

# Bibliotecas y



Una sociedad que comparte sus recursos, dedicada al bienestar social, donde las personas sin ninguna distinción de color, religión, nivel social o educativo, tendrían las mismas oportunidades de estudiar, conseguir empleo, en fin, una sociedad sin desigualdades donde todos podrían mejorar su calidad de vida. Esa fue la previsión anunciada con la implementación de la sociedad de la información. Hoy, sin embargo, ya no tenemos dudas de que la sociedad de la información es una sociedad perversa con las personas marginadas socialmente, pues es una sociedad feudal donde quienes dominan no son los dueños de la tierra, sino los dueños de los medios de comunicación. Las desigualdades no fueron eliminadas, al contrario, éstas aumentaron en la medida en que se juntan los intereses de la sociedad de la información con los intereses masificados de la globalización.

Para justificar la afirmación anterior es necesario destacar los datos del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) que señalan que los porcentajes de población de los países latinoamericanos en situación de pobreza varían de un 35% a un 80% y esas cifras continúan aumentando; en la década de los ochenta el consumo por habitante disminuyó en casi todos los países de la región; la pobreza afecta a sectores crecientes incluyendo en los últimos años a los trabajadores industriales; se observa igualmente un creciente deterioro de la situación de amplios sectores de la clase media.

En ese círculo vicioso surge una nueva clase social, por debajo de la clase pobre, que está compuesta de miserables

que no se alimenta diariamente y sus niños tienen problemas serios de desnutrición que no les permiten tener el mismo rendimiento escolar que los niños normales. De lo cual se originan los viejos problemas de fracaso y de absentismo escolar: es decir, que sólo un pequeño porcentaje de niños consigue finalizar la enseñanza básica. Para completar el panorama, el desempleo alcanza proporciones terroríficas en América Latina y el Caribe, debido a que la dificultad en el acceso a la educación hace que no haya una mano de obra cualificada.

La verdad es que durante mucho tiempo se confundió el bienestar de las personas con indicadores abstractos que no hacen sino esconder desigualdades. Existe progreso cuando las condiciones de vida mejoran, cuando se avanza en el desarrollo humano. El actual modelo de desarrollo que se impone trae consigo el desarrollo solamente para una élite que disfruta cada vez más del poder instituido. Es un modelo que aumenta las desigualdades en la medida en que eleva los contrastes existentes. Esto es fácil de percibir por ejemplo en el área de la información, en donde un porcentaje pequeño de usuarios tiene acceso a las nuevas tecnologías y utiliza el planteamiento estratégico, inteligencia competitiva, etcétera. Gran parte de la población aún no ha tenido acceso a la era Gutenberg, por lo tanto no tiene acceso al libro y al proceso de aprendizaje.

La gran pregunta es: ¿cómo las bibliotecas pueden transformarse en importantes vehículos para disminuir las desigualdades existentes? Debemos considerar que la consecución

ción de un desarrollo integrado, que implica la ruptura de estructuras arcaicas, exige el suministro de informaciones en todos los niveles, desde la biblioteca infantil hasta las bibliotecas especializadas o los centros de documentación. Inseparable de la enseñanza en todos los niveles, la información representa una condición indispensable para la formación educativa y cultural, para la mejora de la calidad de vida y para la toma de decisiones en todas las escalas de la vida administrativa y económica. La información, disponible en los diferentes tipos de registro del conocimiento, se vuelve, cada vez más, uno de los factores de mayor peso en el desarrollo y en la vida independiente de los pueblos.

Este sentido de información, por otro lado, es bastante amplio, no se limita a la llamada "información científica y tecnológica", y la formación en hábitos de utilización de la información es tan importante como su simple acumulación. Esa formación de hábitos comienza temprano, con las bibliotecas infantiles, escolares y públicas, preparando al individuo para el usufructo de la memoria colectiva de la humanidad, que representan las bibliotecas de todo tipo.

La prestación de servicios de bibliotecas públicas es misión indeclinable del Estado. El libre acceso al conocimiento registrado es prerequisite para la formación de comunidades autoconscientes, integradas en la cultura de su nación, ajustadas a su tiempo y aptas para encontrar el equilibrio de síntesis de las ideologías posibles, que vuelven tan variadas las opciones de vida en la sociedad contemporánea. La función social de la biblioteca está integrada con la de la comunidad y con la de la escuela. Biblioteca y escuela se complementan, se suceden en diferentes etapas de la vida del individuo y lo marcan para siempre.

En el mundo globalizado en el que vivimos a la biblioteca pública le toca jugar un papel fundamental para evitar las desigualdades. En muchas partes del mundo la biblioteca pública fracasó, pues fue concebida para ser un depósito de libros y también para intentar "ser todo para todos". Hoy en día, con la carencia de recursos para las áreas de educación y cultura, las bibliotecas también tienen, cada vez más, que justificar al máximo la utilización de los recursos existentes. Es imposible atender a todos, pues las comunidades son extremadamente heterogéneas con relación a las necesidades de información. Por lo tanto tenemos la necesidad de fragmentar el mercado, no dando inicialmente asistencia a todos los usuarios sino a los más necesitados.

En la búsqueda de un camino de integración con la comunidad, que es el gran problema de las instituciones que prestan servicios públicos, se han aplicado muchas tentativas y muchos recursos. Sin embargo, a partir del inicio de la década de los ochenta, un grupo de investigadores americanos, liderados por Philip Kotler, llevaron a cabo una investigación que afectaba a un área de segmentación del mercado como una forma de delimitar las áreas de interés y así lograr unos servicios y productos más eficientes: es decir, al gusto del cliente. El llamado marketing de mercado necesita de tres etapas principales. La primera es la segmentación del

mercado, el acto de dividirlo en grupos distintos de compradores, que pueden exigir productos y/o un marketing distinto. La empresa utiliza diferentes maneras para segmentar el mercado y desarrollar los perfiles de los segmentos resultantes.

La segunda etapa consiste en desarrollar medidas de atracción de segmentos y en escoger uno o más segmentos de mercado sobre los que actuar. La tercera etapa es la del posicionamiento del producto, el acto de establecer un posicionamiento competitivo para la empresa y ofrecerlo en el mercado.

Obviamente, para que la biblioteca pública trabaje con segmentación del mercado, necesita previamente elaborar el diagnóstico de las necesidades de información de la comunidad. Las comunidades con más carencias deben contar con prioridades, y el efecto multiplicativo es muy importante para aumentar el número de beneficiados por el programa.

De esta manera, iniciamos en 1996 un programa de segmentación del mercado en un área con carencias del Distrito Federal (Brasilia), que se llama Vila Planalto, donde había un alto número de analfabetos y era un lugar donde la violencia imperaba. El segmento escogido fue el de las madres de los alumnos de segundo año de enseñanza básica, en donde había un alto porcentaje de fracaso escolar y de absentismo del aula. Después de la elaboración, con gran esfuerzo, del diagnóstico de las necesidades de información del segmento escogido verificamos que había una necesidad imperiosa de un programa que a través de la difusión de la información estimulase el proceso de ciudadanía, pues la mayoría de nuestros usuarios no tenían noción de sus derechos y deberes en la sociedad.

La falta de la noción de derechos hace que la comunidad utilice cada vez más la violencia para imponer sus necesidades. Muchos no tenían documentos y, por lo tanto, no podían conseguir empleo, y la mayoría desconocía sus derechos garantizados por la Constitución, como el acceso a la información, a la enseñanza básica y a la mejora de la calidad de vida. Sin un programa específico de segmentación del mercado esas personas continuarían estando marginadas y, consecuentemente, aumentarían las desigualdades en la sociedad.

Al final del segundo año del proyecto de segmentación hicimos una valoración y detectamos que a través de la difusión de la información oral sobre la ciudadanía conseguimos mejorar la calidad de vida de los habitantes, pues actualmente todos poseen documentos y conocen perfectamente sus derechos y deberes como ciudadanos, ya que una minoría consiguió empleo, pensión de jubilación, becas de enseñanza y educación para sus hijos. Creemos que este es un buen ejemplo de cómo una biblioteca tiene condiciones para mejorar la calidad de vida de la comunidad y, de ese modo, ayudar a eliminar las desigualdades. ■

---

Emir José Suaiden