria y de normas a nivel nacional que uniformen los servicios bibliotecarios, la presentación efectiva de asistencia técnica en los diferentes niveles, teniendo presente la reorganización y mejora de la atención a toda la comunidad nacional, la utilización de servicios de extensión bibliotecaria objetivando la asistencia a las poblaciones suburbanas y rurales y, como soporte a las afirmaciones anteriores, la creación de una infraestructura de recursos materiales y humanos.

La bibliografía existente comprueba que son los estudiantes los grandes usuarios de las bibliotecas públicas tanto en España como en Brasil. Son los niños los que suelen acudir a las bibliotecas para hacer las tareas escolares, mientras que los adultos apenas las utilizan. Ello es debido a la falta de hábitos de lectura por parte de la población adulta, a lo que se añaden las malas instalaciones de estas bibliotecas, que no resultan nada atractivas, así como la gran asistencia de niños a las salas de lectura, que, invadiendo aquellos espacios reservados a los mayores, producen un retraimiento en la población adulta. Por otra parte, la atención que se ofrece a los usuarios es muy deficiente, debido a que los encargados de propiciarla no son las personas más idóneas, por la falta generalizada de dignificación en este puesto de trabajo y también porque los maestros no pueden encargarse del mismo y también porque los maestros no pueden encargarse del mismo como ocurría en un principio.

La falta de bibliotecas escolares y universitarias hace que los estudiantes acudan a las bibliotecas públicas como una gran alternativa para la realización de sus trabajos escolares.

Pero del gran porcentaje que representan los estudiantes entre los lectores de las bibliotecas públicas, se deducen también dos importantes conclusiones:

⁴ BAMBERGER, R. *Como incentivar o hábito de leitura*. Sao Paulo, Cultrix, 1977. 127 p.

- a) La parte de la comunidad que resulta excluyendo a los estudiantes, y donde se incluyen los trabajadores obreros de la construcción, los industriales, amas de casa, comerciantes, etc., tienen una participación poco significativa relativa a la frecuencia con que asisten a la biblioteca pública o usan los recursos que ésta les ofrece;
- b) la participación efectiva del estudiante es muy importante en la biblioteca pública y esto significa, cuando menos, que los futuros administradores, por haber frecuentado la biblioteca pública sabrán valorar mejor la función de esta institución en el plan de desarrollo nacional, pues según Banberger “el derecho a leer significa igualmente el derecho a desenvolver las capacidades intelectuales y espirituales de la persona, el derecho a aprender y progresar”.

No obstante, si analizamos el porcentaje de estudiantes que no frecuentan la biblioteca, llegaríamos a la conclusión de que se trata de un porcentaje muy elevado. En realidad, pocos son los países en los que el sistema de enseñanza favorece la biblioteca, ya que los propios profesores no fueron educados para utilizarla.

Las estadísticas demuestran que el alumno dedica muchas más horas al ocio o a los audiovisuales que a la lectura. En relación a este problema la profesora Vera Teixeira de Aguiar⁵ afirma que:

“Al lado del texto escrito, están los medios de comunicación de masas, en un avance creciente o progresivo, ofreciendo el mundo nuevo del color, del movimiento, del sonido, de las aventuras, mucho más motivadores. Y mientras que los medios audiovisuales ofrecen al joven una enorme cantidad de materiales informativos y recreativos, la escuela, que es la entidad de enseñanza sistemática, no juega un papel importante en la creación del hábito de lectura, pues aparta al alumno del libro, al no exigir de él más que comportamientos basados en la identificación de hechos y repetición de datos, no ofreciendo situaciones realmente desafiantes, con énfasis en el desarrollo del espíritu crítico y de la creatividad, ni enseñando a pensar. Para la solución del problema es importante que se encuentre una estrategia que lleve al niño desde el inicio de su formación a tener experiencias de contacto directo con los libros, que deben ser manipulados, leídos, escogidos y comentados. Para llegar a propiciar una adecuada intimidad entre el buen lector y el libro, se deben ofrecer obras que, por su trama narrativa, argumento y desarrollo de los personajes, así como por los problemas del mundo social que lo rodea vengán a interesarles. Es importante seleccionar materiales de lectura que, por su contenido y aspecto exterior, interesen al lector. De ahí la necesidad de diagnosticar las tendencias del público infantil y juvenil a través de su investigación sobre los intereses de lectura”.

⁵ AGUIAR, Vera T. *Que livro indicar? Interesses do leitor jovem*. Porto Alegre, Mercado Aberto, 1977. 80 p.

La integración de la escuela con la biblioteca pública es un aspecto relevante según Pimentel⁶:

“Está evidenciado que aunque la escuela disponga de libros, recursos y materiales audiovisuales, éstos no son suficientes. Es necesario dinamizarlos y dar sentido especial al trabajo educativo, convirtiendo el aprendizaje en un factor cotidiano. El reconocimiento de la importancia de las actividades bibliotecarias se produce por la convicción de que la personalidad no se desenvuelve solamente a través del intelecto, sino a través de todos los aspectos de la vida mental, especialmente afectivo. Pero, aunque los alumnos puedan diferir en la manera de desarrollar su personalidad, poniendo unos más énfasis en el aspecto intelectual y otros en el sensorio-motriz o en el emocional, el desarrollo de la personalidad puede ser favorecido por aquellas prácticas y situaciones que provoquen mayor vivencia y proporcionen mayor identificación de los alumnos consigo mismo. Considerando que la promoción social del individuo en la comunidad, es directamente una consecuencia de la educación, vale decir, que se refiere a la formación integral del hombre, de modo que propicia su participación como agente y beneficiario (en el proceso de mejora de su calidad de vida), en su propio ambiente. Por sus características, la biblioteca pública deberá asegurar el desarrollo de actividades de extensión de carácter permanente, contribuyendo a proporcionar a los miembros de la comunidad su perfeccionamiento continuo, posibilitándoles llevar a cabo la transformación social sin ser marginados, representando así un fuerte factor de movilización para los programas pedagógicos”.

La relación de la biblioteca con la escuela y la competencia o rivalidad entre la lectura y los medios de comunicación de masas, han sido muy discutidos en los últimos años. Milanese⁷, estudiando la diferencia fundamental entre la biblioteca como centro de información (y debate de la problemática social), y la escuela o la televisión, ha llegado a la siguiente conclusión:

“Ambas, la escuela y la televisión, permiten la discusión, ambas están sedimentadas en la vida, principalmente la televisión; se presentan relativamente monolíticas en sus discursos; siguen un camino sin muchas variaciones, sin excepciones. La biblioteca en cambio lleva en sí lo contrario, la contradicción de los discursos opuestos. Un lector, después de leer un texto con un determinado contenido, podrá inmediatamente tener contacto con otro que será –o puede ser– la oposición al precedente. En la escuela eso no ocurre, debido a la propia organización de la enseñanza. En los medios de comunicación de masas el juego de las contradicciones puede ser realizado, pero no tendrá alcance para el público. Ningún programa de televisión

⁶ PIMENTEL, C. “Biblioteca pública e biblioteca escolar: uma integração necessária”. In: *Congreso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação*, 11. Anais: Joao Pessoa, APBP, 1982, p. 1.16.

⁷ MILANESI, L. A. *Ordenar para desordenar: centros de cultura e bibliotecas públicas*. Sao Paulo, Brasiliense, 1986 261 p.

comercial cuestionará la sociedad de consumo y sus valores, si lo hiciera sería de tal forma que en el intervalo de dos minutos restituiría todos los valores consumistas a través de los anuncios”.

Ya que los estudiantes son los mayores usuarios y eso es una realidad que debe orientar la planificación de los servicios, la biblioteca pública debe, además de aumentar su grado de vinculación con la escuela, buscar medios, como el servicio de información a la comunidad, para dar asistencia a otros segmentos (operarios de construcción, amas de casa, jubilados, etc.) de la comunidad. Cada vez más, se convierte en algo preciso la utilización de metodología del estudio de los usuarios u diagnóstico de la necesidad de información a la comunidad.

Según afirma Murilo Bastos da Cunha⁸, “en los últimos años la Biblioteconomía en casi todos los países está avanzando desde una postura centrada en las técnicas y organización bibliográfica hacia una mayor preocupación por el usuario de la información, vale decir, procesos (técnicas y organización) para objetivos (usuarios). Los estudios de los usuarios están exigiendo una revisión de las funciones desempeñadas por las bibliotecas, centros de documentación y/o información, haciendo que esas instituciones vuelvan a su objetivo primordial, vale decir, la prestación del servicio a los usuarios, satisfaciendo sus necesidades de información”.

En el ámbito internacional debemos destacar los estudios de D'Elia⁹ y Madden¹⁰, con relación a los usuarios y no usuarios de las bibliotecas públicas.

El modelo confeccionado por D'Elia partía de las siguientes variables como componentes de la encuesta:

- a) características individuales de los usuarios;
- b) opinión y conocimiento de los servicios bibliotecarios;
- c) accesibilidad por parte de los usuarios a la biblioteca;
- d) facilidad para utilizar la biblioteca;
- e) utilización de otras bibliotecas.

Para llevar a cabo esta investigación, D'Elia recogió datos basados en una muestra de 442 números de teléfonos del catálogo de Syracuse (Estados Unidos). De los 442 números seleccionados, 61 no estaban en funcionamiento, por lo que se contactó finalmente con 322, si bien solamente 202 aceptaron participar en el estudio. Se estableció entonces que serían entrevistadas las amas de casa o aquellos individuos

⁸ CUNHA, M. B. “Metodologías para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica”. In: *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, 10 (2/, Jul/Dez. 1982, p. 5-19).

⁹ D'ELIA, G. P. M. “User satisfaction with library service e of public library performance?” In: *Library Quarterly*, 53 (26, ab. 1983, p. 109-133).

¹⁰ MADDEN, M. Library user / nonuser lifestyles. In: *American Librart*, 10 (2 /, feb. 1979, p. 78-81).

mayores de 18 años. De los entrevistados, un 80% fueron caracterizados en función de tres posibles factores:

- a) utilización o no de la biblioteca.
- Y cuando fuera pertinente:
- b) frecuencia de uso
 - c) intensidad de utilización.

La *frecuencia de uso* medida por el número de veces que los entrevistados acudían a la biblioteca, así como el de veces que habían llamado por teléfono a la biblioteca el año anterior. La frecuencia cero indicaba la no utilización. La *intensidad* fue medida a través de la fundación de la visita a la biblioteca.

De acuerdo con el resultado de la investigación, se constató que los usuarios se diferenciaban de los no usuarios por la frecuencia con que acudían a los acontecimientos culturales, así como su nivel de hábito de lectura. En lo referente al uso de la biblioteca, los individuos fueron clasificados de la siguiente manera:

- a) no usuarios: aquéllos que no querían ser lectores activos y tampoco involucrarse en programas culturales en la comunidad, ni con actividades de educación para adultos. La oportunidad de esas personas de llegar a ser usuarios de las bibliotecas es muy lejana, y en cualquier caso dependería del desarrollo de campañas de divulgación y programas de incentivo por parte de la biblioteca que motivaran el interés;
- b) no usuarios, pero que podrían dejar de serlo, por lo que fueron considerados como usuarios potenciales;
- c) usuarios: personas que utilizaban la biblioteca con frecuencia regular en sus visitas.

En 1983 D'Elia desarrolló un nuevo modelo para demostrar la satisfacción de los usuarios en relación a los servicios ofrecidos por la biblioteca. Existían así dos aproximaciones de tipo general para evaluar la satisfacción de los dichos usuarios, una objetiva y otra subjetiva. Según la primera la biblioteca es el punto de análisis, mientras que lo es el usuario si consideramos la segunda aproximación. La satisfacción de las necesidades se midió por la función de la biblioteca.

El modelo fue probado en una investigación de tipo domiciliario, donde los participantes era todos usuarios de la biblioteca. El nivel de satisfacción de los mismos se midió por medio de medidas directas e indirectas. En el primer caso, las preguntas fueron objetivas, siendo subjetivas en el segundo. Para evaluar los servicios se consideraron varios elementos, como la calidad de las colecciones, las facilidades físicas, los recursos humanos y la conveniencia de horario de funcionamiento. En cuanto a medir la utilización de la biblioteca, se consideró la frecuencia y duración de la visita, los servicios utilizados, la circulación de los fondos. En lo que respecta a las características individuales de los usuarios, se tuvieron en cuenta variables demográficas (sexo, edad y último año de estudio). Se concluyó que este tipo de evaluación

sólo resultaba válido para medir un servicio específico desarrollado por la biblioteca, y no para la medición del servicio en su totalidad. La única diferencia que se observa en este modelo con relación a otros estudios anteriores consiste en las preguntas subjetivas, cuyas respuestas son difícilmente codificables, y en algunos casos incluso imposibles de codificar.

Basándose en una encuesta sobre usuarios y no usuarios de las bibliotecas públicas en los Estados Unidos, Madden llegó a las siguientes conclusiones:

- a) la utilización de las bibliotecas está muy relacionada con otras actividades. Una persona que realiza otras actividades, como políticas, deportivas, etc. es probablemente usuario de la biblioteca;
- b) la mujer que no utiliza la biblioteca no participará seguramente en otros programas desarrollados por aquélla. Sus intereses y actividades de grupo son muy limitados y la biblioteca poco le ofrece, pues ella no tiene intención de variar y ampliar sus actividades cotidianas. Esa conclusión podrían contradecirla muchos bibliotecarios, pero resulta evidente que la biblioteca no representa un aspecto principal de la vida de esas personas;
- c) muchos no usuarios podrían ser conquistados a través de grandes campañas publicitarias, muy especialmente relacionadas con perfeccionamiento doméstico y bibliobuses. Muchos hombres no usuarios desarrollan actividades relacionadas con su perfeccionamiento doméstico y la biblioteca pública podría sacar provecho de ello. Partiendo de la base de que el no usuario tenga mujer o hijos que sí usen la biblioteca, algunos fondos relacionados con sus intereses podrían resultar de su gusto. Muy probablemente un gran porcentaje de ese público no será conquistado y, consecuentemente, no utilizará la biblioteca;
- d) los usuarios asiduos de la biblioteca poseen una variedad de intereses tan grande que las bibliotecas tendrían dificultades para definir sus necesidades. Por otro lado, los usuarios representan un pequeño porcentaje del total de la población, por lo que hay una duda respecto al empleo de los recursos y materiales destinados a este grupo;
- e) los usuarios moderados, de ambos sexos, son un público que merece atención especial. Las bibliotecas pueden pedir ayuda para las mujeres de este grupo, particularmente para las que tengan habilidades particulares, niñeras, y labores en el tiempo de ocio. Los hombres pueden verse atraídos mediante el perfeccionamiento doméstico, el deporte, y un buen departamento de material de servicio. El problema estriba en organizar una colección al gusto de quienes visiten la biblioteca.

Además de los estudios de usuarios tiene también interés el entrenamiento y la educación de los mismos. Emilia Currás¹¹ afirma que existe un usuario cuya princi-

¹¹ CURRÁS, Emilia. *La información en sus nuevos aspectos*. Madrid, Paraninfo, 1988. 307 p.

pal característica es la desconfianza, que se debería según la misma autora, a diferentes motivos:

- a) el usuario desconfía que pueda obtener todas las informaciones aparecidas relativas a sus temas de trabajo;
- b) el usuario desconfía que pueda comprender o entender todas las informaciones aparecidas relativas a sus temas de trabajo;
- c) el usuario desconfía que tenga todas las informaciones que necesita, quizá porque intuye que no conoce las fuentes eficaces para conseguirlas;
- d) el usuario desconfía de la eficacia de las informaciones que recibe por desconocimiento de las posibilidades del centro que las envía;
- e) el usuario desconfía de la eficacia de las informaciones que puede recibir, porque cree que el bibliotecario no comprende sus problemas de trabajo;
- f) el usuario desconfía de los servicios de información en línea porque no los conoce. No conoce su estructura y su composición.

Para la solución de estos problemas es necesario el entrenamiento de los usuarios en los servicios ofrecidos por las bibliotecas. La participación activa de los usuarios permitirá alcanzar un grado de confianza y satisfacción cada vez mayor.

Como conclusión de todo lo dicho cabría indicar que es de fundamental importancia que la biblioteca pública tenga un comportamiento seguro con relación a un estudio de usuarios. Lo importante es que mantenga el nivel de satisfacción adecuada en relación a los usuarios reales y que, por medio de la calidad de servicios, transforme a los usuarios potenciales en usuarios reales y como punto fundamental estudie a los no usuarios, de modo que éstos puedan, en el futuro, convertirse en asiduos de la biblioteca pública.

CONCLUSIÓN

Los caminos que sugerimos ya son bien conocidos, si bien no siempre puestos en práctica. Si el objetivo de la biblioteca pública es la formación de un público lector es necesario que el bibliotecario sea esencialmente un agente propagador de una política de formación de hábito de lectura. No hace falta que la biblioteca pública brasileña sea hasta hoy una institución donde por la no existencia de la biblioteca escolar los estudiantes la utilizan para hacer las actividades de la escuela. Investigaciones actuales enseñan que para salir de eso, los bibliotecarios de países en desarrollo utilizan el tiempo que los estudiantes están en la biblioteca para diversificar sus intereses de lectura. Por lo tanto la biblioteca está contribuyendo para mejorar la calidad de vida de la comunidad. Por eso, el libro debe ser fortalecido como instrumento de desarrollo cultural. Como ha dicho Borges, debemos mantener el culto al libro. El libro puede contener muchos errores, aún no es necesario concordar con

las opiniones de los autores, pero, es necesario que conserve algo sagrado, algo divino, no una clase de respeto supersticioso, pero con el deseo de encontrar la felicidad y la sabiduría.

El diagnóstico de la actual situación económica muestra un alto grado de concentración de riqueza. Además de los problemas sociales que vienen del capitalismo salvaje, sabemos que el interés por la información es cada vez más difícil para la mayoría de la población. ¿Así es como la biblioteca pública podrá eliminar las desigualdades en la sociedad de hoy? La palabra riqueza utilizada en este trabajo presupone que la Biblioteca Pública deberá ofrecer a la comunidad actividades bibliotecarias básicas, que posibiliten al lector la penetración al conocimiento indispensable en la carrera por la supervivencia y por la mejoría de la calidad de vida. Estamos seguros que el papel del profesional de la información en este momento de cambios es de fundamental importancia. Es importante fortalecer la capacidad de la biblioteca en difundir la información, sea ella bibliográfica o utilitaria, y aumentar la capacidad del bibliotecario en el proceso de interacción con la humanidad. Sabemos que la información que hay en la poblaciones de baja renta es la información oral, obtenida generalmente de vecinos, personas de la familia, iglesia o escuelas. Para el emigrante que llega a Sao Paulo no le importa que la Biblioteca Pública Municipal Mário de Andrade tenga uno de los mayores fondos bibliográficos de la América Latina. Lo que le interesa es recibir la información de cómo obtener su documentación para conseguir trabajo o entrar en la escuela. Bibliotecas en algunos países ya hacen ese trabajo con admirable éxito. Con eso, la comunidad utiliza y fortalece la biblioteca. Estudios recientes enseñan que el emigrante que utilizó la biblioteca pública de Nueva York tuvo mayores condiciones para adaptarse en la gran ciudad.

Para garantizar la mejoría de la calidad de vida de la comunidad, la Biblioteca Pública deberá utilizar el planteamiento bibliotecario adecuado a los nuevos tiempos. Antes de la decisión de su localidad, de los fondos y actividades, el bibliotecario deberá diagnosticar los problemas educacionales, sociales y culturales que hay en la comunidad.

En segundo lugar, deberá trabajar con los líderes comunitarios. Esos líderes conocen las necesidades de la comunidad y desempeñan un papel importante de decisión y concienciación.

El diagnóstico y la interacción con la comunidad ofrecerán informaciones para el que el bibliotecario pueda planear su localización, las instalaciones, los productos y actividades. La comunidad se sentirá responsable de la Biblioteca Pública, pues ella no fue impuesta por el Estado, sino reflejo de las aspiraciones de la comunidad. La dicha interacción creará, sin duda, condiciones indispensables en la mayoría de las condiciones de vida de las poblaciones marginadas.