



World Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Council

1-9 August 2003, Berlin

Code Number: 062-S
Meeting: 139. Management and Marketing
Simultaneous Interpretation: Yes

Marketing y *lobby*: ¿el mismo combate?

De la acción local al debate internacional alrededor de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información

Daisy McAdam

University of Geneva
Geneva, Switzerland

Introducción

Entrados de lleno en la sociedad del conocimiento e integrando rápidamente las nuevas herramientas tecnológicas en sus prácticas profesionales, las bibliotecas deben, al mismo tiempo, adaptarse a nuevos desafíos económicos y a reglas del juego más competitivas. Frente a las amenazas de una comercialización intensiva de la información y de la cultura, y confrontadas a profundas mutaciones en el modo de producción y de difusión, las bibliotecas se movilizan en redes eficaces para poder continuar asumiendo su misión tradicional.

Las bibliotecas se ven, así, sometidas a un doble compromiso: la puesta en cuestión de su papel y la renovación de las prácticas profesionales, sin por ello volver sobre los objetivos tradicionales de acceso a la información y de difusión. Para adaptarse al cambio, las mentalidades de los bibliotecarios deben evolucionar en el sentido de una comprensión y de una mayor escucha de los usuarios, actitudes que la gestión debe saber favorecer para desarrollar competencias en relación con una metodología creativa y un espíritu innovador.

El caso específico de Suiza

Suiza, pequeño país situado en el centro de Europa y en el corazón de los Alpes, ofrece un cañamazo único en el plano cultural y lingüístico, con cuatro lenguas nacionales (alemán, francés, italiano y romanche). Es un estado federal dividido en 26 cantones que se subdividen en 3000 municipios. El poder político es compartido por esas tres instancias. Así, la cultura y la educación están a cargo de los cantones, lo que significa que la organización de las bibliotecas está descentralizada.

El paisaje biblioteconómico de Suiza se caracteriza por una gran densidad de bibliotecas en un país relativamente pequeño: más de 6000 bibliotecas en 41.285 km². La tipología de bibliotecas es particular y específica en Suiza, según la siguiente distribución:

- Las bibliotecas de lectura pública, desde la gran biblioteca metropolitana a la pequeña biblioteca de pueblo, que dependen de los ayuntamientos;
- Las bibliotecas escolares, administradas por los organismos responsables de las escuelas e institutos;
- Las bibliotecas científicas, incluida la biblioteca nacional, que dependen de la Confederación helvética o de los cantones;
- Las bibliotecas de estudio y de cultura general, nacidas de una tradición histórica, que son a la vez públicas y científicas;
- Las bibliotecas especializadas a todos los niveles políticos o de organizaciones internacionales.

Hay que añadir, además, que con su amplia apertura al mundo, Suiza juega un papel de tierra de acogida humanitaria, lo que tiene repercusiones en el plano demográfico. El 20% de la población es extranjera en el conjunto de Suiza, y en Ginebra se encuentra un 40% de extranjeros. Esta situación favorece una gran diversidad cultural.

Manual para un lobby de las bibliotecas suizas

A pesar de su reputación de país rico, Suiza también se ha visto abocada a un período de recortes presupuestarios drásticos. Las bibliotecas han debido aprender a adaptarse y han comprendido que había que insistir sobre la visibilidad ofrecida por el marketing, que entonces se convertía en una verdadera suerte. Tanto más cuanto que ellas tienen una carta esencial a jugar en el plano democrático, ofreciendo un acceso a la información, libre y gratuito, garantizado a todas las clases sociales.

Enriquecidos por esa convicción y decididos a hacer reconocer su papel profesional a las diferentes autoridades de tutela, los bibliotecarios suizos se impresionaron con la sólida experiencia de los bibliotecarios americanos en el aspecto del lobby (Library Advocacy). Entonces se movilizaron para desarrollar una estrategia del mismo tipo en Suiza, inspirándose en el modelo americano y adaptándolo al contexto local, en una visión federativa de reunión de las distintas comunidades lingüísticas en torno a un proyecto común.

Un grupo de trabajo se puso en marcha bajo los auspicios de la Asociación de bibliotecas y bibliotecarios suizos (BBS). En el año 2000 publicó el *Manuel de lobby des bibliothèques suisses*¹, que constituye un verdadero instrumento de comunicación bilingüe, francés – alemán. Basado en principios de marketing, anima a los profesionales de la información a implicarse en programas de lobby frente a todas las categorías de tomadores de decisiones (gubernamentales, políticos, científicos, comerciales, etc.) Como subraya el antiguo consejero nacional Peter Tshopp en su prefacio: "es un excelente breviario de iniciación a las relaciones públicas" que "muestra que los bibliotecarios han tomado conciencia de su importancia estratégica en la batalla a la que, hoy día, todo el mundo está abocado: la de encontrar el Norte entre el diluvio de informaciones que se precipita constantemente sobre nosotros".

¹ *Manuel pour un lobby des bibliothèques suisses = Handbuch für eine Lobby der Schweizer Bibliotheken.* – Berna: BBS, 2000.

Este manual demuestra una toma de conciencia política y concreta el nacimiento de una movilización general en favor de las bibliotecas, que deben continuar siendo centros de información de libre acceso y ofreciendo gratuitamente servicios de valor añadido a un público vasto y diversificado.

Algunos ejemplos de acción local

En la línea de esta metodología de *lobby*, una mayor confianza profesional ha favorecido nuevos partenariados. Es el caso, por ejemplo, del proyecto de tutorial de búsqueda documental CALIS, que es un programa de enseñanza a distancia inscrito en el currículo académico en vías de acreditación, que comprende tres módulos de diez lecciones. CALIS es un proyecto ambicioso que reagrupa diversos participantes (HEG-ID, BCU-Dorigny, DSES-UniGE)². Ha podido concretarse gracias a que los bibliotecarios aprovecharon la oportunidad de presentar su candidatura, introduciéndose en un nuevo terreno reservado a los investigadores científicos, con ocasión de una competición nacional de proyectos TIC.

Más modestamente, pero con el mismo estado de espíritu, el proyecto SCOPES del Fondo nacional de investigación científica, destinado a investigadores científicos, permitió a una biblioteca de la Universidad de Ginebra ayudar a una biblioteca búlgara en una cooperación interactiva.

También debe mencionarse la acción de estrategia de red de 600 bibliotecas suizas que se movilizaron para iniciar un pasaporte único de tarjeta de lector llamado BibliOpass³, que facilita la circulación de los documentos a través del país y garantiza a los ciudadanos y habitantes de Suiza el acceso a un gran número de bibliotecas.

La acción local desemboca en el debate internacional: las apuestas de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información

En el 2002 Suiza presentó oficialmente su candidatura para la organización de un congreso de la IFLA en el 2007. Esa candidatura no fue ganadora, pero permitió el desarrollo de un saber hacer y la constitución de una agenda de direcciones prestigiosas en el plano cultural y político.

Suiza es el país anfitrión de la primera fase de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, que se realizará, bajo los auspicios de Naciones Unidas, en dos fases, en Ginebra en diciembre del 2003 y en Túnez en noviembre del 2005. Habiéndose dado cuenta la delegación suiza en la IFLA de la ausencia de bibliotecarios en las discusiones preliminares, propuso organizar, en el marco de la Cumbre, una manifestación internacional consagrada a la visibilidad de las bibliotecas en la escena internacional, bajo la forma de un *side event*. Es así como una conferencia preparatoria se organizará el 3 y 4 de noviembre del 2003 en el Palacio de las Naciones Unidas de Ginebra para permitir un encuentro, discusiones e intercambios entre delegados del mundo entero y sus representantes oficiales cerca de Naciones Unidas.

De entrada es un proyecto nacional de movilización lo que se está levantando gracias a los esfuerzos de la nueva asociación Swiss librarians for international relations

² Descripción del proyecto CALIS: http://www.geneve.ch/heg/rad/projets/cvs_5-6.html.

³ Red de préstamo de las bibliotecas suizas BibliOpass: <http://www.bibliopass.ch/>.

(SLIR)⁴, al margen de la Asociación de bibliotecas y bibliotecarios suizos, pero en estrecha colaboración con la IFLA. El objetivo es abrir un debate nacional para movilizar a los bibliotecarios suizos. El 12 de junio del 2003 ha tenido lugar una jornada nacional de reflexión en Friburgo, ciudad bilingüe entre la Suiza alemana y la Suiza francesa. El tema, "El lugar de las bibliotecas en la sociedad de la información", ha permitido extraer una toma de posición común de los bibliotecarios suizos para la Cumbre mundial de la sociedad de la información (SMSI)⁵. Esta importante manifestación para los profesionales de la información documental ha permitido una toma de conciencia nacional de los retos políticos de un compromiso profesional que sobrepasa ampliamente las cuatro paredes de las bibliotecas.

"Libraries @ the heart" of the Information Society – Prelude to the World Summit" es el título de la conferencia preparatoria de la IFLA en el SMSI, en estrecha colaboración con el SLIR, para permitir a los bibliotecarios del mundo entero encontrarse con los representantes oficiales de sus países cerca de Naciones Unidas y convencerlos:

- de conseguir que las bibliotecas sean mencionadas, en la declaración política de intenciones, como garantes de la calidad y la diversidad de los contenidos y como punto de acceso universal y libre para todos;
- de conseguir que todas las propuestas dirigidas al desarrollo y la accesibilidad de las bibliotecas y centros de documentación de todo el mundo sean aceptadas por el SMSI.

¿Por qué hay que movilizarse?

Es necesario que los bibliotecarios se movilicen porque son profesionales de la información documental y, por tal razón, tienen un papel clave a jugar en tanto que actores plenos de la sociedad de la información, estando asimismo ya organizados en redes por todo el mundo gracias a la IFLA. Igualmente, tienen valores profesionales que transmitir y dar a conocer a nivel deontológico y ético.

¿Cuándo la acción local se encuentra con el *lobby* internacional, o, cómo matar dos pájaros de un tiro?

En lugar de reinventar constantemente la rueda y de volver a poner las cosas en cuestión, convendría aprender a sacar el mejor partido de nuestro saber hacer y de nuestras competencias profesionales. Entonces, resulta primordial aprender a comunicarse más eficazmente, avanzando deprisa por medio de un verdadero plan de acción que combine *márketing* y *lobby*.

Todo se mueve a nuestro alrededor y nuestros únicos límites son los de nuestra imaginación, nuestra creatividad e, incluso, nuestros ideales. Para garantizar la perennidad de las bibliotecas, ¡debemos aprender a mostrarnos más ofensivos! En Suiza hemos empezado por reflexionar juntos de manera teórica y abstracta. Ese método ha desembocado en la concretización de un manual del *lobby* que ha favorecido la acción a nivel local, primero, y las circunstancias han abierto el debate sobre una acción internacional.

⁴ Swiss Librarians for International Relations (SLIR): <http://www.unige.ch/biblio/ses/IFLA/slir00.html>.

⁵ Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información (SMSI): <http://www.itu.int/wsis/> (en inglés) y <http://www.itu.int/wsis/index-fr.html> (versión abreviada en francés).

Daisy McAdam
Daisy.McAdam@ses.unige.ch