

TENDENCIAS Y PROSPECTIVA DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN

Patricia Hernández Salazar
Coordinadora



Z669.8
T463 Tendencias y prospectiva de la investigación cualitativa en bibliotecología y estudios de la información / coordinadora Patricia Hernández Salazar. -- Primera edición. -- Ciudad de México : Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2025.

xi, 274 páginas. -- (Uso de la información: procesos y medios)

ISBN: 978-607-587-160-8

1. Bibliotecología -- Métodos estadísticos. 2. Investigación cualitativa -- Tendencias. 3. Bibliotecología -- Investigación -- Estudio de casos. I. Hernández Salazar, Patricia, editor. II. Serie.

Diseño de portada: Liliana Calvo Armendáriz

Primera edición: febrero 2025

D. R. © UNIVERSIDAD NACIONAL

AUTÓNOMA DE MÉXICO

Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas
y de la Información

Circuito Interior s/n, Torre II de Humanidades,
pisos 11, 12 y 13, Ciudad Universitaria, C. P. 04510,
Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México

Esta edición y sus características son propiedad de la Universidad Nacional Autónoma de México. Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización escrita del titular de los derechos patrimoniales.

ISBN: 978-607-587-160-8

Publicación dictaminada

Impreso y hecho en México

Tabla de contenido

Presentación	ix
I. MODELOS TEÓRICOS Y METODOLÓGICOS	
Comunidades virtuales: un abordaje teórico-metodológico	3
Alejandro Mercado Celis	
La interacción como eje del estudio de las personas que usan sistemas de recuperación de la información	19
Ma. Guadalupe Vega Díaz	
El interaccionismo simbólico como una forma de interpretar la relación entre los adultos mayores y las tecnologías digitales .	37
Patricia Hernández Salazar	
Enfoque multidimensional y aproximaciones	53
Egbert J. Sánchez Vanderkast	
Configuración de la participación ciudadana en entornos bibliotecarios	67
Cristina Barrios-Martínez y Aurora Cuevas-Cerveró	
Métodos visuales en el análisis del comportamiento informativo	85
Jorge Espinoza Colón	
Metodología cualitativa en trabajos de investigación en bibliotecología y estudios de la información: un primer acercamiento	105
Adriana Mata Puente y Eduardo Oliva Cruz	

El estudio de caso como método de investigación cualitativa en Bibliotecología, Archivística y Documentación	119
Johann Pirela Morillo	

II. RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS CUALITATIVOS

Teoría Fundamentada y recolección de datos	137
Selene Violeta Castillo Rojas	

Aproximaciones a la visualización de información en investigaciones cualitativas	149
Rodrigo Castaneyra Hernández	

Aspectos cualitativos que inciden en las encuestas de CinemaScore	169
Hugo Alberto Guadarrama Sánchez	

Relación entre usuarios de internet e índice de participación política en procesos democráticos directos en México	183
Alejandro Ramos Chávez	

Sistematización de la experiencia en la recolección, análisis y gestión de datos mixtos en un proyecto sobre el papel de la biblioteca en la socialización de resultados de investigación educativa con enfoque social	195
Joshua Haase, Alma Rivera, Brenda Contreras, Martha Castro y Mary Herrera	

III. ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN

La relación entre la hermenéutica analógica y los compromisos ontológicos en la ética de la investigación	217
Ariel Antonio Morán Reyes	

La brújula ética del investigador en el uso y tratamiento de datos cualitativos en contextos de diversidad	231
Araceli Mendieta Ramírez	

La ética en la investigación cualitativa: protegiendo a los participantes	249
Patricia Navarro Suástegui	

La protección de los sujetos indígenas en la investigación cualitativa de zonas rurales	263
Edith Bautista Flores	

Configuración de la participación ciudadana en entornos bibliotecarios

CRISTINA BARRIOS-MARTÍNEZ
AURORA CUEVAS-CERVERÓ

*Departamento de Biblioteconomía y Documentación,
Universidad Complutense de Madrid*

INTRODUCCIÓN

La biblioteca pública (BP), tal y como se entiende desde mediados del siglo XX y hasta ahora, está desempeñando un papel cada vez más importante en la activación de la participación ciudadana.

En un proceso de evolución y redefinición, la BP ha pasado de su función como proveedora de servicios e información de todo tipo en una relación unidireccional (biblioteca → usuario) a acometer una serie de progresivos cambios como respuesta al contrato tácito que mantiene con la sociedad en general, y con su comunidad en particular.

Mientras las misiones de la institución –como ser punto de acceso a todo tipo de información e ideas, y centro de desarrollo personal y fomento lector (IFLA y Unesco 2022)– se mantienen intactas, sus funciones, su catálogo de servicios, elementos clave de su gestión y la propia manera de relacionarse con otros actores de su entorno están cambiando en la medida en que los requerimientos sociales lo exigen, y la normativa y los recursos lo permiten.

En este sentido, la BP está poniendo el foco protagonista sobre la persona-ciudadano (superando incluso el concepto de persona-

usuario), observando y adaptándose a sus cambiantes necesidades. En la misma línea, la dinámica de relaciones entre la BP y los ciudadanos, así como las relaciones con el resto de los grupos de interés que conforman el universo de esta institución, también está sujeta a modificaciones importantes: es una institución que sirve de motor de la mejora personal y social, que propicia cambios positivos en la comunidad y contribuye a la creación y mantenimiento de una sociedad bien informada y democrática (IFLA y Unesco 2001). La BP ya no es un ente aislado, sino que se encuadra simultáneamente dentro de macro y microentornos,¹ convirtiéndose en un nodo incorporado a un complejo entramado de redes.

En lo que respecta a la participación ciudadana, la BP ha pasado del tercer al sexto y séptimo de los ocho escalones que explicaba Arnstein en 1969, es decir, de un papel como proveedora de información para los usuarios (que contribuye, de manera directa o indirecta, al fortalecimiento de la formación para la ciudadanía) a una fase en la que hay una redistribución real del poder de decisión sobre este servicio público, a través de la asociación y del poder delegado, sexto y séptimo peldaños respectivamente.

Antes de profundizar en la relación entre BP y participación ciudadana se hace necesario presentar qué es esta última. Se entiende el concepto de *participación* de las personas a través de una de estas cuatro opciones: social, comunitaria, política y ciudadana. La participación ciudadana es el “proceso que, mediante la utilización de diversos métodos y técnicas, promueve la creación de una relación bidireccional e intencionada entre el poder institucional o el Estado y la ciudadanía, con el fin de permitir una redistribución más equitativa del poder en la gestión de los servicios públicos” (De-Sousa-Guerreiro y Domínguez 2018, 34). Se trata, en otras palabras, de una forma de democracia participativa que, según Ziccardi (2012), conlleva que el ciudadano se implique activamente en el ejercicio del gobierno (esto es, en la toma de decisiones) más

1 Ejemplo: una BP es un nodo dentro del macroentorno del sistema bibliotecario nacional, y también en el microentorno del barrio o municipio en el que da servicio.

allá de ejercer sus derechos políticos con la emisión de un voto en las elecciones.

Cabe preguntarse el porqué de recurrir a esta forma de representación social si, sobre todo en el mundo occidental, se cuenta con modelos de gobierno e instituciones democráticas basadas en un sistema en el que priman (al menos, en teoría) la pluralidad ideológica y la representación democrática a través de procesos electorales. Font (*et al.* 2012) apunta a un doble motivo: una crisis democrática generalizada, caracterizada por la falta de confianza de los ciudadanos en las instituciones y en los partidos políticos, y el desajuste entre la sociedad y la política actuales frente aquéllas para las que se diseñó el sistema de representación política que aún se aplica.

Las respuestas ante estos fenómenos van en sentidos opuestos: por una parte, la desafección y la desconexión de la ciudadanía con respecto al ciclo de políticas públicas, las instituciones y a la gestión de los servicios públicos a todos los niveles; y por otra, la eclosión de diferentes modelos deliberativos primero, y participativos después, promovidos por la propia ciudadanía y que demuestran que existe un interés de ésta de implicarse en la gestión pública.

Estos modelos no están destinados a sustituir el sistema político, las instituciones y las formas de representación vigentes, sino a complementarlos y llegar a la coproducción. Se entiende la coproducción al modo en que la ve Bovaird (2007, 847), como “la provisión de servicios a través de relaciones regulares y de largo plazo entre proveedores de servicios profesionalizados (en cualquier sector) y usuarios de servicios u otros miembros de la comunidad, donde todas las partes hacen contribuciones sustanciales de recursos”, equiparando los servicios profesionalizados con los servicios públicos y a los usuarios con los ciudadanos.

La participación ciudadana se convierte, por tanto, en uno de los elementos que contribuyen a desarrollar instituciones, políticas y servicios universales, justos y eficientes, que es un elemento que, según Vårheim (2007), lleva a aumentar los niveles de confianza social generalizada, y de ahí a la creación de capital social.

Confianza generalizada y capital social son dos conceptos que van de la mano en el desarrollo de las sociedades democráticas

modernas. El primero hace referencia a una visión positiva de la sociedad, que se traduce en la creencia de que la generalidad de ésta es confiable, lo que facilita la conexión con personas que no pertenecen a los círculos más próximos del individuo y las interacciones con ellas (Pena-López y Sánchez-Santos 2018). A su vez, capital social es un concepto más complejo de definir debido a su naturaleza fluida y cambiante en función del ámbito de aplicación (sociología, economía, política, entre otros), aunque se puede afirmar que está íntimamente relacionado con la creación y mantenimiento de redes sociales o estructuras de vínculos entre personas, o entre personas y grupos, que se utilizan para alcanzar objetivos o cubrir necesidades.

En resumen, la participación ciudadana contribuye a mejorar la eficacia de las políticas públicas, a alejar el hastío y la suspicacia hacia las instituciones por parte de la población, a aumentar la cohesión social y a estimular la generación de capital social en distintos niveles y redes, desde el Estado a lo local.

Es precisamente en el mundo local, en la gestión de los servicios públicos de proximidad, donde la participación ciudadana puede tener más desarrollo, a la vez que contribuye a desmontar el principal argumento que se esgrime sobre la aplicación de la democracia directa, que no se puede hacer a gran escala (Font *et al.* 2012): sí que puede llegar a ser una meta factible si los procesos participativos se consolidan desde entornos locales y van escalando a otros niveles.

No obviamos que la participación social no es la panacea, ni tampoco que presenta problemáticas que resolver, entre las que podemos contar las siguientes:

- Voluntad ciudadana y política. Se hace imprescindible una cultura cívica sobre la que construir la participación ciudadana, y que exista voluntad política de hacerla viable (Ziccardi 2012). Es necesario también vencer la resistencia al cambio y a ceder autonomía por parte de los servicios públicos.
- Legitimidad. Se debate sobre quiénes intervienen y qué valor tienen los resultados de su participación en las decisiones de los servicios o políticas públicas (Ganuza 2010, Font *et al.*

2012 y Ziccardi 2012), así como sobre el peligro de las agendas particulares, que anteponen sus objetivos a los comunes, lo que puede generar capital social negativo (Portes 1998).

- Costes y compromisos. La participación ciudadana conlleva costes: económicos, de tiempo y organizativos (Font *et al.* 2012), y requiere de un compromiso de los distintos grupos de interés que intervienen (Krick *et al.* 2006).
- Diversidad de canales. Los digitales e híbridos están expandiéndose, con beneficios potenciales pero también con el peligro de desplazamientos de los canales tradicionales (Legard 2022) y la exclusión de las dinámicas de participación de grupos de interés sin la preparación adecuada.

Los mecanismos de participación ciudadana son variados, aunque todos se caracterizan por tener una naturaleza emergente y extraordinaria todavía; falta una mayor implantación geográfica y continuidad en el tiempo. El espectro de posibilidades de participación ciudadana es muy amplio, y las iniciativas van desde los populares presupuestos participativos,² hasta los no tan conocidos jurados ciudadanos,³ pasando por la ciencia ciudadana.⁴

2 Herramienta con la que los ciudadanos deciden cómo invertir parte de los recursos públicos locales. Se aplica en ciudades como Bogotá, Ciudad de México, Madrid, La Paz, Montevideo o Puerto Alegre. Ejemplo: Presupuestos participativos del Ayuntamiento de Barcelona: <https://www.decidim.barcelona/processes/PressupostosParticipatius?locale=es>. Consulta: 31/10/2022.

3 Grupos aleatorios de personas a los que se les encomienda deliberar y ofrecer su opinión sobre un tema específico propuesto y del que han recibido información. Hay registradas experiencias en países como Australia, Alemania y España. Ejemplo: Informe del Jurado Ciudadano sobre la gestión de residuos nucleares en el Estado de Australia Meridional (Australia): https://newdemocracy.com.au/wp-content/uploads/2016/05/docs_active-projects_sanuclearjury_Final-Report-SA-Citizens-Jury-on-Nuclear-Waste_2.pdf. Consulta: 31/10/2022.

4 Colaboración activa entre público con distinto grado de especialización y científicos e investigadores sobre proyectos concretos en busca de soluciones e innovación tecnológica y científica. La Unión Europea tiene un programa de ciencia ciudadana: <https://eu-citizen.science/>. Consulta: 31/10/2022.

MATERIALIZACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA

Como ya se ha señalado, la participación ciudadana tiene una mayor fuerza y valor en los entornos locales, los más cercanos al individuo, a través de procesos de identificación de necesidades, diseño y gestión local.

El municipio se ha convertido, por tanto, en el campo de pruebas donde se concentran los avances más innovadores de participación ciudadana (Ganuza 2010) y, dentro de éste, la BP, en tanto que servicio público de proximidad ampliamente extendido y que goza de reconocimiento y buena valoración, pasa a desempeñar diferentes papeles para la promoción de la participación ciudadana a escala local, aunque puede llegar a aspirar a ámbitos mucho más amplios.

Así lo supieron ver la American Heritage Foundation (AHF) y otros socios en Estados Unidos cuando enrolaron a la American Library Association (ALA) en el programa *Listen, Read, Look, Talk, Argue, Think, and Vote*, una campaña masiva de relaciones públicas para incentivar y atraer votantes informados a las elecciones presidenciales de aquel país en 1952 (Preer 2008), en lo que se ha convertido en uno de los ejemplos más tempranos y más extraordinarios de participación ciudadana a través de las bibliotecas.

Así también lo ve la propia IFLA al involucrar a las bibliotecas en numerosos proyectos y políticas internacionales. No es casualidad que la visión de la organización sea “un entorno bibliotecario fuerte y unido que impulse sociedades alfabetizadas, informadas y participativas”.⁵ Un caso claro es el compromiso de la Federación con la materialización de la *Agenda 2030* de la Organización de Naciones Unidas (ONU), entre cuyos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) está, de manera más o menos explícita, la participación

5 Web de la misión y visión de la IFLA: <https://www.ifla.org/vision-mision>. Consulta: 05/11/2022.

ciudadana como un elemento a desarrollar y sobre el que las bibliotecas pueden tener influencia.⁶

Siendo la BP un ente vivo, poliédrico y social no es posible establecer una única categorización de las diferentes configuraciones de participación ciudadana que caben en ella.

De las propuestas existentes en este sentido se puede destacar la de Kranich (2005), que vehicula la participación ciudadana en la BP a través de la caracterización de ésta como: espacio cívico, foro público, centro de información cívica, colaboradora del servicio público, facilitadora de la alfabetización cívica y constructora de esfuerzos de asociaciones cívicas. Entre los límites de esta propuesta está que la biblioteca se sitúa siempre en el centro.

Al entender la BP como un nodo dentro de entramados de redes que operan a distintos niveles, con diferentes agentes y vínculos de diversa fortaleza, se hace necesario que la institución mire también hacia afuera y se ubique dentro de estructuras de participación en las que no tiene un papel central.

La propuesta de configuración que se describe a continuación separa los servicios propiamente bibliotecarios (la mirada hacia adentro) de los modelos (la mirada hacia afuera).

SERVICIOS

Se destacan dos servicios, el acceso a la información y la alfabetización informacional y tecnológica, así como el uso concreto de un recurso, el espacio de la institución. El conjunto de los tres conforma una primera aproximación a la idea de participación ciudadana en entornos bibliotecarios, que sigue vigente, pero que no conforman modelos *per se*.

Acceso a la información. Servicio básico de la BP, resulta imprescindible para la creación de una ciudadanía formada e informada que goce de una buena posición para analizar críticamente

6 *Library Map of the World* es una herramienta interactiva de la IFLA que permite ver la contribución de las bibliotecas de todo el mundo a los ODS de la ONU. Más información en: <https://librarymap.ifla.org/map>. Consulta: 05/11/2022.

su entorno. Se le suma el acceso a la información pública, convertido en derecho⁷ y que se entiende en sí mismo como “una estrategia de inclusión social y participación ciudadana” (Pulido *et al.* 2019, 283).

Alfabetización informacional y digital. Son servicios ya consolidados en la BP, y su relación con el estímulo de la participación ciudadana en la toma de decisiones sobre los servicios públicos funciona igual que el punto anterior. Este tipo de alfabetizaciones, además, contribuye a aminorar brechas sociales, posibilitando que colectivos en riesgo de exclusión puedan ejercer plenamente la ciudadanía, sobre todo en el actual escenario en el que los modelos de participación se están desplazando hacia canales digitales (Legard 2022).

Respecto a estos servicios, la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecas (IFLA), en su *Declaración de Lyon*, deja claro que el acceso a la información y las habilidades para utilizarla tienen un efecto transformacional sobre la sociedad: la fortalece (especialmente a los grupos desfavorecidos), tiene un papel clave para el desarrollo sostenible y contribuye a que los diferentes agentes sociales (gobiernos, autoridades locales, comunidades y ciudadanía) tomen decisiones informadas (IFLA 2014).

Espacio. Las instalaciones físicas de la BP se erigen como un espacio ideal de encuentro de la comunidad y socialización, al modo en que Oldenburg lo representa en su teoría del Tercer Lugar. El encuentro de personas y grupos heterogéneos en entornos seguros, en los que se debate sobre puntos en común y divergentes, fomenta la participación ciudadana.

Por otra parte, tenemos el *Voluntariado*. Se trata de una práctica asentada en el mundo de la BP y que ha ido evolucionando con el tiempo, conviviendo en la actualidad el voluntariado tradicional

7 En España, legislado a través de la Constitución (artículo 105.3) y de la Ley 19/2013 del 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno. Acceso: [https://www.boe.es/eli/es/c/1978/12/27/\(1\)](https://www.boe.es/eli/es/c/1978/12/27/(1)), y <https://www.boe.es/eli/es/l/2013/12/09/19/con>. Consulta: 05/11/2022.

con el *crowdsourcing*⁸ en muchos centros (Proulx 2020). Sin embargo, su grado de integración no es homogéneo: el espectro va desde la casuística española, donde el voluntariado en bibliotecas es más anecdótico que habitual (es participación colaborativa), al caso del Reino Unido, donde muchos centros cerrarían si no fuera por esto.⁹ Cuando el voluntariado es continuado y organizado se puede considerar a esas asociaciones como grupos de interés del centro que están participando de manera directa en la gestión del mismo. Sin minimizar su valor, este tipo de voluntariado plantea problemas de legitimidad, puesto que los objetivos que persiguen como grupo pueden no ser los más beneficiosos para el servicio, para la comunidad a la que sirve la BP e, incluso, como señalan Theiss-Morse y Hibbing (2005, 228), para promover la ciudadanía democrática.

MODELOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN ENTORNOS BIBLIOTECARIOS

La participación ciudadana en entornos bibliotecarios se articula en tres modelos, de bordes sinuosos y líquidos, en función del papel que desempeña la BP en el proceso: la biblioteca como objeto, como sujeto, como medio. A través de estos modelos, la BP estimula y materializa la participación ciudadana de manera activa e intencionada.

La mecánica de estos modelos de participación no es igual en cada caso, ni siquiera en cada categoría. Con todo, se pueden señalar varias características generales y comunes:

- La biblioteca no es el centro, sino un nodo dentro de estructuras y redes mayores.

8 *Crowsourcing*: tipo de participación colaborativa similar al voluntariado y caracterizada por ser abierta, distribuida y muy dinámica, y que ha visto en internet un buen espacio de desarrollo.

9 Estadísticas sobre el trasvase de personal remunerado a voluntariado en las bibliotecas de Reino Unido en *Chartered Institute of Public Finance and Accountancy*. Acceso: <https://www.cipfa.org/>. Consulta: 07/11/2022.

Tendencias y prospectiva...

- Es imprescindible la intervención de distintos grupos de interés¹⁰ de la biblioteca y la comunidad, y la consideración de la biblioteca como lugar para el encuentro para los mismos.
- Completa el sistema de la participación ciudadana: redistribución de poder, relación Estado-ciudadano, voluntad ciudadana y política, y proceso. (De-Sousa-Guerreiro y Domínguez Sanjurjo 2018)

También son comunes algunos problemas: a la resistencia al cambio y los intereses particulares ya mencionados se suma la falta de recursos.

La biblioteca como objeto. En este modelo es la propia BP la institución que recibe el resultado de la participación ciudadana.

La biblioteca es un servicio público, además de proximidad (es decir, de ámbito local), sobre el que la ciudadanía puede querer intervenir a la hora de tomar decisiones sobre diversos aspectos de la institución. Es decir, la biblioteca es el objeto de trabajo de un proceso concreto de la participación ciudadana (el “problema” a abordar), y la que recibe el resultado de la misma. La iniciativa para poner en marcha una intervención sobre la biblioteca puede partir de diferentes agentes: la biblioteca, una Administración superior (como el Ayuntamiento al que pertenece) o algún movimiento ciudadano que lo reclama.

El tipo de acciones que se pueden ejecutar sobre las bibliotecas públicas por medio de la participación ciudadana no se circunscribe únicamente al codiseño de (o parte de) la colección, los servicios o las actividades, sino que puede tener un impacto mucho más profundo en la gestión de la biblioteca y en su propia naturaleza. Se puede ver a través de las experiencias de la Biblioteca Municipal de Helsinki y la Biblioteca Pública del Condado de Osceola.

La Biblioteca Municipal de Helsinki (Finlandia) contó con prácticas participativas desde su concepción. La idea desde el inicio fue consultar a la ciudadanía para realizar una planificación participativa de la Biblioteca Central en puntos dentro de las áreas

10 Teoría de los *Stakeholders* o de los Grupos de Interés.

de arquitectura del edificio, mobiliario, nuevos servicios y funciones, e inversión del presupuesto, con el objetivo de “promover las bases democráticas, la apertura y la sensación compartida de pertenencia a la nueva biblioteca” (Haaviso, Lipasti y Sauli 2017). De la misma manera ha ocurrido con la Biblioteca Pública de San Fermín (Madrid, España): nace dentro del programa *La ciudad que quieres será la ciudad que quieras*¹¹ y basada en la participación ciudadana (Ayuntamiento de Madrid 2016).

El caso de la Biblioteca Pública del Condado de Osceola (Florida, Estados Unidos) es muy diferente, y constituye un ejemplo perfecto de cómo la participación ciudadana puede llegar a jugar en contra si no cuenta con un mecanismo bien establecido y normas claras. La experiencia, expuesta por Koontz (2004), explica cómo a partir de iniciar un proceso de participación ciudadana para determinar la inversión de recursos se generó un conflicto entre diferentes grupos de interés, que perjudicaba al centro. Aunque la dirección del centro supo resolver este conflicto, su caso permite ver tres de las amenazas que pesan sobre los procesos de participación ciudadana que se han mencionado en este documento: la legitimidad, el capital social negativo y la tesis de Theiss-Morse y Hibbins sobre la actividad asociativa y la democracia.

La biblioteca como sujeto. La biblioteca activa la participación ciudadana aunando sus esfuerzos y trabajo con diferentes actores de la comunidad.

La biblioteca se une a otros agentes del territorio (como los Servicios Sociales o asociaciones de voluntarios) con motivo de haberse detectado una necesidad o inquietud concreta de la comunidad y pone en marcha una colaboración que resulta en una actividad o servicio concreto diseñado *ex profeso* y que incluye la participación ciudadana como parte importante del proyecto.

11 Más información en <https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Actualidad/Noticias/La-ciudad-que-quieres-sera-la-ciudad-que-quieras?vgnextfmt=default&vgnextoid=67e9edb8e80df410VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnnextchannel=a12149fa40ec9410VgnVCM100000171f5a0aRCRD>. Consulta: 07/11/2022.

Tendencias y perspectiva...

Este modelo queda bien ilustrado con ejemplos como el muy conocido programa de apoyo psicosocial, información y formación para personas sin hogar¹² que desarrolló la Biblioteca Municipal de Zagreb (Croacia) en colaboración con otros agentes del territorio.

También muchas de las iniciativas surgidas en bibliotecas de todo el mundo durante los meses más duros de la pandemia de COVID-19 se corresponden con esta forma de participación ciudadana en el entorno bibliotecario. El informe *Public Libraries in Europe and COVID-19* (NAPLE 2020) recoge algunas de las acciones y servicios desarrollados por sus socios en este contexto, destacando casos como el de Irlanda, donde algunos servicios bibliotecarios con los Equipos de Respuesta Comunitaria y voluntarios colaboraron en tareas como la conexión con los miembros de su comunidad en situación de aislamiento para garantizar la llegada de alimentos y medicamentos hasta sus domicilios.

Figura 1. Configuraciones de la participación ciudadana en las bibliotecas



Fuente: Elaboración propia.

12 Más información en: <https://www.eifl.net/eifl-in-action/helping-homeless-people-employment>. Consulta: 07/11/2022.

La biblioteca como medio. En este caso, la BP dispone los medios para que se establezca la participación ciudadana, pero desde una posición en la que no es ni objeto ni sujeto de ésta.

Las principales características que unen estos proyectos, y otros de naturaleza similar son: a) Consideran la biblioteca como herramienta –un medio– que facilita la participación ciudadana, pero no desempeña ninguno de los roles protagonistas, lo que hemos denominado en este texto *objeto* o *sujeto* de la participación; b) Funcionan como una incubadora de iniciativas de participación ciudadana, no como promotores de una actividad concreta; y c) Capacitan a las bibliotecas para generar iniciativas de participación ciudadana en su territorio, explotando las particularidades de los centros como servicio de proximidad y entidad ligada a su comunidad.

Los proyectos *Bibliotecas para tu acción* y *LabsBibliotecarios* sirven para mostrar el alcance de la biblioteca como agente e impulsor de la participación ciudadana.

*Bibliotecas para tu acción*¹³ fue un proyecto implementado entre 2013 y 2016, y orientado a la activación y fortalecimiento del vínculo entre bibliotecas públicas, gobiernos locales y la ciudadanía en Chile. Por medio del desarrollo de proyectos de interés para la comunidad se consiguió poner en marcha diferentes propuestas¹⁴ de participación ciudadana en catorce bibliotecas públicas, tanto en la modalidad presencial como virtual, a través de las cuales se involucró a personas y organizaciones sociales en la toma de decisiones de los gobiernos locales (Fernández y Ivusic 2017).

13 Proyecto de la Fundación Democracia y Desarrollo (Chile), con la colaboración de la Fundación Bill & Melinda Gates. Más información en: <https://www.biblioaccionciudadana.cl/>. Consulta: 05/11/2022.

14 Ejemplo: *Diálogos participativos en seguridad comunitaria*, de la Biblioteca Pública de Huechuraba (Región Metropolitana, Chile), que dio lugar a un plan de información y acción en materia de seguridad con el compromiso de la comunidad.

Por otra parte, *LabsBibliotecarios*¹⁵ es un proyecto español nacido en 2017 y que ha ido evolucionando y adaptándose desde entonces hasta llegar a la propuesta actual constituida por una plataforma virtual, un curso y unas jornadas. Sus destinatarios son principalmente bibliotecas de toda índole y otras instituciones culturales, aunque el proyecto acepta a otros agentes interesados (sea una organización, asociación o particular), además de tener un carácter internacional.

El resultado de este proyecto es la puesta en marcha de muy variadas propuestas de participación ciudadana a través de bibliotecas¹⁶ y otras entidades culturales, tanto en España como en otros países.

CONSIDERACIONES FINALES

No faltan experiencias de participación ciudadana en entornos bibliotecarios, aunque sí una formalización, reconocimiento y continuidad de estas iniciativas, para que dejen de ser algo puntual y extraordinario y se puedan integrar en el funcionamiento habitual de las bibliotecas.

El reconocimiento de las bibliotecas como activadoras de la participación ciudadana deberá llegar no sólo de otros agentes sociales y del territorio, sino también por parte del Estado, instituciones y administraciones (especialmente las locales), así como por parte del propio mundo bibliotecario, del que se requiere altura de miras, recursos y personal comprometido.

La extensa red que tiene la institución bibliotecaria y su valoración positiva (como espacio público, neutral, seguro, abierto y confiable) sirve como punto de partida e infraestructura desde la que

15 Proyecto de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, de la Dirección General del Libro y Fomento de la Lectura, perteneciente al Ministerio de Cultura y Deporte de España. Más información en: <https://labsbibliotecarios.es/>. Consulta: 10/11/2022.

16 Ejemplo: Laboratorio *Participar es salud. ¡Nos acompañamos!*, de la Biblioteca Pública de San Javier (Murcia, España), que resultó en iniciativas destinadas a combatir la soledad no deseada de las personas mayores. Más información en: <https://www.facebook.com/people/San-Javier-Laboratorio-Ciudadano/100063560121461/>. Consulta: 10/11/2022.

articular la participación ciudadana a nivel local, territorios desde los que se puede ejercer la participación de manera más directa.

Existen importantes desafíos a afrontar, pero la recompensa supera el esfuerzo invertido: conseguir una ciudadanía más informada, “*A Good Citizen is an Informed Citizen*”, decía Janice Kee¹⁷ a propósito de la Campaña de apoyo de la ALA al proceso de votación americano de 1952, y una ciudadanía participativa acercará a los Estados al objetivo de gozar de democracias más sólidas y sociedades más justas y cohesionadas.

Entre los retos se cuentan la necesidad de encontrar espacios dentro de los servicios bibliotecarios, tanto físicos como virtuales, para la ciudadanía digital y la participación ciudadana digital, así como la manera de desarrollar relaciones coproductivas plenas que enlacen al sector público (y la biblioteca como parte de él), el privado, el terciario y a los ciudadanos para mejorar la equidad dentro de los servicios públicos y crear nuevas oportunidades para la práctica democrática (Blewitt 2014).

Finalmente, la participación ciudadana en entornos bibliotecarios no sólo permite alcanzar el objetivo de conseguir democracias más representativas, sino que tiene un efecto secundario, constituyéndose como un factor adicional para la resignificación y la revitalización de la institución bibliotecaria.

17 Kee, Janice, *American Library Association Register and Vote State Campaign Appointees* (ALA RS 29/2/6, 1952), citado por Jean Preer, “Promoting Citizenship: How Librarians Helped Get Out the Vote in the 1952 Presidential Election”, en *Libraries and the Cultural Record* 43 (1): 1-28.

REFERENCIAS

- Arnstein, Sherry R. 1969. "A Ladder Of Citizen Participa-tion". En *Journal of the American Planning Associa-tion* 35 (4): 216-24.
- Ayuntamiento de Madrid. 2016. "Biblioteca de San Fermín: documento resumen de un proceso de participación en marcha". En *Biblioteca San Fermín ¡Ya está en marcha!* Vol. I. Madrid.
- Blewitt, John. 2014. "Public Libraries, Citizens and the De-mocracy". En *Power and Education* 6 (1): 84-98.
- Bovaird, Tony. 2007. "Beyond Engagement and Participa-tion: User and Community Coproduction of Public Ser-vices". En *Public Administration Review* 67 (5): 846-60.
- De-Sousa-Guerreiro, João y María Ramona Domínguez San-jurjo. 2018. *Bibliotecas ciudadanas: espacios de desa-rrollo y participación*. Barcelona: Editorial UOC.
- Fernández Labbé, Juan y Jasna Ivusic. 2017. *Guía para pro-mover la participación ciudadana desde las bibliote-cas públicas*. S. l.: Fundación Democracia y Desarrollo; RIMISP.
- Font, Joan, Ismael Blanco, Ricard Gomá y Marina Jarque. 2012. "Mecanismos de participación ciudadana en la toma de decisiones locales: una visión panorámica". En *Participación ciudadana en políticas públicas*, 56-104. Ciudad de México: Siglo XXI Editores.
- Ganuz, Ernesto. 2010. "Novos Instrumentos de Participa-ção: entre a participação e a deliberação". En *Experiên-cias internacionais de participação*, 19-40. São Paulo: UFMG.
- Haavisto, Tuula, Pirjo Lipasti y Antti Sauli. 2017. "Working with the Citizens: Planning the New Helsinki Central". En *BiD: Textos Universitaris de Biblioteconomia i Do-cumentació* 38: 1-8.

- IFLA. 2014. “Declaración de Lyon sobre el acceso a la información y el desarrollo”. La Haya, Países Bajos.
- IFLA y Unesco. 2001. “Directrices IFLA/Unesco para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas”. La Haya, Países Bajos.
- IFLA y Unesco. 2022. “Manifiesto IFLA/Unesco sobre Bibliotecas Públicas 2022”. IFLA 441. La Haya, Países Bajos.
- Koontz, Christine M. 2004. “Los ‘Stakeholders’ de la biblioteca pública: intereses/conflictos potenciales: un estudio de caso”. En *World Library and Information Congress: 70th IFLA General Conference and Council*, 1-11. Berlin: IFLA.
- Kranich, Nancy. 2005. “Civic Partnerships: The Role of Libraries in Promoting Civic Engagement”. En *Sharing & Information Networks 2*, n.º 18 (1-2): 89-103.
- Krick, Tomas, Maya Forstater, Philip Monaghan y Maria Sillampää. 2006. *El compromiso con los stakeholders: manual para la práctica de las relaciones con los grupos de interés*. Londres: AccountAbility; United Nations Environment Programme.
- Legard, Sveinung. 2022. “Displacement and Citizen Participation: A Comparison of the Enactment of E-participation Platforms in Oslo and Madrid”. En *Citizen Participation in the Information Society: Comparing Participatory Channels in Urban Development*, editado por Sisel Hovik, G. Anthony Giannoumis, Kristin Reichborn-Kjennerud, José M. Ruano, Ian McShane, Sveinung Legard, 49-70. Londres: Palgrave Macmillan.
- NAPLE. 2020. “Public Libraries in Europe and COVID-19: Findings from NAPLE Members”.
- Pena-López, José Atilano y José Manuel Sánchez-Santos. 2018. “Social Capital, Trust and Models of Associationism in Spain”. En *Papers* 103 (2): 153-73.

- Portes, Alejandro. 1998. "Social Capital: Its Origins and Applications in Modern Sociology". En *Annual Review of Sociology* 24: 1-24.
- Preer, Jean. 2008. "Promoting Citizenship: How Librarians Helped Get Out the Vote in the 1952 Presidential Election". En *Libraries and the Cultural Record* 43 (1): 1-28.
- Proulx, Geneviève. 2020. "Du bénévolat au *crowdsourcing*: Évolution de la participation citoyenne dans les bibliothèques". En *Documentation et bibliothèques* 66 (3): 47-54.
- Pulido Daza, Nelson Javier, John Jairo Abril Daza y Diana Carolina González Bedoya. 2019. "Acceso a la información pública como estrategia de participación e inclusión social. Un análisis de marcos legales de América Latina". En *Información, participación ciudadana y democracia*, 407, coordinado por Estela Morales Campos. Ciudad de México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.
- Theiss-Morse, Elizabeth y John R. Hibbing. 2005. "Citizenship and Civic Engagement". En *Annual Review of Political Science* 8: 227-49.
- Vårheim, Andreas. 2007. "Social Capital and Public Libraries: The Need for Research". En *Library & Information Science Research* 29 (3): 416-28.
- Ziccardi, Alicia. 2012. "Sobre la participación ciudadana en las políticas públicas del ámbito local". En *Participación ciudadana en las políticas públicas*, 205-21, compilado por Manuel Canto Chac. Ciudad de México: Siglo XXI Editores.

Tendencias y prospectiva de la investigación cualitativa en bibliotecología y estudios de la información. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información / UNAM. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial: Sergio J. Sepúlveda H. y Angélica Valenzuela. Revisión especializada y formación editorial: Ojiva Comunicación y Diseño S. A. de C. V. Corrección de pruebas: Carlos Ceballos Sosa y Marcos Emilio Bustos Flores. Fue impreso en papel cultural de 90 g en los talleres de Migal Impresiones Digitales S. A. de C. V. 3.^{er} Anillo de Circunvalación 73, colonia Barrio Santa Bárbara, Alcaldía Iztapalapa, C. P. 09000, Ciudad de México. Se terminó de imprimir en febrero de 2025.