



## Un lugar en el mundo: Los servicios de información local en la biblioteca pública

Adriana María Betancur

*Coordinadora Servicio de Información Local.*

*Departamento de Cultura y Bibliotecas.*

*Comfenalco Antioquia Colombia*

*La siguiente reflexión tiene como referencia la experiencia de diez años del Departamento de Cultura y Bibliotecas de la Caja de Compensación de Comfenalco Antioquia con la creación y prestación del Servicio de Información Local. En la primera parte se sustenta la pertinencia y validez de considerar los Servicios de Información Local como imprescindibles en la concepción y materialización de la función de las bibliotecas públicas como instituciones sociales, en la segunda parte, se resalta el compromiso con la formación de ciudadanía y en la tercera se presentan los retos e implicaciones de los Servicios de Información Local para las bibliotecas públicas.*

### 1 La biblioteca pública como institución social

En el contexto actual de transición, marcado fundamentalmente por la globalización; los cambios en la concepción de los estados nacionales; la creciente competencia entre las comunidades, instituciones y aún gobiernos por la apropiación de recursos; el debilitamiento de las políticas sociales; el derrumbamiento de las formas organizativas tradicionales, y aumento de las tensiones sociales, el futuro estará críticamente deter-

minado por la capacidad que las bibliotecas desplieguen para integrar estratégicamente la información científica, artística y ciudadana al desarrollo de las comunidades. Y por tanto la capacidad para hacerse más inteligentes en la aplicación del conocimiento a la resolución de las problemáticas que las afecten. En este sentido, el documento preliminar del Plan Sectorial de Bibliotecas Públicas, el cual es parte del Plan Nacional de Cultura de Colombia, expresa:

“La condición de institución social diferencia radicalmente a una organización de otras. En tanto que una organización, en específico, haya ganado presencia, reconocimiento, validez y se haya legitimado como una instancia útil para la vida de las comunidades, se le puede llamar Institución. Se dice que una institución es social sólo si realmente está vinculada, en la cotidianidad de la vida comunitaria, con las esferas cultural, educativa, política y económica en las que se mueven las personas.

En esta medida, puede afirmarse que la Biblioteca Pública es una institución social, en tanto que ha estado o debe estar:

Comprometida con la promoción de las manifestaciones culturales de las comunidades en las que trabaja. Esto desde una perspectiva de integración a la vida local y global.

Vinculada a las diferentes posibilidades educativas, sean formales, no formales, incidentales o autodidácticas. Comprometida con la promoción de espacios para la vida democrática, al promover la participación ciudadana. Vinculada a formas de mejoramiento económico de las comunidades al ofrecer información para los procesos productivos.”<sup>(1)</sup>

Por tanto, no basta con denominar a las bibliotecas como instituciones sociales, sino, además, que estén validadas y legitimadas por las comunidades, en las prácticas cotidianas, con un claro reconocimiento en la intervención social, obviamente con el cumplimiento de una misión que garantice el acceso a la información local, nacional e internacional, en diversos soportes y formatos; que propicie la promoción de lectores, el fomento y la divulgación cultural.

## 2 Manifiestos y declaraciones internacionales

Los manifiestos y declaraciones internacionales, siempre se han referido de manera directa al compromiso de las bibliotecas públicas con el afianzamiento de las relaciones biblioteca - comunidad mediante el diseño de servicios que partan del conocimiento de los sectores que atienden. Es claro el llamado del Manifiesto de la UNESCO, de 1949, al compromiso de la biblioteca pública con la educación popular, con salvaguardar la libertad de expresión, mantener un espíritu crítico y constructivo en cuanto a los asuntos públicos, además de servir de apoyo a la opinión pública. Este manifiesto, revisado en 1972, precisa la necesidad de los estudios de usuarios como la antesala al diseño y prestación de sus servicios. En la actualización de 1994, hace un llamado a la contribución de la biblioteca pública en los procesos democráticos, como también, el de garantizar a los ciudadanos el acceso a todo tipo de información comunitaria.

Por su parte, la Declaración de Caracas de 1982, que por sus características de concepción de región, es el documento de referencia, puesto que parte de la realidad concreta de los países latinoamericanos e incluye varios aspectos:

garantizar el libre acceso a la información en las diferentes formas de presentación; propiciar la participación activa de la población y de la biblioteca como instrumento dinamizador de este proceso; posibilitar el rescate, la comprensión, difusión y defensa de las culturas autóctonas; y ser un centro de información y comunicación de la comunidad.

Es un hecho que los manifiestos y declaraciones internacionales han instado a las bibliotecas públicas hacia un trabajo directo con las comunidades, no sólo desde su reconocimiento a partir de estudios de necesidades de información de los usuarios, sino además, con la creación de servicios que materialicen este ideal de ser centros motores de procesos de integración social, mediante el uso de la información en todos los ámbitos y formatos, y muy directamente de la local.

## 3 La formación de ciudadanos desde la disposición y uso de la información

La ciudadanía se basa en sentimientos de pertenencia cultural y social hacia una comunidad, los cuales se encuentran a menudo relacionados con conceptos como “dentro”, “fuera” o “cerca” y “lejos” que implican la existencia de conjuntos de fronteras territoriales.

Los actuales debates sobre ciudadanía plantean la relación entre la pertenencia a alguna forma de comunidad por una parte, y aspectos formales del concepto de ciudadanía por otra, siendo las ciudades los lugares donde se plantean las cuestiones más profundas sobre pertenencia e identidad. Ser ciudadano exige el desarrollo de otros valores como son la capacidad de reconocerse y asumirse dentro de un proyecto colectivo, en el que se funden profundamente la noción de individuo y la de comunidad. Esto significa, la formación de ciudadanos creativos, transformadores, propositivos y con esperanza en su aporte individual a la gestión de un mundo mejor. La biblioteca pública como institución creada para lograr niveles superiores de desarrollo social,

debe contribuir para que el individuo trascienda esa condición y se convierta en ciudadano, para ello debe hacer que:

• **Conozca y practique el derecho a la información.** La información es un insumo indispensable para la vida ciudadana. Es un prerequisite estar informado para participar. Es importante socializar la información producida tanto en el entorno inmediato como en el mundo. Es necesario proveer a la comunidad de las herramientas fundamentales que posibiliten el acceso permanente e ilimitado a ella, en todas sus expresiones. Una de ellas es el conocimiento del derecho a la información, el cual es tan importante como el derecho civil, el social o el económico. Este derecho está consagrado en el artículo 20 de la Constitución Política de Colombia. Es una voluntad que debe ir más allá de la simple demagogia y divulgación, debe trascender e inspirar el diseño y prestación de servicios completos, actualizados, ágiles y de fácil acceso a la comunidad, de tal manera que permita el uso oportuno de los diferentes sistemas.

• **Participe activamente de la vida de su comunidad.** Formar ciudadanos desde la biblioteca significa impulsar la promoción y el consumo crítico de información con la perspectiva de la participación, mediante la cual los sujetos vinculados se reconozcan dentro de un proceso de construcción de proyectos colectivos de vida, de ciudad, de nación, de mundo.

Infortunadamente este derecho a la participación, es decir, al que tiene todo ciudadano para influir con sus determinaciones en el rumbo de los asuntos públicos de su país y de su región, consagrado además en la Constitución Política Colombiana de 1991, se ha quedado en gran parte en el papel. Es entonces compromiso de la biblioteca pública, mediante la información, propiciar el ejercicio de este derecho, para lo cual es necesario identificar tres momentos en los que se requiere información:

• **Antes de la toma de decisiones.** Lo que implica una biblioteca proactiva, es decir, diseñada para tener la información que se genera en el proceso hacia la toma de decisiones de interés para la comunidad.

• **Durante la toma de decisiones.** Para esto la biblioteca pública debe constituirse en protagonista social de primer orden y debe estar legitimada por la comunidad, de tal manera que sea el centro de los flujos de información y de interrelaciones con los grupos organizados, las instituciones públicas y privadas que trabajan en la comunidad e inciden en la toma de decisiones cruciales que afectan la dinámica de los individuos.

• **Después de la toma de decisiones.** La biblioteca debe poseer y promocionar la información, generalmente publicada, que llega a ella y que se convierte en la memoria y el legado del accionar de las sociedades. En este último momento es en el que en la mayoría de los casos ha actuado la biblioteca pública, obviando los dos anteriores. La biblioteca debe aportar sustancialmente a nuevas formas de participación ilustrada que trasciendan los mecanismos formales, es decir, que la participación se practique desde los ámbitos cotidianos y trascienda a los ámbitos de la participación política.

## 4 Retos que asume la biblioteca pública con la creación y prestación de los servicios de información local

Los acelerados cambios en el orden mundial, detonado por procesos de globalización en sus tres vertientes: económica, financiera y tecnológica, han exigido un cambio de modelo de desarrollo en todos los sentidos, la formación de estados paranacionales y sus efectos transversales a los ordenes establecidos y la consiguiente resignificación y reconstrucción en la perspectiva de lo local y regional. La pregunta por lo local es la posibilidad de acción de un concepto que se reclama "parte de", que pareciera no existir sin estar referenciado a lo global, a una unidad mayor pero que tiene más cabida hoy cuando se reconoce la crisis de los paradigmas totalizantes que han dominado la explicación de los procesos modernos.

Lo local se asume como espacio que tiene un territorio común y unas identidades. A su vez ha estado más referido a los pequeños municipios que se expresan al interior de los departamentos o la región, pero también como el barrio o los barrios que en la ciudad desarrollan características propias y que va más allá de la noción administrativa.

El desarrollo local es ante todo un proyecto de futuro que vincula unos recursos y un proyecto cultural (basado en la cultura de la gente) y unos actores, en un territorio determinado que requiere de información para proyectar su futuro vertido en un plan de desarrollo. Las localidades se han convertido en escenarios de una desgarradora tensión entre las presiones globalizadoras del capital internacional y la necesidad de responder a las demandas internas de una población que padece los efectos de la política de ajuste estructural, de la apertura económica y de múltiples formas de exclusión social y política. La biblioteca pública no se escapa a ello, no sólo en su concepción, sino en el diseño, prestación y evaluación de sus servicios, por lo que se hace urgente redimensionarla en el contexto actual y en los estudios de las necesidades reales de los usuarios.

Uno de los retos es la creación de servicios de información local, para que recojan, organicen y difundan de manera intencional y sistemática la información generada por la comunidad radio de acción de la biblioteca pública, en diferentes aspectos de su desarrollo, utilizando diversos medios, formatos y soportes para la transferencia de la información y en función de los procesos de fortalecimiento de las identidades culturales y la participación ciudadana y comunitaria. La creación de este tipo de servicio exige sustanciales transformaciones de la biblioteca pública en los siguientes aspectos:

#### 4.1.1 Contenidos

Ya no es sólo la institución que compra a unos proveedores ocasionales, recursos informativos que pasan por un medio editorial. Debe ampliar la estrategia para recoger de manera intencional y sistemática la producción de la comunidad; este tipo de información, en la mayoría de los

casos, no ha sido parte del acervo de la biblioteca pública.

#### 4.1.2 Los formatos

Lo anterior implica necesariamente transgredir los estándares en los formatos convencionales y contemplar otros no normalizados como plegables, folletos y periódicos alternativos, los cuales tienen características particulares en la presentación e irregularidad en la publicación, entre otros. Y si es el caso, elaborar formatos que faciliten la transferencia de información a aquellos que carecen de ella.

#### 4.1.3 Organización y análisis de la información

Para esto es necesario acercarnos a conocer las dinámicas de la comunidad, de manera que le permita a los bibliotecólogos, proponer otras estructuras de organización y análisis de información que posibiliten el acceso y la recuperación por parte de la misma comunidad que la ha generado.

#### 4.1.4 Divulgación de la información

Ampliar los medios de presentación y suministro de la información de acuerdo con el conocimiento de la comunidad para que accedan a ella mediante los medios que más utilicen como carteleras, reuniones barriales y canales locales, entre otros.

En este sentido, la biblioteca debe plantearse cuál es su papel en relación con los contenidos que forman su acervo. En muchas ocasiones lo que realmente posee son datos, y sólo cuando los hace significativos mediante un proceso de selección, y análisis, de acuerdo con las necesidades y la pertinencia de las comunidades, los convierte en información y, la interacción social de ésta la convierte en conocimiento.

## 5 Experiencia del Departamento de Cultura y Bibliotecas de la Caja de Compensación de Comfenalco Antioquia en la prestación del Servicio de Información Local

El Departamento de Cultura y Bibliotecas de Comfenalco Antioquia inició en 1991 la prestación del Servicio de Información a la Comunidad, hoy Servicio de Información Local, orientado por los lineamientos del servicio desarrollado por la UNESCO y el Instituto Autónomo Biblioteca Nacional de Venezuela como programa piloto para América Latina, posteriormente creó sus propias líneas de acción y lo diseñó, de acuerdo con sus condiciones, en las cuales formuló unos ejes de desarrollo del Servicio.

Presta el servicio en diferentes modalidades: personal, telefónica, por correo físico, correo electrónico y en red, esto último es posible ya que tiene una base de datos publicada en internet sobre la ciudad ([www.comfenalcoantioquia.com/sil](http://www.comfenalcoantioquia.com/sil)) y cuenta con colecciones en diferentes soportes y formatos. Publica una serie de guías sobre la ciudad, bajo el título de "Guía de información al ciudadano". Realiza eventos de formación de opinión pública como el programa "Hablemos de Medellín" y la Muestras bienales de video "Medellín para verte mejor" y capacitaciones a bibliotecarios y gestores culturales sobre el diseño y prestación de Servicios de Información Local, por mencionar solo algunos.

Como creadores de este servicio, nos acompaña la convicción de que debemos propender por una nueva etapa en el desarrollo de las bibliotecas públicas, en la cual la tecnología esté al servicio de lo local, las bases de datos se alimenten de información que propicie la participación y transformación de las comunidades, los servicios y acciones permitan el descubrimiento de nuevos individuos, capaces de acercarse y apropiarse de

la información que ellos producen, que el mundo produce, pero insertos en la dinámica de su entorno y con todas las posibilidades que le propicien bienestar y por ende felicidad. Es importante generar contenidos desde las bibliotecas para las bases de datos, de lo contrario, seguiremos siendo consumidores y no interlocutores. La biblioteca pública no debe ser sólo una intermediaria sino que, por medio de la interpretación de la realidad social, debe aportar de manera decidida en los procesos de generación y producción de información, en otras palabras, ser también proveedora.

A propósito, el investigador venezolano, Iraset Paéz Urdaneta en el documento *Las Bibliotecas Públicas: la tercera oleada*, manifiesta que las bibliotecas públicas son llamadas a generar una transformación social mediante las relaciones que los ciudadanos sostienen con la información. Lo que él llama una inteligenciación de la sociedad, estrategia mediante la cual "La biblioteca pública existe para que la gente sea socialmente más inteligente, pues esta es la condición base del desarrollo sostenible. La repotenciación de la biblioteca pública será posible en la medida en que pueda inyectar conocimiento en el ambiente socio-económico y cultural que la circunde y no solo en la medida en que preserve lo que existe documentalizado de ese conocimiento para unos usuarios accidentales" <sup>(2)</sup>.

La propuesta es que la biblioteca pública, en su dinámica de interacción social, debe trascender el ciclo del dato al conocimiento, pasando por la generación, apropiación, organización y distribución de información útil, socialmente. Esa es la clave de su accionar. Las bibliotecas públicas son instituciones sociales que cumplen una tarea fundamental de estímulo al desarrollo local en perspectiva global, de formación de ciudadanos con valoraciones y actitudes positivas frente a la información, desde su consumo crítico. Como una de sus acciones estratégicas, la biblioteca pública debe trascender a un trabajo de mayor impacto con las comunidades locales desde el conocimiento de sus procesos y dinámicas, y en función de la información que en este sentido generan, como una de sus acciones estratégicas. Considero que ser bibliotecarios en las condiciones actuales, teniendo en cuenta el vertiginoso avance en las telecomunicaciones y el enfoque

hacia el trabajo comunitario, nos permite enriquecer social y espiritualmente a nuestros usuarios y lectores y no las arcas de los pulpos económicos.

Es pertinente y válido considerar los *Servicios de Información Local* como imprescindibles en la concepción y materialización de la función de las bibliotecas públicas como instituciones sociales, con el compromiso en la formación de ciudadanía.

Para concluir, es necesario que los bibliotecarios:

1. Asuman una vinculación activa, en el ámbito de las decisiones públicas, con la formulación y ejecución de políticas nacionales de información y de lectura, que redimensionen la función de las bibliotecas y los centros de información para el desarrollo local y nacional.

2. Apoyen los procesos de socialización de las experiencias y desarrollo académico y práctico del Servicio de Información Local que permita a mediano plazo conformar redes de sistemas de información que propicien la cooperación interinstitucional entre bibliotecas públicas, universitarias y centros de documentación de las organizaciones no gubernamentales, ong y centros de documentación del sector público y privado, que puedan proyectarse hacia sistemas de información para el desarrollo local.

3. Desacralicen la biblioteca pública en tanto sea en esencia de la comunidad, como uno de sus líneas estratégicas, contenga y dinamice la información que produce, sea su reflejo y vaya más allá, oriente a mirarse a sí misma y por fuera de sí para que dé un paso hacia su avance y calidad de vida y no a su desarraigo e indiferencia.

Desde los Servicios de Información Local, esperamos que muchos seres accedan a la información que les permita participar, crear y transformar su entorno, es así como la biblioteca pública contribuye a formar ciudadanos/as, es decir, formar sujetos capaces de construir con otros, el medio en el que quieren vivir. El papel del bibliotecario va más allá de conocer al usuario, debe ser un analista permanente del contexto para que la biblioteca, si se quiere, sea una

propuesta institucional de intervención social, abierta a otros actores e interlocutores, que estén en capacidad de evaluar su impacto. La biblioteca es una propuesta política en tanto su acción intencional y sistemática tiene que ver con la creación de nexos sociales y construcción de comunidad desde su mismo sentido de lo público. Por eso los servicios de información local son una urgencia que no dan espera.

## Bibliografía

*Biblioteca Pública y Democracia* / Adriana Ma. Betancur B. Santafé de Bogotá: Fundalecra, Ministerio de Cultura y Comfenalco Antioquia, 1997. 59 p. (Colombia Crece Leyendo).

*Constitución Política de Colombia, 1991*. Santafé de Bogotá: s.n., 1991. Arts. 20, 70. pp. 23, 40.

*Ciudades y gobernabilidad en América Latina* / Alfredo Rodríguez y Lucy Winchester. Santiago de Chile. Ediciones Sur, 1998.

Gestión Local y política social: notas para la definición de un enfoque / Fabio Velázquez. En: *Revista Foro* No. 320 (oct. De 1999). Pp. 42-55

*Industrias culturales y globalización: procesos de desarrollo e integración en América Latina* / Nestor García Canclini.

Podestá, Bruno. *La globalización y la dimensión social de la información*. En: [www.icd.apc.org/infonus/globalización.html](http://www.icd.apc.org/infonus/globalización.html). Oct 1/97.

Políticas Públicas en América Latina y papel estratégico de las bibliotecas públicas: nuevos desafíos. En: *Reunión Regional de Bibliotecas Públicas*. Conferencia Inaugural. Perú: IFLA, 1996. P3-4.

Revesz, Bruno. Bibliotecas y bibliotecarios latinoamericanos en el entorno 'pre' y 'post' moderno. En: *Coloquio Internacional Sobre Problema Teóricos y Epistemológicos de la Bibliotecología*, México: Universidad Nacional Autónoma de México: 18-20 de junio de 1996, 15 p.

UNESCO. *Manifiesto de la unesco sobre la biblioteca pública*, 1994 (documento preliminar), París: UNESCO, 1994.

*Reunión general sobre la situación actual y estrategias de desarrollo de la Biblioteca pública en América Latina y el Caribe*, octubre 25-29, 1989. París: UNESCO, 1982. p. 7-8

## Notas

(1) Plan Sectorial de Bibliotecas Públicas [documento preliminar] del Plan Nacional de Cultura. 2001 - 2010. Bogotá. Noviembre de 2001.

(2) Bibliotecas públicas: La tercera oleada / Iraset Páez U. Caracas, ABIPALC, 1992.