

D.6. La deficiencia consentida en el servicio de biblioteca: ¿los profesionales somos conscientes de ello?

Por Roser Lozano

6 mayo 2008

Lozano, Roser. "La deficiencia consentida en el servicio de biblioteca: ¿los profesionales somos conscientes de ello?". *Anuario ThinkEPI 2009*, EPI SCP, pp. 117-119.



Resumen: Se propone una reflexión sobre la función de la biblioteca pública en su liderazgo para la construcción social de las necesidades y valores culturales y para ofrecer servicios más allá de las demandas concretas de los usuarios y cómo el desconocimiento de las potencialidades de la biblioteca provoca que las demandas sobre la biblioteca pública sean limitadas. Se defiende la necesidad de contar con un proyecto coherente de biblioteca pública como imprescindible para obtener el liderazgo cultural de nuestra comunidad.

Palabras clave: Biblioteca pública, Deficiencia consentida, Necesidades culturales, Valores culturales, Proyecto, Demanda.

Title: *Deficiency is consent in the library service: Do professionals realize it?*

Abstract: This reflection focuses on the role of the public library in providing leadership to the social construction of cultural needs and values and offering services beyond the concrete demands of the users, and on how ignorance of the library's potentialities limits the demands made on the public library. The need for a coherent public library project is defended as essential to obtaining the cultural leadership of our community.

Keywords: Public library, Consent deficiency, Cultural needs, Cultural values, Project, Demand.

SE PROPONE UNA REFLEXIÓN sobre la función de la biblioteca pública en su liderazgo para la construcción social de las necesidades culturales y para ofrecer más allá de las demandas concretas de los usuarios. ¿Cómo lo podemos hacer desde las bibliotecas públicas?

En numerosas ocasiones me he referido al concepto de "deficiencia consentida" en la prestación de los servicios de biblioteca pública en nuestro país. Hoy intentaré profundizar un poco más en este concepto que es aplicable a las bibliotecas públicas y a toda organización o servicio público en general.

Las situaciones de deficiencia de servicios en empresas y organizaciones privadas se regula habitualmente a través de la competencia y del mercado (salvo en el caso de monopolios). La situación de deficiencia suele finalizar con la desaparición de las empresas que dejan de ser competitivas.

Por el contrario, los servicios públicos tenemos una supervivencia asegurada al depender de presupuestos públicos y lo que es una oportunidad, puesto que asegura nuestra pervivencia, puede convertirse también en una amenaza, ya que nos puede anclar en deficiencias no superadas.

Sabemos que las demandas, sugerencias y reclamaciones del ciudadano hacen crecer y de-

sarrollar el servicio de biblioteca; el problema es: ¿cómo van a pedir, sugerir o reclamar aquello que no saben que ofrecemos o que podemos ofrecer?

Y pongo un ejemplo simple: si en un escaparate de una tienda únicamente se expone verdura y fruta, podemos pasar una y mil veces por delante de la tienda que nunca entraremos a pedir el pan o el agua que necesitamos, aunque también los vendan.

"Los servicios públicos tenemos la supervivencia asegurada, pero esta oportunidad puede convertirse en una amenaza"

Así pues, ¿los ciudadanos han de saber de carterilla las funciones adjudicadas a la biblioteca pública por el Manifiesto *Unesco 1994* o por las *Directrices Ifla/Unesco 2001* o cualquier otra, para pedir que ofrezcamos servicios que las desarrollen?

Evidentemente todos coincidiremos en que no, aunque algunos insistirán en que el ciudadano



no está obligado a conocerlas, pero el político sí. Pero todos sabemos que no es así y que el acceso a un cargo político es a través de unas elecciones y no por concurso/oposición.

Si el ciudadano siempre ha percibido a la biblioteca pública como una sala de estudio o como un espacio únicamente de ocio, puede presuponer que la biblioteca no puede satisfacer sus necesidades más allá de lo que tradicionalmente ha hecho. Puede que no haga explícitas por tanto sus nuevas necesidades sobre la biblioteca porque nadie le ha dicho nunca que realmente es allí donde se las pueden resolver.

A su vez el político tiene identificadas estas nuevas necesidades del ciudadano, pero por la misma razón las resuelve poniendo en marcha otros servicios al margen de la biblioteca pública. Así se han creado muchos servicios públicos vinculados de alguna forma a funciones propias de la biblioteca pública, pero totalmente al margen y desvinculados de ésta.

¿Y el bibliotecario? ¿Es consciente de la situación? Si el profesional de biblioteca pública apenas puede absorber el trabajo diario de la biblioteca, si el 80% de su tiempo lo dedica a la gestión cotidiana de las crisis -y los que trabajamos en bibliotecas públicas sabemos muy bien lo amplio del concepto- y si no se puede contar con un proyecto que ofrezca más allá de lo que se le demanda explícitamente, se reducen peligrosamente las expectativas de crecimiento y, por lo tanto, la posibilidad de crear servicios innovadores en la biblioteca.

El mantenimiento de la situación de deficiencia consentida a lo largo de muchos años y por todos los agentes implicados (ciudadanos, políticos y profesionales) puede llegar a crear una imagen empobrecida de biblioteca que, mientras

siga ofreciendo servicios, continúa sobreviviendo anclada en un modelo, hábitos y usos alejados de las necesidades del ciudadano actual y de las funciones que puede llevar a cabo.

“Trabajando mucho pero erráticamente es imposible alcanzar el liderazgo cultural en nuestra comunidad”

No hay recetas mágicas para salir de una situación de deficiencia consentida, aunque puede ayudar a superar la situación el trabajar para:

1. Atraer la atención y las inversiones de políticos y de la Administración.
2. Ofrecer servicios innovadores y útiles que desarrollen las funciones propias de la biblioteca.
3. Comunicar eficientemente aquello que ofrecemos y lo que podemos llegar a ofrecer.
4. Crear una imagen corporativa de prestigio de la biblioteca en la comunidad.
5. Demostrar la rentabilidad social y el impacto de la biblioteca en la comunidad.
6. Cooperar con otros agentes y dar apoyo a las otras políticas culturales, sociales y educativas del municipio.

Trabajar con un proyecto de biblioteca pública que integre estos objetivos no ofrece la seguridad de que todo vaya a cambiar inmediatamente, pero lo que es seguro es que sin proyecto, es decir, trabajando mucho pero erráticamente, es imposible alcanzar el liderazgo cultural en nuestra comunidad.

* * *

Deficiencia consentida, ¿complacencia o realismo?

Por **Fernando Juárez**

Aun estando de acuerdo con Roser Lozano, directora de la *BP de Tarragona*, (al fin y al cabo soy funcionario), creo que hay un pequeño detalle a tener en cuenta, y éste es el últimamente tan traído tema de la “escala” bibliotecaria.

Los que trabajamos solos o casi solos vemos la “jugada” (que es como la visión empresarial pero en versión pueblo) y no se nos olvida lo más importante. Simplemente somos conscientes de nuestras fuerzas.

El problema en nuestro caso no es ponernos las pilas (que también) y enseñar en el escaparate el pan y el agua junto a las verduras; el problema está en que somos conscientes de

que no vamos a poder suministrar ese pan y esa agua en condiciones (¿incumplimiento de contrato?).

La disyuntiva es por tanto evaluar qué es más (o menos) perjudicial para la biblioteca: que te acusen de funcionario (en mi caso va en el sueldo), de memo (no ver la jugada, al contrario que otros sectores de éxito) o de *bluff* (ofertar algo que no vas a poder suministrar, frustrando de paso las expectativas de los usuarios).

Así que, cuando hablamos de deficiencia consentida, ¿a qué nos referimos, a la complacencia o al realismo?

Fernando Juárez dirige la biblioteca pública de Muskiz (Vizcaya) desde 1988, desde donde promueve proyectos colaborativos con otras bibliotecas públicas.

Via Benedetto da Maiano 3
50014 Fiesole (Firencia)
Italia
Tel. +39 055 50181
Fax +39 055 5018201
info@casalini.it

Suministro de obras publicadas en

Italia
Francia
Portugal
España
Suiza

Servicios Integrados para la biblioteca

Libros
Revistas
Approval Plan
Registros MARC
Bases de datos en línea

Casalini
libri

www.casalini.it www.de-arte.eu