

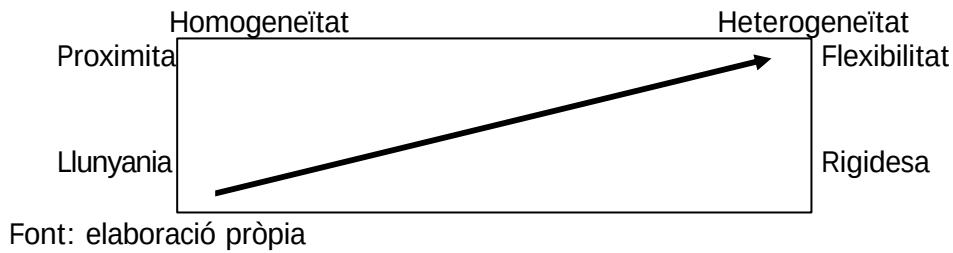
BREUS REFLEXIONS SOBRE ELS REPTES ACTUALS DELS SERVEIS PÚBLICS I ENCARA MES BREUS COMENTARIS SOBRE LA POSICIO DE LES BIBLIOTEQUES PÚBLIQUES EN AQUEST ESCENARI

Joan Subirats
IGOP-UAB

1. La construcció dels serveis públics als estats contemporanis avançats, es va anar fonamentant sobre alguns pilars fonamentals: garantir l'accés als serveis, en condicions d'igualtat, al conjunt de la ciutadania, assegurant així un mecanisme compensador als desequilibris econòmics, socials i culturals que la dinàmica del mercat provocava. En el cas del món empresarial, la revolució fordista-taylorista havia significat (gràcies a la producció en cadena) l'accés de la gran massa de la població a productes, bens i serveis que fins aleshores només estaven a l'abast d'una minoria que en podia pagar l'elevat cost de la seva producció artesanal. Les polítiques de benestar van tenir una significació semblant, al permetre també l'accés a serveis i prestacions que abans només podien accedir-hi de manera continuada els sectors més benestants de la societat. En els dos casos, el preu que es pagava per aquesta "democratització" en l'accés i ús dels serveis, era la seva indiferenciació. La massificació implicava partir d'un tipus ideal de ciutadà, sobre el que es construïa un model homogeni, de perfils rígids, i d'accés universal. Des d'aquesta perspectiva, la major proximitat o llunyania dels decisors o dissenyadors d'aquests serveis en relació als usuaris finals no representava cap problema.

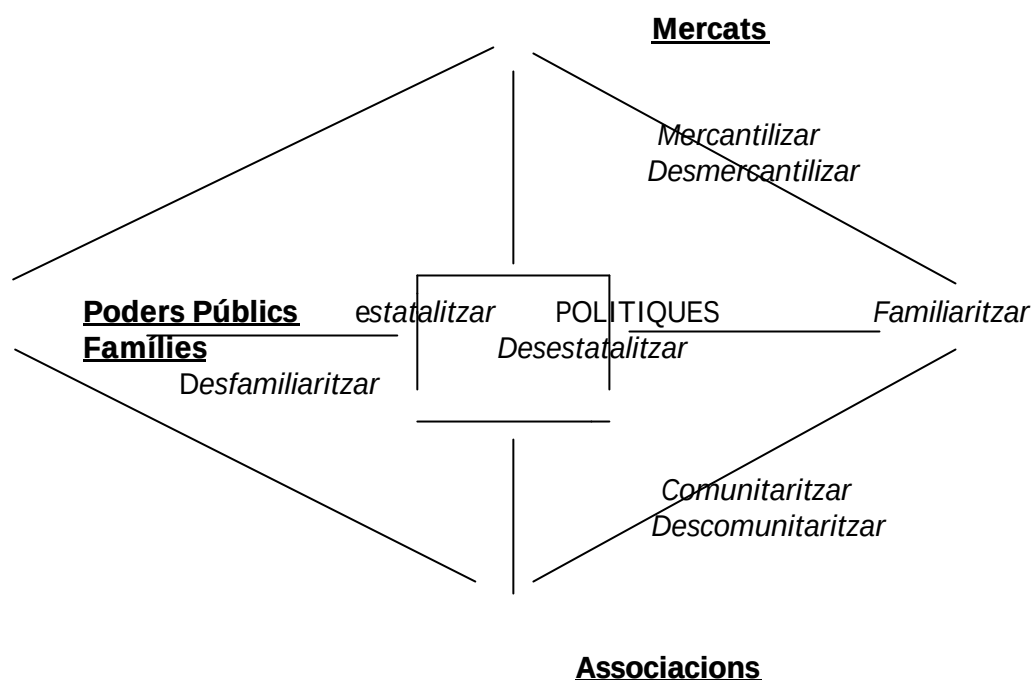
2. La progressiva diversificació social que el propi progrés econòmic genera, la major capacitat de l'àmbit mercantil de personalitzar els seus productes seguint l'estela d'una demanda més heterogènia, i la creixent sensació que no n'hi prou en accedir a un servei per considerar-lo satisfactori (sinó que també preocupa el grau d'acostament entre expectatives i prestacions) va generant un nou concepte de qualitat que marca l'evolució del sector serveis al llarg dels darrers decennis del segle XX. Un cop assegurat l'accés a un servei, i un cop assumit o donant per suposat que aquell servei et proveirà del que es considera bàsic en relació al que busques (tallar-te el cabell, curar-te, transportar-te,...), els elements de qualitat caldrà buscar-los en la capacitat del servei d'acostar-se al que eren les teves expectatives personals i específiques. Expectatives generades per les teves experiències pasades, per les experiències dels altres, per la publicitat o informació que s'ha generat, i pel teu propi nivell d'exigència. És evident que quan més puguis triar, codecidir el format i l'abast del servei, més és podrà acostar oferta i demanda. Els elements de qualitat es conformen doncs en la capacitat de respondre a demandes heterogènies, ja no universals sinó sectorials, amb alternatives flexibles (el que alguns han anomenat el trànsit del fordisme al toyotisme). I això exigeix proximitat, al menys en algunes parts del procés, entre dissenyador del servei i usuari. Podriem resumir aquests canvis amb aquest gràfic (quadre 1), on mitjançant quatre binomis (homogeneïtat-heterogeneïtat; proximitat-llunyania; flexibilitat-rigidesa; i universalitat-sectorialització, es pretén mostrar l'evolució d'un extrem (homogeneï-rigid-universal i llunyà, cap a l'altr extrem, heterogeni-flexible, sectorial i proper).

Quadre 1: Tipologia de canvis en la caracterització dels serveis a finals del segle XX



3. Un nou element de canvi a les darreries del segle XX el dona un reviscolament del liberalisme clàssic, quan, posant en qüestió el pacte socialdemòcrata-democr cristià que havia conformat l'Europa de la posguerra, considera que s'ha anat massa enllà en el interveccionisme estatal. Ja no és doncs, des d'aquesta perspectiva, un problema de discutir *com* s'han de fer les coses. Cal debatre *qué* cal fer (quines són les tasques bàsiques que els poders públics han d'assumir en les societats de finals de segle), i en el cas que es tingui clar que certes tasques han de caure sota la responsabilitat pública, caldrà aleshores discutir *qui* ha de portar a terme aquesta tasca, ja que no s'ha de suposar que, per definició, un proveïment públic d'un servei públic és millor que un proveïment no públic d'aquest mateix servei. Tot el debat sobre l'eficàcia i l'eficiència del sector públic genera doncs una profunda reconsideració de la manera tradicional de fer de les administracions públiques (New Public Management), que ens parla de definició d'objectius, d'avaluació de resultats, de responsabilitats managerials, enfront de la tradicional hegemonia de consideracions estrictament reglamentàries o normatives en la forma de fer de les administracions. I, aquest sacseig, significa també un debat important sobre les fronteres entre l'àmbit públic i privat. Podriem dir que es passa d'una consideració quasi monolista dels serveis públics a una visió més pluralista en la provisió d'aquests serveis, acceptant proveïdors públics, privats mercantils, privats sense ànim de lucre, o a la mateixa família com a possibles protagonistes d'aquesta provisió. En el quadre 1 s'ha volgut visualitzar aquest nou escenari, i en el quadre 2 es vol diferenciar el que serien responsabilitats en la regulació o el finançament de certs serveis, del que seria l'àmbit de provisió de serveis, on podriem distingir al menys tres potencials protagonismes (públic, mercantil, no lucratiu)

Quadre 2 La pluralitat d'alternatives de les polítiques



Quadre 3: Regulació, finançament i provissió de serveis

ÀMBIT REGULAT		ÀMBIT NO REGULAT	
ACTIVITAT FINANÇADA PÚBLICAMENT	ACTIVITAT NO FINANÇADA PÚBLICAMENT	ACTIVITAT FINANÇADA PÚBLICAMENT	ACTIVITAT NO FINANÇADA PÚBLICAMENT
1públic/2privat/3ong's	4públic/5privat/6ong's	7públic/8privat/9ong's	10públic/11privat/12ong

Font: elaboració pròpia

Com es pot observar en el quadre, només en el cas 1, ens trobem davant d'una realitat totalment pública, mentre que només en els casos 11 o 12, no es dona alguna manera de incidència de l'àmbit públic

4. En aquests moments però, la situació que hem anat tractant de descriure s'ha vist afectada per canvis tecnològics, productius i socials, d'una dimensió i abast tan considerable que ens obliguen a reconsiderar tots aquests elements. Les dimensions centrals d'aquests nous escenari serien:

- es produeix un impacte gran en l'esfera econòmica-laboral, amb forts processos simultanis de mundialització i localització, amb fortes demandes de coneixement, i amb una gran flexibilitat en quan als aspectes productius i laborals; són evidents els impactes en la precarització del treball, i també en l'aparició de noves oportunitats o fileres de treball
- el canvi d'una societat estratificada, de classes, a una societat amb una notable multiplicitat dels eixos de desigualtat, amb més nivell de riquesa segons a on, però

també amb nous espais d'exclusió social; aixó té impactes clars els sistemes públics de salut i pensions que entren en qüestió, amb una diversificació ètnica i cultural de gran abast, degut als massius processos d'immigració, i en l'aparició de noves polítiques contra l'exclusió

- també en l'esfera familiar els canvis són significatius, amb pluralitat de formes de convivència amb alts índex de monoparentalitat i trencament de les lògiques treball-sexe; aixó genera noves demandes de serveis a les famílies (escoles bressol, serveis a domicili per gent gran,...), i sorgiment de noves lògiques treball-temps (temps parcial, programes igualtat post part,...)
- finalment, i en una altra lògica, apareixen noves conformacions de l'estructuració en diferents nivells dels governs, amb noves xarxes global-local, i amb noves perspectives per les polítiques socials a nivell local, dins d'una pressió que reclama noves maneres de governar i de gestionar més plural, participativa i menys formal i burocràtica

Els serveis públics no poden tractar de donar resposta a aquests nous fenòmens amb les velles receptes. A la reivindicació simultània de respecte a l'autonomia personal i d'equiparació de les condicions de desigualtat, s'hi afegeix la demanda de reconèixer la diferència ètnica, cultural o sexual, amb el que aixó representa d'impacte en un sistema acostumat a una lògica de ciutadania homogènia, que portava a no acceptar diferències de tracte de col·lectius o comunitats

Podem afirmar que els serveis públics lligats al benestar han deixat de ser avui una reivindicació global per convertir-se en una demanda personal i comunitària, articulada al voltant de la vida quotidiana. Entenem que els problemes i les expectatives viscudes a través de les organitzacions socials primàries requereixen solucions concretes, però sobretot solucions de proximitat. Cada cop es fa més difícil des d'àmbits centrals de govern donar respostes universals i de qualitat a les demandes d'una població menys indiferenciada, més conscient de les seves necessitats específiques. I això fa que el focus de tensió es traslladi cap a nivells més propers al ciutadà, assumint així els governs locals una nova dimensió com a distribuïdors de benestar comunitari, passant d'una concepció en la que el benestar era entès com una seguretat en el manteniment dels drets socials per a tota la població (universalisme-redistribució), a ser entès com una nova forma de veure les relacions socials de manera integradora i solidària. (particularisme-participació). Surgeixen així noves necessitats, noves demandes que semblen poc abastables des d'àmbits de govern no local.

El "localisme", entès com el reforçament dels vincles comunitaris, genera un nou posicionament de la identitat personal i comunitària en la recerca de les pròpies solucions, fent més senzilles també les actuacions i la seva adaptació a la realitat. Podríem dir que es va produint una certa especialització dels rols públics en política social i es defineixen escenaris específics per als diferents nivells de decisió política, convertint la variable territorial en notablement decisiva

Així, les polítiques socials d'àmbit estatal i/o autonòmic tendeixen a ser de caràcter universalista, es basen en drets socials normativament reconeguts, i es caracteritzen per ser una producció poc fraccionable i una operativització que suposa unes necessitats -demandes tendencialment homogènies. Les polítiques socials d'àmbit local, en canvi, tenen un caràcter selectiu o particularista, es desenvolupen sobre bases normatives més febles, i es caracteritzen perquè potencialment permeten processos de disseny i de producció més flexibles. Tendeixen a actuar sobre dinàmiques de marginació/inserció personal i grupal, i a donar resposta a necessitats

tendencialment més heterogènies. Tenim doncs impactes significatius del canvis socials en l'àmbit comunitari combinats amb una especialització de rols públics en política social. Aquest binomi està donant a les accions locals en matèria de benestar una identitat pròpia, fent que les polítiques de serveis personals es configurin com una aportació específicament municipal a l'estat del benestar.

Les polítiques de serveis personals semblen orientar-se doncs a satisfer una nova dimensió políticocultural del benestar: el desenvolupament comunitari a partir de la promoció de relacions socials participatives, integradores i solidàries en l'àmbit territorial. En conseqüència, les polítiques de serveis personals representen un projecte global d'actuació que inclou tant intervencions altament específiques (fonamentalment pal·liatives, dirigides a la persona i que donen resposta a situacions conjunturals), com d'altres més generals que creen sociabilitat (fonamentalment integradores, dirigides a grups i que responen a situacions estructurals). Així hi trobem accions que incideixen en la millora de la vida quotidiana i en l'increment dels recursos de les persones, els grups i la comunitat per superar les seves limitacions en els àmbits de la salut, el gènere, l'educació, l'atenció i la prevenció social, la cultura, l'esport, la participació ciutadana i la promoció de l'ocupació. D'alguna manera podriem dir que les polítiques de serveis personals són la plasmació específicament municipal de l'estat de benestar als anys noranta, amb l'important escull de la manca efectiva de competències i recursos en polítiques molt significatives, i que haurien de concretar-se en el desplaçament a l'àmbit local de certes transferències i serveis universals.

Quins elements cal tenir en compte a l'hora de repensar els serveis públics en aquest nou escenari?. D'entrada podriem imaginar una mena de triangle de les polítiques de serveis personals que tractés de relacionar tres grans elements avui presents en les dinàmiques socials: polítiques que vetllin per assegurar els elements bàsics d'autonomia de la gent; polítiques que busquin reforçar la condició específica de les persones, la seva identitat; i polítiques que evitin els cada cop més extesos riscos d'exclusió; finalment, polítiques que tractin de relacionar aquest conjunt d'aspectes dins d'una perspectiva única de ciutadania, de respecte a l'autonomia crítica, de participació, d'accés a les noves tecnologies, evitant riscos de fractura digital,...

Quadre 4: Triangle de les polítiques de serveis personals en l'àmbit local. Una proposta

POLITQUES AFIRMATIVES DE LA CONDICIO DE LES PERSONES (cultura, lleure, esport,...) recursos,...) Font: elaboració pròpia	POLITQUES QUE FACILITIN AUTONOMIA DE LES PERSONES (salut, vivenda, mobilitat,...) CIUTADANIA - informació - accés a les TIC - participació - formació	POLITQUES CONTRA L'EXCLUSIÓ SOCIAL DE LES PERSONES (discapacitats, manca
--	---	---

Per altra banda, cal tenir en compte les diferents perspectives sobre les que cal considerar la complexitat que presenta un servei públic si vol afrontar els reptes que es dibuixen en el nou escenari. Proposem seguir un esquema que segmenti les diverses components d'un servei en les dimensions o lògiques següents:

- dimensió lògica “ens públic” o “administració pública”, entenent com a tal el conjunt de normes, regulacions, controls jurisdiccionals i regles formals que un servei públic ha de seguir pel mateix fet del seu estatut públic
- dimensió o lògica de prestació del servei, que pretén recullir l'específica funció de servei que atén les demandes específiques d'uns usuaris determinats, i que pretén satisfer aquestes demandes de la manera més satisfactoria possible
- dimensió o lògica professional, partint de la hipòtesi que tot servei basa el seu rendiment en l'específica funció d'uns professionals que mantenen dinàmiques de valors, deontologia, formació i control transversal, propis de la seva condició de professionals, i del valor afegit que la seva expertise els hi dona al relacionar-se amb els clients
- dimensió o lògica del servei com expressió d'un espai públic, en el que els usuaris o clients no esgoten la seva forma de relacionar-se, ja que, per damunt de tot són ciutadans, que exigeixen una forma d'operar i de relacionar-se dels serveis públics que no demanarien en el cas de relacionar-se amb un ens privat: transparència, equitat, capacitat de dir la seva,

En totes aquestes dimensions o lògiques, que evidentment s'ens presenten de forma molt més barrejada i continua en la pràctica real, el nou escenari esquemàticament presentat incorpora noves demandes i exigències.

Quadre 4. Les diverses lògiques presents en els serveis públics

1	2	3	4
Lògica d'Administració	Lògica de prestació de servei	Lògica professional	Lògica pública d'espai
Criteri de relació servei-societat basat en la normativa	Criteri de relació en el que predomina la perspectiva proveïdor-usuari	Criteri de relació en el que predomina el binomi client-expert	Criteri de relació en el que es demana transparència, participació, i on demana ser tractats com ciutadans

Font: adaptat de Les Metcalfe, 1993, “Public Management: From imitation to innovation” a Kooiman, J. (ed.), *Modern Governance*, Sage, Londres

En el primer quadrant, les demandes aniràn en la línia d'exigir més transparència, més obertura i més capacitat de retre comptes, davant d'unes administracions acostumades a mantenir posicions de jerarquia i només “escoltar” la via judicial. Això obligarà a obrir més els processos de definició normativa per ampliar-ne la legitimació.

En el segon quadrant, el tema clau és prestar el servei en les millors condicions, i per aixó cal tant millorar prestacions (iso's), com millorar la capacitat de “rebre senyals” dels usuaris. També és important oferir vies de “contractar” el servei entre proveïdors i usuaris. Les experiències de “cartes de serveis”, o les “cartes del ciutadans” són un bon exemple d'aixó, encara que cal recordar que, com hem dit, la personalització en el servei i la capacitat de personalitzar també els canals del que hem anomenat “rebre senyals”, seràn determinant per mantenir la sensació i el nivell de qualitat.

En el tercer quadrant, el gran tema de futur serà el com es manté l'evident valor que té el comptar amb professionals que es responsabilitzin del servei, ja que la pròpia sensació de formar part d'una comunitat professional dona un sentit de responsabilitat i autocontrol inestimable, i al mateix temps, assegurar que l'expertise que està en la base de la professió no signifiqui un obstacle per horitzontalitzar més les relacions entre professional i client.

En el quart quadrant, ens trobem amb una peça clau si volem mantenir capacitat d'inetgració i cohesió social a les nostres comunitats. Es aquí on es construeix sentit de pertinença, on es creen les bases de la responsabilitat col·lectiva sobre els afers públics. I per aixó cal ser conscients de que les vies de participació i implicació són essencials. La gran diferència entre les administracions públiques i les empreses de serveis convencionals, és que en les darreres, el ciutadà acostuma a tenir la possibilitat de “sortir”, de “votar amb els peus” i de canviar de proveïdor si no li agrada el que li donen o com li donen. En el cas dels serveis públics aixó no acostuma a ser així, i aleshores convé organitzar millor el tema de la “veu”¹, o dit d'una altra manera, la capacitat de les administracions d'oferir vies d'expressió, participació als ciutadans per saber que pensen del que es fa, com preferirien que es fes, o quins problemes detecten en el conjunt. Més en una perspectiva de “cogestió” que de consulta unilateral de que en pensen o que volen. I, en aquest sentit, els municipis, com governs de la proximitat, tenen moltes oportunitats per experimentar i tirar endavant noves maneres de fer en l'àmbit de la gestió pública.

5. Com podem fer servir tot aquest conjunt de reflexions per aplicar-les a com haurien de ser els serveis públics en el futur? .

Cal ser conscients de la diversificació social que s'ha anat produint en els darrers anys, tant des del punt de vista d'escala social, com des del punt de vista ètnic, cultural, sexual o d'edat. El que uneix aquest gran aiguabarreig de situacions és, o hauria de ser, una identitat comuna de ciutadania que mantingui les tensions entre autonomia personal, voluntat d'evitar desigualtats i discriminacions, i dret a la diferència. Els serveis públics han de tractar doncs de jugar en aquest terreny. Aquesta no és una reflexió que es pugui fer al marge dels valors o d'opcions polítiques o ideològiques. Té probablement poc sentit preguntar-se quins serveis públics volem al 2010, o quines biblioteques volem el 2010, si no ens preguntem abans quina societat volem?.

Aquesta mena de preguntes, fa uns anys, tenien potser menys sentit, ja que hi havia un consens de fons que funcionava. La gestió dels serveis públics partia de bases més sòlides. Podriem dir que el seu paper quedava ben delimitat en les anteriors coordenades, en la “seguretat” irrecuperable de la societat industrial avançada i els

¹ seguint la terminologia de Albert O. Hirschman a *Exit, Voice and Loyalty. Responses to decline in firms, organizations and states*, Harvard University Press, 1970

seus consensos socials bàsics. Els aparells administratius tenien que aconseguir de la manera més econòmica, eficient i eficaç possible els objectius concrets de les polítiques públiques, polítiques que s'inscrivien en un marc generalment acceptat de desenvolupament continuat, de progrés individual i col·lectiu, en el si de cada estat-nació. En aquest context, més o menys fiable i permanent, molts analistes i protagonistes de la gestió pública podien fins i tot defensar la seva apoliticitat. Aquells que sempre hem cregut impossible (i sospitosa) la voluntat de separar fins i medis en l'exercici de les potestats públiques, mai hem acabat d'acceptar aquesta pretesa despolitització de l'exercici de la gestió pública. De fet, en plena crisi i restructuració de les polítiques de benestar als anys 80 i 90, el paradigma de la Nova Gestió Pública apareixia com un plantejament èticament neutre, lligat a racionalitats funcionals de caràcter estrictament efficientista². Poc a poc, la connexió neoliberal-posburocratisme efficientista es va posant de manifest, i avui dia són molts els balanços crítics sobre aquests anys de reformisme administratiu políticament acrític³. En l'actual escenari, encara és més evident que sense la introducció d'uns valors i d'un cert disseny estratègic de les actuacions administratives, la gestió pública en si mateixa es converteix en autoreferencial. Això vol dir "polititzar" el debat. Incorporar-hi la política i, davant la crisi de la política convencional, incorporar-hi a la gent.

Preguntem-nos doncs quina política per a quina societat?, quins serveis públics en relació a quina política i per a quina societat?. Si no ho fem, la mundialització col·loca al mercat com el gran (únic?) mecanisme de connexió social. El mercat és xarxa. I a la política només li queda assegurar que la xarxa funcioni. Una de les avantatges del mercat és que no cal questionar-se sobre les seves finalitats. Tothom va a la seva i, es presuposa, que així tots aconseguim millorar. La política queda reduïda a un paper secundari, subsidiari. Oblidant, però, totes les seves potencialitats de generar identitat i sentit de pertinença a la comunitat.

Diu Beck que cal reinventar la política, que la política és avui feble perquè la busquem on no toca⁴. Parlem només de la política institucional, de les èlits polítiques, però no ens adonem suficientment dels nous fenòmens que apareixen en l'entrellat social. Primer de tot hauriem de reconsiderar el lloc que ha ocupat la política a la nostra societat. A la política cal situar-la al servei de la societat⁵. La política té sentit com a marc d'oferta de respostes als problemes i oportunitats que genera el canvi social. Alguns opinen que la política no ha d'intervenir en aquests processos de canvi. Altres opinem que la política té un paper en la redistribució dels costos i beneficis que tota mutació genera. Uns opinen que la política té el paper sobretot de preocupar-se d'organitzar la compasió, de preocupar-se "dels que no poden seguir", "dels que queden enrera", ja que és la loteria natural i social la que ha anat permetent a uns i altres aprofitar millor les oportunitats que tothom té. Altres opinem que si es vol fer realitat la igualtat de la llibertat de ciutadania, hem de demanar a la política i a les grans opcions col·lectives generar les condicions que redueixin el més possible els efectes d'aquesta loteria sobre les possibilitats que té la gent d'usar la seva llibertat. En

² Veure Brugué-Amoros-Goma, "La administración pública y sus clientes. ¿Moda organizativa u opción ideológica?" a *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, n.1, 1994, pp.33-45

³ Veure a Europa les reflexions de Christopher Pollit, o per exemple, el recent article crític de David Arellano sobre l'experiència a Amèrica Llatina, "Nueva Gestión Pública: ¿El meteorito que mató al dinosaurio?", a *Reforma y Democracia*, Clad, n.23, 2002

⁴ Ulrich Beck, *La sociedad del riesgo*, Paidós, Barcelona, 2000

⁵ Veure Salvatore Vecca, "Politica e Cittadinanza" a *La Política, Perché?*, Donzelli Editore, Roma, 2001, pp.157-164

aquesta darrera línia la igualtat social és un objectiu, podriem dir fins i tot que és l'objectiu de la política.

No podem tampoc oblidar aspectes més concrets però també importants. Les estructures administratives haurien de poder superar el plantejament "ministerial" o sectorial dels problemes amb que s'enfronten, per anar situant en el centre els problemes des de la seva complexitat, integralitat i territorialitat. Un cop aconseguida una notable professionalització i especialització, hauriem de poder construir estratègies de gestió que no "deconstrueixin" els problemes des de lògiques sectorials, quan cada cop més s'és conscient de la connexió interna de problemes com, per exemple, l'exclusió social o la sostenibilitat ambiental. Des d'aquest punt de vista, tot allò que permeti transversalitzar i integrar les estratègies de gestió sense perdre capacitat d'intervenció constituirà un bon actiu de futur pel país i per cada municipi.

6. I les biblioteques públiques?

El conjunt de reflexions que fins ara hem anat presentant de forma una mica desordenada, ens ofereixen una visió complexa, però al mateix temps molt rica del que és avui i del que pot ser en el futur, el paper dels serveis públics. Els éssers humans i les seves relacions socials hauràn de ser cada cop més el centre d'atenció. La ciutadania no podrà ser només el resultat de "més i/o millor mercat" o de "més i/o millor estat". El ciutadà no és només un productor amb drets polítics o socials. Les persones som ciutadans en la perspectiva política, econòmica, social i cultural, i en cada una de aquestes perspectives la concreció d'aquesta ciutadania pot ser diferent. Però, el punt de connexió serà la qualitat de vida, el reconeixement de la persona en la seva globalitat, i la seva concreció en la seva capacitat de comunicació, en les relacions que tingui i que pugui tenir. L'exclusió no pot ser entesa només com carència de bens o com desigualtat, sinó també i sobre tot com aïllament, com manca d'entramat relacional, com manca d'oportunitats de comunicar-se i intervenir. Som i serem ciutadans per les nostres relacions, no per la simple pertanyença o concessió d'algú. Reforçar els nostres vincles socials de confiança, reforçar la nostra comunicació-participació, la nostra articulació social i la nostra autonomia, ens farà més forts en aquestes noves formes de convivència que s'apunten.

En aquest terreny, el paper de les biblioteques públiques pot ser molt significatiu. Més enllà de les afirmacions de qui, interpretant de manera equivocada el futur, es pregunta quin futur tenen les biblioteques en el món de Internet, és evident que la capacitat de servir a la comunitat, aportant identitat i relació, un espai públic en el que connectar-se i relacionar-se, i al mateix temps, tenir accés a tota la riquesa cultural que el món atresora, és de per si un objectiu envejable. En el triangle que abans proposàvem, les biblioteques públiques juguen un paper central. Contribueixen directament als objectius vinculats a l'afirmació de la condició i identitat de les persones; també a la seva capacitat de forjar-se una autonomia crítica; poden ser instruments significatius en les polítiques per la inclusió social, i ocupen un rol molt significatiu en l'àmbit de la ciutadania, com un dels grans espais públics de tota comunitat.

Els reptes són però significatius. Deshomogeneïtzar el concepte d'usuari, sectorialitzar-ne les possibilitats, flexibilitzar usos, localitzar i universalitzar, són elements tots ells importants que obliguen a repensar models i rutines. Adoptar estratègies pròpies dins de les estratègies comunes de la comunitat. Pensar en lògica de partenariat amb la

resta d'actors i entitats locals, treballant així com un dels nusos significatius de la xarxa local. Mbarcar-se en projectes transversals que siguin estratègicament importants per la comunitat, amb altres professionals i serveis. Treballar amb i per la diferència sense deixar de ser espai comú, un espai públic que garanteix la barreja. Avançar en pràctiques de cogestió i participació amb els usuaris reals i potencials, afavorint noves experiències i buscant nous camins de servei. El repte és ser capaços de seguir generant valor, entenent ara que l'espai públic i la gestió d'aquest espai no és patrimoni només dels poders públics instituits. És, i ho ha de ser cada cop més, una responsabilitat col·lectiva.