

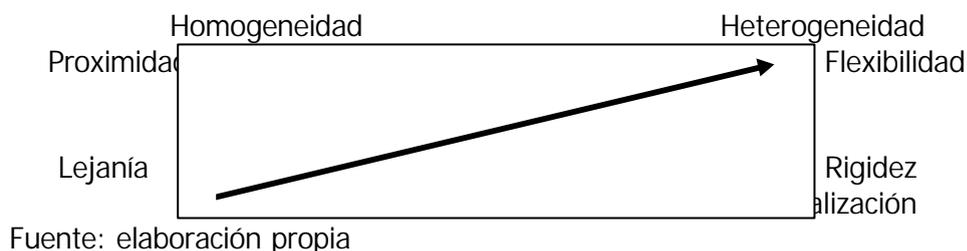
## **BREVES REFLEXIONES SOBRE LOS RETOS ACTUALES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y AÚN MÁS BREVES COMENTARIOS SOBRE LA POSICIÓN DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN ESTE ESCENARIO**

Joan Subirats  
IGOP-UAB

1. La construcción de los servicios públicos en los estados contemporáneos avanzados, se fue fundamentando sobre algunos pilares fundamentales: garantizar el acceso a los servicios, en condiciones de igualdad, al conjunto de la ciudadanía, asegurando así un mecanismo compensador a los desequilibrios económicos, sociales y culturales que la dinámica del mercado provocaba. En el caso del mundo empresarial, la revolución fordista- taylorista había significado (gracias a la producción en cadena) el acceso de la gran masa de la población a productos, bienes y servicios que hasta entonces sólo estaban al alcance de una minoría que podía pagar el elevado coste de su producción artesanal. Las políticas de bienestar tuvieron una significación similar, al permitir también el acceso a los servicios y prestaciones que antes solo podían acceder de manera continuada los sectores más acomodados de la sociedad. En los dos casos, el precio que se pagaba por esta "democratización" en el acceso y uso de los servicios, era su indiferenciación. La masificación implicaba partir de un tipo ideal de ciudadano, sobre el que se construía un modelo homogéneo, de perfiles rígidos, y de acceso universal. Desde esta perspectiva, la mayor proximidad o lejanía de los decisores o diseñadores de estos servicios con relación a los usuarios finales no representaba ningún problema.

2. La progresiva diversificación social que el propio progreso económico genera, la mayor capacidad del ámbito mercantil de personalizar sus productos siguiendo la estela de una demanda más heterogénea, y la creciente sensación que no hay suficiente en acceder a un servicio para considerarlo satisfactorio (sino que también preocupa el grado de acercamiento entre expectativas y prestaciones) va generando un nuevo concepto de calidad que marca la evolución del sector servicios a lo largo de los últimos decenios del siglo XX. Una vez asegurado el acceso a un servicio, y asumido o dado por supuesto que aquel servicio te proveerá de lo que se considera básico en relación con lo que buscas (cortarte el pelo, curarte, transportarte,...), los elementos de calidad tendremos que buscarlos en la capacidad del servicio de acercarse a lo que eran tus expectativas personales y específicas. Expectativas generadas por tus experiencias pasadas, por las experiencias de los otros, por la publicidad o información que se ha generado, y por tu propio nivel de exigencia. Es evidente que cuanto más puedes escoger, codecidir el formato y el alcance del servicio, más se podrá acercar oferta y demanda. Los elementos de calidad se conforman pues en la capacidad de responder a demandas heterogéneas, ya no universales sino sectoriales, con alternativas flexibles (lo que algunos han nombrado el tránsito del fordismo al toyotismo). Y esto exige proximidad, al menos en algunas partes del proceso, entre diseñador del servicio y el usuario. Podríamos resumir estos cambios con este gráfico (cuadro 1), donde mediante cuatro binomios (homogeneidad – heterogeneidad); proximidad - lejanía; flexibilidad – rigidez; y universalidad-sectorialización, se pretende mostrar la evolución de un extremo (homogéneo – rígido - universal i lejano, hacia el otro extremo, heterogéneo - flexible, sectorial y cercano).

### Cuadro 1: Tipología de cambios en la caracterización de los servicios a finales del siglo XX



3. Un nuevo elemento de cambio a finales del siglo XX lo da un resurgimiento del liberalismo clásico, cuando, poniendo en cuestión el pacto socialdemócrata - democristiano que había conformado la Europa de la posguerra, considera que se han ido demasiado lejos en el intervencionismo estatal. Ya no es entonces, desde esta perspectiva, un problema de discutir *cómo* se han de hacer las cosas. Hace falta debatir *qué* debemos hacer (cuales son las tareas básicas que los poderes públicos tienen que asumir en las sociedades de finales de siglo), y en caso que se tenga claro que ciertas tareas tienen que caer bajo la responsabilidad pública, tendremos entonces que discutir *quién* tiene que llevar a término esta tarea, ya que no se tiene que suponer que, por definición, un proveimiento público de un servicio público es mejor que un proveimiento no público de este mismo servicio. Todo el debate sobre la eficacia y la eficiencia del sector público genera entonces una profunda reconsideración de la manera tradicional de hacer de las administraciones públicas (New Public Management), que nos habla de definición de objetivos, de evaluación de resultados, de responsabilidades manageriales, enfrente la tradicional hegemonía de consideraciones estrictamente reglamentarias o normativas en la forma de hacer de las administraciones. Y, esta sacudida, significa también un debate importante sobre las fronteras entre el ámbito público y el privado. Podríamos decir que se pasa de una consideración casi monopolista de los servicios públicos a una visión más pluralista en la provisión de estos servicios, aceptando proveedores públicos, privados mercantiles, privados sin ánimo de lucro, o a la misma familia como posibles protagonistas de esta provisión. En el cuadro 1 se ha querido visualizar este nuevo escenario, y en el cuadro 2 se quiere diferenciar lo que serían responsabilidades en la regulación o el financiamiento de ciertos servicios, del que sería el ámbito de provisión de servicios, donde podríamos diferenciar al menos tres potenciales protagonistas (público, mercantil, no lucrativo).

**Cuadro 2 La pluralidad de alternativas de las políticas****Cuadro 3: Regulación, financiamiento y provisión de servicios**

ÁMBIT REGULADO		ÁMBITO NO REGULADO	
ACTIVIDAD FINANCIADA PÚBLICAMENTE	ACTIVIDAD NO FINANCIADA PÚBLICAMENTE	ACTIVIDAD FINANCIADA PÚBLICAMENTE	ACTIVIDAD NO FINANCIADA PÚBLICAMENTE
1 público/privado/3 ong's	4 público/ 5 privado /6 ong's	7 público/ 8 privado/ 9 ong's	10 público/ 11 privado /12 ong's

Fuente: elaboración propia

Como se puede observar en el cuadro, sólo en el caso 1, nos encontramos delante de una realidad totalmente pública, mientras que sólo en los casos 11 o 12, no se da alguna manera de incidencia del ámbito público.

4. En estos momentos pero, la situación que hemos ido tratando de describir se ha visto afectada por cambios tecnológicos, productivos y sociales, de una dimensión y alcance tan considerable que nos obligan a reconsiderar todos estos elementos. Las dimensiones centrales de estos nuevos escenarios serían:

- Se produce un impacto grande en la esfera económica - laboral, con fuertes procesos simultáneos de mundialización y localización, con fuertes demandas de conocimientos, y con una gran flexibilidad en cuanto a los aspectos productivos y laborales; son evidentes los impactos en la precarización del trabajo, y también en la aparición de nuevas oportunidades o colas de trabajo
- El cambio de una sociedad estratificada, de clases, a una sociedad con una notable multiplicidad de los ejes de desigualdad, con más nivel de riqueza según donde,

pero también con nuevos espacios de exclusión social; esto tiene impactos claros los sistemas públicos de salud y pensiones que entran en cuestión, con una diversificación étnica y cultural de gran alcance, debido a los masivos procesos de inmigración, y en la aparición de nuevas políticas contra la exclusión

- También en la esfera familiar los cambios son significativos, con pluralidad de formas de convivencia con altos índices de monoparentalidad y rotura de las lógicas trabajo - sexo; esto genera nuevas demandas de servicios a las familias (guarderías, servicios a domicilio para gente mayor,...), y surgimiento de nuevas lógicas trabajo - tiempo (tiempo parcial, programas igualdad pos parto,...)
- Finalmente, y en otra lógica, aparecen nuevas conformaciones de la estructuración en diferentes niveles de los gobiernos, con nuevas redes global - local, y con nuevas perspectivas para las políticas sociales a nivel local, dentro de una presión que reclama nuevas maneras de gobernar y de gestionar más plural, participativa y menos formal y burocrática.

Los servicios públicos no pueden tratar de dar respuesta a estos nuevos fenómenos con las viejas recetas. A la reivindicación simultánea de respecta a la autonomía personal y de equiparación de las condiciones de desigualdad, se le añade la demanda de reconocer la diferencia étnica, cultural o sexual, con lo que esto representa de impacto en un sistema acostumbrado a una lógica de ciudadanía homogénea, que llevaba a no aceptar diferencias de trato de colectivos o comunidades.

Podemos afirmar que los servicios públicos atados al bienestar han dejado de ser hoy una reivindicación global para convertirse en una demanda personal y comunitaria, articulada alrededor de la vida cotidiana. Entendemos que los problemas y las expectativas vividas a través de las organizaciones sociales primarias requieren soluciones concretas, pero sobretodo soluciones de proximidad. Cada vez se hace más difícil desde ámbitos centrales de gobierno dar respuestas universales y de calidad a las demandas de una población menos indiferenciada, más consciente de sus necesidades específicas. Y esto hace que el foco de tensión se traslade hacia niveles más cercanos al ciudadano, asumiendo así los gobiernos locales una nueva dimensión como distribuidores de bienestar comunitario, pasando de una concepción en la que el bienestar era entendido como una seguridad en el mantenimiento de los derechos sociales para toda la población (universalismo - redistribución), a ser entendido como una nueva forma de ver las relaciones sociales de manera integradora y solidaria. (particularismo - participación). Surgen así nuevas necesidades, nuevas demandas que parecen poco alcanzables desde ámbitos de gobierno no local.

El "localismo", entendido como el reforzamiento de los vínculos comunitarios, genera una nueva posición de la identidad personal y comunitaria en la búsqueda de las propias soluciones, haciendo más sencillas también las actuaciones y su adaptación a la realidad. Podríamos decir que se va produciendo una cierta especialización de los roles públicos en política social y se definen escenarios específicos para los diferentes niveles de decisión política, convirtiendo la variable territorial en notablemente decisiva.

Así, las políticas sociales de ámbito estatal y/o autonómico tienden a ser de carácter universalista, se basan en derechos sociales normativamente reconocidos, y se caracterizan por ser una producción poco fraccionable y una operatividad que supone unas necesidades - demandas tendencialmente homogéneas. Las políticas sociales de ámbito local, en cambio, tienen un carácter selectivo o particularista, se desarrollan sobre bases normativas más débiles, y se caracterizan porque potencialmente permiten

procesos de diseño y de producción más flexibles. Tienden a actuar sobre dinámicas de marginación / inserción personal y grupal, y a dar respuesta a necesidades tendencialmente más heterogéneas. Tenemos entonces impactos significativos de los cambios sociales en el ámbito comunitario combinados con una especialización de roles públicos en política social. Este binomio está dando a las acciones locales en materia de bienestar una identidad propia, haciendo que las políticas de servicios personales se configuren como una aportación específicamente municipal al estado del bienestar.

Las políticas de servicios personales parecen orientarse entonces a satisfacer una nueva dimensión político-cultural del bienestar: el desarrollo comunitario a partir de la promoción de relaciones sociales participativas, integradoras y solidarias en el ámbito territorial. En consecuencia, las políticas de servicios personales representan un proyecto global de actuación que incluye tanto intervenciones altamente específicas (fundamentalmente paliativas, dirigidas a la persona y que dan respuesta a situaciones coyunturales), como de otros más generales que crean sociabilidad (fundamentalmente integradoras, dirigidas a grupos y que responden a situaciones estructurales). Así encontramos acciones que inciden en la mejora de la vida cotidiana y en el incremento de los recursos de las personas, los grupos y la comunidad para superar sus limitaciones en los ámbitos de la salud, el género, la educación, la atención y la prevención social, la cultura, el deporte, la participación ciudadana y la promoción de la ocupación. De alguna manera podríamos decir que las políticas de servicios personales son la plasmación específicamente municipal del estado de bienestar en los años noventa, con la importante barrera de la falta efectiva de competencias y recursos en políticas muy significativas, y que deberían concretarse en el desplazamiento hacia el ámbito local de ciertas transferencias y servicios universales.

¿Qué elementos hay que tener en cuenta en el momento de repensar los servicios públicos en este nuevo escenario? De entrada podríamos imaginar una especie de triángulo de las políticas de servicios personales que tratara de relacionar tres grandes elementos hoy presentes en las dinámicas sociales: políticas que velen para asegurar los elementos básicos de autonomía de la gente; políticas que buscan reforzar la condición específica de las personas, su identidad, y políticas que eviten los cada vez más extendidos riesgos de exclusión; finalmente, políticas que traten de relacionar este conjunto de aspectos dentro de una perspectiva única de ciudadanía, de respecto a la autonomía crítica, de participación, de acceso a las nuevas tecnologías, evitando riesgos de fractura digital,...

#### **Cuadro 4: Triángulo de las políticas de servicios personales en el ámbito local. Una propuesta**

POLÍTICAS QUE FACILITAN AUTONOMÍA  
DE LAS PERSONAS  
(salud, vivienda, movilidad,...)  
CIUDADANÍA

- información
- acceso a las TIC
- participación
- formación

POLÍTICAS AFIRMATIVAS  
DE LA CONDICIÓN DE  
LAS PERSONAS  
(cultura, ocio, deporte...)

POLÍTICAS CONTRA  
LA EXCLUSIÓN SOCIAL DE  
LAS PERSONAS  
(discapacidades, falta  
recursos)

Fuente: elaboración propia

Por otra parte, hay que tener en cuenta las diferentes perspectivas sobre las que hay que considerar la complejidad que presenta un servicio público si quiere afrontar los retos que se dibujan en los nuevos escenarios. Proponemos seguir un esquema que segmente los diversos componentes de un servicio en las dimensiones o lógicas siguientes:

- Dimensión lógica "entes públicos" o "administración pública", entendiendo como tal el conjunto de normas, regulaciones, controles jurisdiccionales y reglas formales que un servicio público ha de seguir por el hecho de su estatuto público.
- Dimensión o lógica de prestación del servicio, que pretende recoger la específica función de servicio que atiende las demandas específicas de unos usuarios determinados, y que pretende satisfacer estas demandas de la manera más satisfactoria posible.
- Dimensión o lógica profesional, partiendo de la hipótesis que todo servicio basa su rendimiento en la específica función de unos profesionales que mantienen dinámicas de valores, deontología, formación y control transversal, propios de su condición de profesionales, y del valor añadido que su experiencia les da al relacionarse con los clientes.
- Dimensión o lógica del servicio como expresión de un espacio público, en el que los usuarios o clientes no agotan su forma de relacionarse, ya que, per encima de todo son ciudadanos, que exigen una forma de operar y de relacionarse de los servicios públicos que no piden en el caso de relacionarse con un ente privado: transparencia, equidad, capacidad de decir lo que toque... .

En todas estas dimensiones o lógicas, que evidentemente se nos presentan de forma mucho más mezclada y continua en la práctica real, el nuevo escenario esquemáticamente presentado, incorpora nuevas demandas y exigencias.

#### Cuadro 4. Las diversas lógicas presentes en los servicios públicos

1	de	2	de	3	de	4
Lógica Administración		Lógica prestación servicio		Lógica profesional		Lógica de espacio público
Criterio y relación servicio-sociedad basado en la normativa		Criterio de relación en el que predomina la perspectiva proveedor-usuario		Criterio de relación en el que predomina el binomio cliente- experto		Criterio de relación en el que es pide transparencia, participación, y ser tratados como ciudadanos

Fuente: adaptado de Les Metcalfe, 1993, "Public Management: From imitation to innovation" a Kooiman, J. (ed.), *Modern Governance*, Sage, Londres.

En el primer cuadrante, las demandas irán en la línea de exigir más transparencia, más obertura y más capacidad de rendir cuentas, ante unas administraciones acostumbradas a mantener posiciones de jerarquía y sólo "escuchar" la vía judicial. Esto obligará a abrir más los procesos de definición normativa para ampliar la legitimación.

En el segundo cuadrante, el tema clave es prestar el servicio en las mejores condiciones, y por esto se necesita tanto mejorar las prestaciones (iso's), como mejorar la capacidad de "recibir señales" de los usuarios. También es importante ofrecer vías de "contratar" el servicio entre proveedores y usuarios. También es importante ofrecer vías de "contratar" el servicio entre proveedores y usuarios. Las experiencias de "cartas de servicios", o las "cartas de ciudadanos" son un buen ejemplo de esto, aunque hay que recordar que, como hemos dicho, la personalización en el servicio y la capacidad de personalizar también los canales de lo que hemos denominado "recibir señales", serán determinantes para mantener la sensación y el nivel de calidad.

En el tercer cuadrante, el gran tema de futuro será el cómo se mantiene el evidente valor que tiene el contar con profesionales que se responsabilicen del servicio, ya que la propia sensación de formar parte de una comunidad profesional da un sentido de responsabilidad y autocontrol inestimable, y al mismo tiempo, asegurar que el experto que está en la base de la profesión no signifique un obstáculo para horizontalizar más las relaciones entre profesional y cliente.

En el cuarto cuadrante, nos encontramos con una pieza clave si queremos mantener capacidad de integración y cohesión social en nuestras comunidades. Es aquí donde se construye el sentido de pertinencia, donde se crean las bases de la responsabilidad colectiva sobre los asuntos públicos. Y por esto hay que ser conscientes de que las vías de participación e implicación son esenciales. La gran diferencia entre las administraciones públicas y las empresas de servicios convencionales, es que en las últimas, el ciudadano acostumbra a tener la posibilidad de "salir" de "votar con los pies" y de cambiar de proveedores si no le gusta lo que le dan o como se lo dan. En el caso de los servicios públicos esto no acostumbra a ser así, y entonces conviene organizar mejor el tema de la "voz"<sup>1</sup> o dicho de otra manera, la capacidad de las administraciones de ofrecer vías de expresión, participación de los ciudadanos para

saber que piensan de los que se hace, como preferiríamos que se hiciera, o qué problemas detectan en el conjunto. Más en una perspectiva de "cogestión" que de consulta unilateral de que piensan o que quieren. Y, en este sentido, los municipios, como gobiernos de la proximidad, tienen muchas oportunidades para experimentar y tirar adelante nuevas maneras de hacer en el ámbito de la gestión pública.

**5. ¿Cómo podemos utilizar todo este conjunto de reflexiones per aplicarlas como tendrían que ser los servicios públicos en el futuro? .**

Hay que ser conscientes de la diversificación social que se ha ido produciendo en los últimos años, tanto desde el punto de vista de escala social, como desde el punto de vista étnico, cultural, sexual o de edad. El que une este gran conflicto de situaciones es, o debería de ser, una identidad común de ciudadanía que mantenga las tensiones entre autonomía personal, voluntad de evitar desigualdades y discriminaciones, y derecho a la diferencia. Los servicios públicos han de tratar pues de jugar en este terreno. Esta no es una reflexión que se pueda hacer al margen de los valores o de opciones políticas o ideológicas. Tiene probablemente poco sentido preguntarse ¿qué servicios públicos queremos en el 2010, o que bibliotecas queremos en el 2010, si no nos preguntamos antes que sociedad queremos?.

Esta clase de preguntas, hace unos años, tenían quizás menos sentido, ya que había un consenso de fondo que funcionaba. La gestión de los servicios públicos partía de bases más sólidas. Podríamos decir que su papel quedaba bien delimitado en las anteriores coordenadas, en la "seguridad" irrecuperable de la sociedad industrial avanzada y sus consensos sociales básicos. Los instrumentos administrativos tenían que conseguir de la manera más económica, eficiente y eficaz posible los objetivos concretos de las políticas públicas, políticas que se inscribían en un marco generalmente aceptado de desarrollo continuado, de progreso individual y colectivo, en el seno de cada estado - nación. En este contexto, más o menos fiable y permanente, muchos analistas y protagonistas de la gestión pública podrían hasta defender su apoliticidad. Aquellos que siempre hemos creído imposible (y sospechosa) la voluntad de separar fines y medios en el ejercicio de las potestades públicas, nunca hemos acabado de aceptar esta pretendida despolitización del ejercicio de la gestión pública. De hecho, en plena crisis y reestructuración de las políticas de bienestar en los años 80 y 90, el paradigma de la Nueva Gestión Pública aparecía como un planteamiento éticamente neutro, ligado a racionalidades funcionales de carácter estrictamente eficientista<sup>1</sup>. Poco a poco, la conexión neoliberal - posburocratismo eficientista se va poniendo de manifiesto, y hoy en día son muchos los balances críticos sobre estos años de reformismo administrativo políticamente acrítico<sup>2</sup>. En el actual escenario, aún es más evidente que sin la introducción de unos valores y de cierto diseño estratégico de las actuaciones administrativas, la gestión pública en si misma se convierte en autoreferencial. Esto quiere decir "politizar" el debate. Incorporarle la política y, enfrente la crisis de la política convencional, incorporar la gente.

Preguntémonos entonces ¿qué política para qué sociedad?, ¿qué servicios públicos en relación a qué política y para qué sociedad?. Si no lo hacemos, la mundialización coloca

<sup>1</sup> Ver Brugué-Amoros-Goma, "La administración pública y sus clientes. ¿Moda organizativa u opción ideológica?" en *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, n.1, 1994, pp.33-45

<sup>2</sup> Ver a Europa las reflexiones de Christopher Pollit, o por ejemplo, el reciente artículo crítico de David Arellano sobre la experiencia a América Llatina, "Nueva Gestión Pública: ¿El meteorito que mató al dinosaurio?", a *Reforma y Democracia*, Clad, n.23, 2002

al mercado como el gran (único?) mecanismo de conexión social. El mercado es red. Y a la política sólo le queda asegurar que la red funcione. Una de las ventajas del mercado es que no hace falta cuestionarse sobre sus finalidades. Todos van a la suya y, se presupone, que así todos conseguimos mejorar. La política queda reducida a un papel secundario, subsidiario. Olvidando, pero, todas sus potencialidades de generar identidad y sentido de pertenencia a la comunidad.

Dice Beck que hace falta reinventar la política, que la política es hoy débil porque la buscamos donde no toca<sup>3</sup>. Hablamos sólo de la política institucional, de las elites políticas, pero no nos damos cuenta suficientemente de los nuevos fenómenos que aparecen en el entramado social. Primero tendríamos que reconsiderar el puesto que ha ocupado la política en nuestra sociedad. A la política la tenemos que situar al servicio de la sociedad<sup>4</sup>. La política tiene sentido como marco de oferta de respuestas a los problemas y oportunidades que genera el cambio social. Algunos opinan que la política no tiene que intervenir en estos procesos de cambio. Otros opinamos que la política tiene un papel en la redistribución de los costes y beneficios que toda mutación genera. Unos opinan que la política tiene un papel sobretodo de preocuparse de organizar la compasión, de preocuparse “de los que no pueden seguir”, “de los que quedan atrás”, ya que es la lotería natural y social la que ha ido permitiendo a unos i otros aprovechar mejor las oportunidades que todos tienen. Otros opinamos que si se quiere hacer realidad la igualdad de la libertad de ciudadanía, tenemos que pedir a la política y a las grandes opciones colectivas generar las condiciones que reduzcan lo más posible los efectos de esta lotería sobre las posibilidades que tiene la gente de usar su libertad. En esta última línea la igualdad social es un objetivo, podríamos decir que es el objetivo de la política.

No podemos tampoco olvidar aspectos más concretos pero también importantes. Las estructuras administrativas tendrían que poder superar el planteamiento “ministerial” o sectorial de los problemas con que se enfrentan, para ir situando en el centro de los problemas desde su complejidad, integridad y territorialidad. Una vez conseguida una notable profesionalización y especialización, tendríamos que poder construir estrategias de gestión que no “deconstruyan” los problemas desde lógicas sectoriales, cuando cada vez más se es consciente de la conexión interna de problemas como, por ejemplo, la exclusión social o la sostenibilidad ambiental. Desde este punto de vista, todo aquello que permita transversalizar e integrar las estrategias de gestión sin perder capacidad de intervención constituirá un buen activo de futuro para el país y para cada municipio.

## 6. ¿Y las bibliotecas públicas?

El conjunto de reflexiones que hasta ahora hemos ido presentando de forma una poca desordenada, nos ofrecen una visión compleja, pero al mismo tiempo muy rica de lo que es hoy y de lo que puedo ser en el futuro, el papel de los servicios públicos. Los seres humanos y sus relaciones sociales tendrán que ser cada vez más el centro de atención. La ciudadanía no podrá ser solamente el resultado de “más y/o mejor mercado” o de “más y/o mejor estado”. El ciudadano no es solo un productor con derechos políticos o sociales. Las personas somos ciudadanos en la perspectiva política, económica, social y cultural, y en cada una de estas perspectivas la concreción de esta ciudadanía puede ser diferente. Pero, el punto de conexión será la calidad de

<sup>3</sup> Ulrich Beck, *La sociedad del riesgo*, Paidós, Barcelona, 2000

<sup>4</sup> Veure Salvatore Vecca, “Politica e Cittadinanza” a *La Política, Perché?*, Donzelli Editore, Roma, 2001, pp.157-164

vida, el reconocimiento de la persona en su globalidad, y su concreción en su capacidad de comunicación, en las relaciones que tengan y que puedan tener. La exclusión no puede ser entendida solo como carencia de bienes o como desigualdad, sino también y sobre todo como aislamiento, como falta de entramado relacional, como falta de oportunidades de comunicarse e intervenir. Somos y seremos ciudadanos para nuestras relaciones, no por la simple pertenencia o concesión de alguien. Reforzar nuestros vínculos sociales de confianza, reforzar nuestra comunicación - participación, nuestra articulación social y nuestra autonomía nos hará más fuertes en estas nuevas formas de convivencia que se apuntan.

En este terreno, el papel de las bibliotecas públicas puede ser muy significativo. Más allá de las afirmaciones de quien, interpretando de manera equívoca el futuro, se pregunta qué futuro tienen las bibliotecas en el mundo de Internet, es evidente que la capacidad de servir a la comunidad, aportando identidad y relación, un espacio público en el que conectarse y relacionarse, y al mismo tiempo, tener acceso a toda la riqueza cultural que el mundo atesora, es de por sí un objetivo envidiable. En el triángulo que antes proponíamos, las bibliotecas públicas juegan un papel central. Contribuyen directamente a los objetivos vinculados a la afirmación de la condición e identidad de las personas; también a su capacidad de forjarse una autonomía crítica; pueden ser instrumentos significativos en las políticas para la inclusión social, y ocupan un rol muy significativo en el ámbito de la ciudadanía, como uno de los grandes espacios públicos de toda comunidad.

Los retos son pero significativos. Deshomogeneizar el concepto de usuario, sectorializando sus posibilidades, flexibilizar usos, localizar y universalizar, son elementos todos ellos importantes que obligan a repensar modelos y rutinas. Adoptar estrategias propias dentro de las estrategias comunes de la comunidad. Pensar en lógica de partenariatado con el resto de actores y entidades locales, trabajando así como uno de los nudos significativos de la red local. Embarcarse en proyectos transversales que sean estratégicamente importantes para la comunidad, con otros profesionales y servicios. Trabajar con y para la diferencia sin dejar de ser espacio común, un espacio público que garantice la mezcla. Avanzar en prácticas de cogestión y participación con los usuarios reales y potenciales, favoreciendo nuevas experiencias y buscando nuevos caminos de servicio. El reto es ser capaces de seguir generando valor, entendiendo ahora que el espacio público y la gestión de este espacio no es patrimonio solo de los poderes públicos instituidos. Es, y lo tiene que ser cada vez más, una responsabilidad colectiva.