

**I COLOQUIO LATINOAMERICANO Y DEL CARIBE DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN A LA  
COMUNIDAD**

*“Por la creación de Servicios de Información Local en las Bibliotecas Públicas”*

**Documento de Referencia**

**Preparado por:**

**Adriana María Betancur B.**

**Didier Álvarez Z.**

**Revisión y aprobación**

**Comité Académico del Coloquio**

**Medellín, Colombia.**

**Mayo de 2001**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>1. LA IDEA CONTEMPORÁNEA DE BIBLIOTECA PÚBLICA.....</b>	<b>3</b>
<b>2. LA BIBLIOTECA PÚBLICA EN AMÉRICA LATINA.....</b>	<b>5</b>
2.1 LA ESCENA LATINOAMERICANA.....	5
<b>2.2 CIRCUNSTANCIAS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA EN AMÉRICA LATINA.....</b>	<b>6</b>
2.2.1 PREDILECCIÓN POR LO URBANO EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA.....	7
2.2.2 BIBLIOTECAS RURALES: UN MUNDO QUE TAMBIÉN CUENTA.....	7
2.2.3 LOS SISTEMAS BIBLIOTECARIOS PÚBLICOS.....	8
2.2.4 LA FINANCIACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS.....	9
2.2.5 LAS DIFICULTADES DE LA DEPENDENCIA JERÁRQUICA.....	9
2.2.6 EL PROBLEMA DE LA LEGISLACIÓN.....	10
2.2.7 LA ESCOLARIZACIÓN DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA.....	10
2.2.8 EL BIBLIOTECARIO PÚBLICO.....	11
<b>2.3. LAS TAREAS DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA EN AMÉRICA LATINA.....</b>	<b>12</b>
2.3.1 LA CREACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE LECTORES.....	12
2.3.2 LA DIVULGACIÓN Y PROMOCIÓN DEL DERECHO A LA INFORMACIÓN Y LA VALIDACIÓN DE ÉSTA COMO UN BIEN PÚBLICO.....	13
2.3.2.1 La biblioteca pública y la formación de ciudadanos desde la disposición y uso de la información.....	13
2.3.2.1.1 La idea de ciudadanía.....	13
2.3.2.1.2 La biblioteca pública y la ciudadanía.....	14
<b>3. LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD (SIC) EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS.....</b>	<b>15</b>
3.1. EL CONCEPTO DE SERVICIO DE INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD.....	15
<b>3.2 BREVE ACERCAMIENTO AL ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD.....</b>	<b>16</b>
3.2.1 La Segunda Guerra Mundial y el origen de los Servicios de información a la comunidad.....	16
3.2.2 Posguerra y segunda mitad del siglo XX.....	17
3.2.3 LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE.....	18
<b>BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA.....</b>	<b>20</b>
SOBRE BIBLIOTECAS PÚBLICAS.....	20
SOBRE SERVICIOS DE INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD.....	22

## DOCUMENTO DE REFERENCIA

### PRESENTACIÓN

Este documento pretende, en el contexto del **I Coloquio Latinoamericano y del Caribe de Servicios de Información a la Comunidad**, ofrecer una ubicación sintética de la idea de servicios de información comunitaria dentro del contexto de la Biblioteca Pública en América Latina y el Caribe. Para ello, más específicamente, presenta a la Biblioteca desde el lugar y los retos que tiene en la Región; a la vez, plantea una noción general de los Servicios de Información a la Comunidad (su origen y propósitos) y una breve relación de la manera como han sido considerados en el discurso bibliotecario público latinoamericano. Por último, ofrece una bibliografía básica para que los expositores, asistentes e interesados en el tema, puedan orientarse y estar adecuadamente preparados para el trabajo académico del **I Coloquio**.

La Biblioteca Pública ha crecido como institución social a la luz de los fenómenos constitutivos del mundo moderno. En este sentido, la Biblioteca es un testimonio de la historia y su evolución es el reflejo tanto del conjunto de valores de la sociedad moderna, como de los cambios en su acontecer histórico, político, económico, social y cultural.

La consolidación de los derechos sociales en el siglo XX, trajo consigo la exigencia de plena integración ciudadana de las personas a la sociedad. La Biblioteca Pública respondió con el desarrollo de servicios especiales dirigidos a aminorar los desajustes propios de este proceso y en específico los ocasionados por las guerras mundiales. Es en este contexto en el que surgen los Servicios de Información a la Comunidad (también llamados Servicios de Información Utilitaria o, más recientemente en el contexto colombiano, Servicios de Información Local).

### 1. LA IDEA CONTEMPORÁNEA DE BIBLIOTECA PÚBLICA

Desde lo que podría llamarse el lenguaje oficial o lenguaje de referencia de la biblioteca pública en el mundo, el *Manifiesto de la UNESCO para las Bibliotecas Públicas (1994)*, la considera un centro de información que facilita a sus usuarios toda clase de conocimiento e información, en tanto que es una "puerta local hacia el conocimiento", un "requisito básico para el aprendizaje a lo largo de los años, para la toma independiente de decisiones y el progreso cultural del individuo y los grupos sociales".

El Manifiesto UNESCO, parte de incorporar tácitamente una serie de derechos civiles, políticos y sociales, declarados como fundamentales para el hombre moderno. Este documento parece reconocer y condensar la larga historia de tres siglos de los derechos que estudió, con perspicaz mirada, T. H. Marshall<sup>1</sup> en su ensayo clásico “Ciudadanía y clase social”, como “la existencia de una igualdad humana básica al concepto de la pertenencia plena a una comunidad”. En efecto, el “Manifiesto” habla sobre “la libertad, la prosperidad el desarrollo de la sociedad y de las personas” como “valores humanos fundamentales”. Estos valores presuponen la posibilidad de acceder libre e ilimitadamente a los conocimientos, a los bienes intelectuales y culturales. Más aún, se afirma la creencia de esta institución como “agente esencial para el fomento de la paz y el bienestar espiritual en la mente de los hombres y las mujeres”.

En consecuencia, el Manifiesto considera las bibliotecas como centros de información, de libre acceso para todo el mundo, sin ninguna clase de restricciones por razones de sexo, raza, religión, nacionalidad, excluyendo todo tipo de censura. Declara como misión de esta institución el fomento de la lectura, en todas las edades, el fomento de actividades culturales e imaginativas, además de ofrecer los servicios de información a los gremios o grupos que los soliciten, asegurando el acceso de los ciudadanos a toda clase de información comunitaria. Subraya el carácter gratuito de la biblioteca y propende por una legislación adecuada que ampare sus propósitos; en fin, busca la creación de un sistema o red de bibliotecas públicas, apela al espíritu de cooperación entre socios y grupos de usuarios y enfatiza en la necesidad de brindar las comodidades locativas y los instrumentos técnicos y tecnológicos necesarios para facilitar los diversos servicios bibliotecarios. Exhorta, por último, a las autoridades nacionales y locales y a los sistemas bibliotecarios del mundo, a “ejecutar los principios expresados en este Manifiesto”.

Desde un lenguaje más operativo, la Biblioteca Pública debe considerarse como una institución social que cumple funciones de agencia de comunicación, de información y conocimiento en la comunidad local. En esta perspectiva, es una institución que ha de estar en capacidad de estimular el desarrollo local en perspectiva global, de contribuir a la formación de ciudadanos con valoraciones y actitudes positivas frente a la información, en los que se fomenta una relación vital con las prácticas culturales de la lectura y la escritura, con el autoaprendizaje, y la vida en comunidad. En este sentido, busca el desarrollo de competencias en los ciudadanos para el manejo y aprovechamiento de los recursos de información en perspectiva del desarrollo integral y

---

<sup>1</sup> MARSHALL, T. H. Ciudadanía y clase social.

sostenible; por ello concibe a las personas como sujetos sociales en proceso de empoderamiento y desarrollo de sus capacidades para la vida en comunidad, para la autogestión, la vida en libertad y justicia, y la participación responsable en la sociedad y en la construcción del Estado.

## 2. LA BIBLIOTECA PÚBLICA EN AMÉRICA LATINA<sup>2</sup>

### 2.1 La escena latinoamericana

América Latina es hoy un continente que, a diferencia de otros continentes como Europa o África, vive una cierta cohesión cultural y social, establecida por la ocurrencia de períodos históricos comunes, y por la mayor difusión de dos idiomas hermanos, casi gemelos: el español y el portugués. Difusión de idiomas que, debe decirse, se ha dado desde posiciones hegemónicas con respecto a las lenguas indígenas<sup>3</sup>.

América Latina, no obstante, es una nación de naciones: un continente pluricultural, plurinacional y plurilingüístico. Una región que vive con gran fuerza la polarización del mundo: ricos y pobres, informados y desinformados. Una región en la que se estima, que el 85% de su población (que ahora es un poco más de 350 millones de personas, de las cuales el 74.3% radica en las ciudades) estará, para la primera década del siglo XXI, habitando las megaciudades: Sao Paulo, Ciudad de México, Buenos Aires... monstruos modernos que albergan entre 10 y 20 millones de habitantes cada una.

Un continente que sigue viviendo el éxodo campesino a las ciudades; con poca inversión en educación, con desempleo y pobreza creciente, ocasionada por el fracaso de los nuevos modelos económicos y la inequitativa distribución de la riqueza. Un continente donde más del 50% de la población es considerada pobre, profundamente marcada por violencias de todo tipo, que no ha

---

<sup>2</sup> Este apartado del Documento se construyó a partir del artículo:

RODRÍGUEZ S.M., Gloria María y ALVAREZ ZAPATA, Didier . A contribution to the discussion of guidelines for public libraries : a voice from Latin America. En: Proceedings of the IFLA/UNESCO Preconference Seminar on Public Libraries. The Hague : Unesco, 1999; p.48-60

<sup>3</sup> Un corto pero muy interesante análisis a este respecto, que bien puede generalizarse a toda la América Latina, lo constituye el texto:

HURTADO DE MENDOZA, Wiliam. Multilingüismo y cultura peruana. En: En: Reunión Regional de bibliotecas Públicas. Perú: IFLA, 1996; p 3-4

logrado establecer las condiciones para una vida pacífica.<sup>4</sup>

Pero es el destino de América Latina reconocerse en su propia condición y plantear salidas en las que las instituciones socioculturales están comprometidas en la transformación de las condiciones existentes. He aquí un momento definitorio, una oportunidad para la biblioteca pública.

## 2.2 Circunstancias de la biblioteca pública en América Latina

El desarrollo bibliotecario latinoamericano siguió el modelo de los países colonizadores. Por ello es que sistemas bibliotecarios públicos como los de las islas del Caribe de habla inglesa u holandesa, denotan una organización de servicios heredada de la cultura anglosajona que, no obstante reflejar las condiciones socioeconómicas de la región, tienden a ser más estructurados que los de los países de habla hispana.

A pesar de esa cierta unidad cultural de la que América Latina goza, y que ya se ha mencionado, debe aceptarse que las circunstancias de los países de la región varían enormemente, no solo entre sí, sino también dentro de ellos mismos. En este sentido, puede afirmarse que no hay un único modelo de biblioteca pública para la región, lo que no impide que sea pensada desde una perspectiva latinoamericana.

Precisamente, uno de las más importantes iniciativas de análisis de la biblioteca pública desde una perspectiva de región, fue la Reunión sobre el Estado Actual y Estrategias de Desarrollo de la Biblioteca Pública en América Latina y El Caribe, realizada en 1982 con el auspicio de la UNESCO y con la colaboración del CERLALC (Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe), la IFLA (Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecas y Bibliotecarios) y el Instituto Autónomo Biblioteca Nacional, de Venezuela. Allí nació la **Declaración de Caracas**, el más importante documento de trabajo para las Bibliotecas de la Región, ya que establece un sentido general de dirección y orientación para estas instituciones. A partir de la promulgación de la Declaración, propuestas como los servicios de información a la comunidad, la promoción y animación a la lectura, los servicios para grupos especiales, la creación de un organismo de coordinación de bibliotecas públicas como ABIPALC (Asociación de Bibliotecas Públicas de América Latina y El Caribe)<sup>5</sup> y la conciencia del papel de la biblioteca como propulsora de la

---

<sup>4</sup> BRUNNER, J. J. América Latina en la encrucijada de la modernidad.

ABIPALC tuvo como fin fortalecer el intercambio de experiencias, el mejoramiento y la

participación de los ciudadanos en la vida democrática, empezaron a ser tenidos en cuenta.

Los puntos de la Declaración se han invocado e incluidos en algunos de los estatutos y reglamentaciones de las bibliotecas y de los sistemas bibliotecarios de la Región.

Desde este panorama, es propicio intentar el reconocimiento de algunas situaciones comunes a las bibliotecas públicas en América Latina.

#### 2.2.1 Predilección por lo urbano en la biblioteca pública

América Latina es un continente que, como ya se ha dicho, vive un tremendo desplazamiento de su población campesina a las ciudades. No es extraño entonces, que la biblioteca en general se haya asociado principalmente al desarrollo urbano. Ciudades con contradicciones: bibliotecas de buen nivel con acceso a sofisticadas tecnologías, al lado de otras bibliotecas y redes con dificultades y carencias.

Un ejemplo del fenómeno bibliotecario urbano en América Latina son las *bibliotecas populares*, bibliotecas que nacen como iniciativas de la sociedad civil ante la incapacidad del estado de ofrecer servicios bibliotecarios. Las bibliotecas populares son bibliotecas de organizaciones no gubernamentales o comunidades organizadas: grupos de vecinos, grupos juveniles, etc. El mejor ejemplo lo constituyen las bibliotecas populares de la Argentina, que fueron reglamentadas desde el año 1870 por el entonces Presidente Domingo Faustino Sarmiento. Hoy son más de 1600 bibliotecas de este tipo, esparcidas por todo el territorio, amparadas por la Comisión Nacional Protectora de Bibliotecas Populares Argentinas (CONABIP) y reglamentadas por Ley de la Nación.

También vale la pena mencionar el movimiento bibliotecario popular urbano en Colombia, principalmente el de Medellín, Bogotá y Cali. Sólo en Medellín existen más de 50 bibliotecas populares que, es un hecho, tienen graves problemas de dotación, espacios y personal, pero que siempre han estado vinculadas a proyectos de construcción de ciudadanía y participación política.

#### 2.2.2 Bibliotecas Rurales: un mundo que también cuenta

---

formación de los profesionales, propiciar la reflexión sobre la biblioteca pública en la región e impulsar el desarrollo de servicios. En 1989 se constituyó la Asociación que llegó a contar con miembros de 12 países.

En general, en América Latina se dispone de precarios recursos, tanto en lo humano como en lo técnico, para desarrollar las bibliotecas públicas. Es notoria la escasez de libros y de otros materiales de lectura, lo que impide que la mayoría de los países puedan, aun en un mediano plazo, llegar a tener siquiera un libro por habitante. Si la situación es difícil en las áreas urbanas, lo es mucho más en las zonas rurales donde la presencia de servicios bibliotecarios públicos que se adecuen a las condiciones de vida de la población campesina, comúnmente se ve impedida por visiones centralistas y urbanas del desarrollo, apoyadas no pocas veces en las injustas y marginativas percepciones que con respecto al campesinado todavía sobreviven en la región.

No obstante, en América Latina se han desarrollado importantes experiencias de servicios bibliotecarios rurales. Pueden resaltarse entre ellas el programa de Bibliotecas Rurales del Departamento de Cajamarca, en el Perú, concebidas y fundadas por el R.P. Juan Medcalf y los campesinos que entonces le acompañaban. Proyecto que se sustenta en los mismos campesinos que se hacen bibliotecarios rurales, nombrados en asambleas de la comunidad, y realizan el trabajo voluntariamente. Así también, merece especial atención el trabajo que hacía el Centro Portales, en el departamento de Cochabamba en Bolivia; y el programa bibliotecario rural del Estado del Amazonas en Venezuela. Debe resaltarse, por otra parte, la proyección rural de las bibliotecas públicas en Cuba, que no se han limitado a los centros urbanos sino que alcanzan comunidades alejadas como son los poblados en zonas montañosas, centrales azucareras, campamentos y granjas agrícolas. También deben mencionarse las iniciativas de extensión bibliotecaria rural en Nicaragua, Colombia y Venezuela a través de colecciones y servicios bibliotecarios móviles: bibliojeeps, bibliochalupas, cajas viajeras, etc.

### 2.2.3 Los sistemas Bibliotecarios Públicos

En los últimos años se ha dado en América Latina una tendencia a integrar los servicios bibliotecarios públicos en redes o sistemas. El Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe CERLALC, encargó una investigación en 1990 a Álvaro Agudo sobre la creación y desarrollo de sistemas de bibliotecas públicas en América Latina. La investigación, que se centró especialmente en tres países: Venezuela, Colombia y Brasil, es un documento importante no sólo porque analiza las distintas formas en que se han originado los sistemas o redes en la región, sino porque, además, vigoriza el concepto de sistema de bibliotecas en la región, proponiéndolo como un conjunto de unidades de servicios interrelacionadas para compartir políticas, normas, procedimientos y servicios técnicos, y para cooperar en la prestación

de servicios al público .

Entre los sistemas nacionales de bibliotecas públicas en América Latina, cabe destacar el de Venezuela, creado en la década de los setenta y que cuenta hoy con bibliotecas centrales en cada Estado y sus municipalidades. El de México, que fue establecido como programa en 1983; México es el único país en América Latina que de manera deliberada ha orientado su biblioteca pública al apoyo de la educación formal, con énfasis en la educación secundaria. Y el de Colombia, que cuenta además de la participación del Estado con una amplia intervención del sector privado.

#### 2.2.4 La financiación de las bibliotecas públicas

América Latina es un continente donde la inversión social suele estar relegada por otro tipo de inversiones, siendo el caso más dramático el de Colombia, donde se invierte mucho más dinero en la guerra que en la educación y la cultura. Dentro de esta lógica, no es raro que las bibliotecas estén ausentes de los planes de gobierno y no tengan una perspectiva de desarrollo a mediano y largo plazo.

Ante la frecuente ausencia del Estado, algunas bibliotecas y sistemas bibliotecarios públicos en América Latina, son creados y sostenidos por la empresa privada o por organizaciones no gubernamentales. Este es el caso de las bibliotecas populares en Argentina, de las bibliotecas y servicios bibliotecarios de la Fundación Patiño en Bolivia, y de las bibliotecas de Cajas de Compensación y las bibliotecas populares en Colombia.

Innegablemente, en la región los graves problemas de financiación estatal de la biblioteca pública son de carácter político, y se reflejan en la escasez de colecciones y recursos materiales en general, así como en la ausencia de bibliotecarios profesionales que, por el bajo salario ofrecido, prefieren ubicarse en otro tipo de bibliotecas con mejor remuneración y mayor estatus, constituyéndose con ello un círculo vicioso que condena a la biblioteca pública al atraso.

#### 2.2.5 Las dificultades de la dependencia jerárquica

No pocos sistemas bibliotecarios públicos en América Latina dependen de la Biblioteca Nacional. Ejemplo de ello son los sistemas de Venezuela, Cuba, Brasil y Colombia. Las circunstancias particulares de los países han hecho que, en algunos casos, esta dependencia sea exitosa, en

otros no.

#### 2.2.6 El problema de la legislación

No todos los países cuentan con una legislación que respalde las bibliotecas públicas. En algunos casos, cuando existe, no hay el suficiente liderazgo, ni visión y mucho menos voluntad política o capacidad del recurso humano para hacerla cumplir.

Álvaro Agudo en su investigación sobre Sistemas de Bibliotecas en América Latina clasifica los países en tres grupos, de acuerdo con la situación jurídica de sus servicios bibliotecarios:

- Los países que tienen una ley de carácter nacional, específica para bibliotecas públicas como México y Venezuela
- Los que cuentan con legislación relativa a los servicios de información en la cual se hace referencia a las bibliotecas públicas, este es el caso de Colombia y Brasil
- Los que no cuentan con ningún tipo de legislación<sup>6</sup>

Sin embargo, es necesario hacer una revisión exhaustiva de la legislación existente en los diferentes países relacionada con las bibliotecas públicas, de manera que pueda adecuarse a las condiciones actuales y evaluarse su aplicación.

#### 2.2.7 La Escolarización de la biblioteca pública

En América Latina se presenta la preocupante escolarización de la biblioteca pública. Este es un fenómeno que debe entenderse como la absorción de la biblioteca pública y sus servicios por el sistema educativo. El usuario habitual de la biblioteca pública en el medio latinoamericano acude,

---

<sup>6</sup> AGUDO GUEVARA, Álvaro. Sistemas de bibliotecas públicas en América Latina : Lineamientos generales. Bogotá : CERLALC, 1990. 65 p.

en la inmensa mayoría de las veces, con el propósito fundamental de resolver consultas relacionadas con la educación formal. Más del 80% de los usuarios de la biblioteca pública son escolares que han construido las nociones de lectura, escritura y estudio como prácticas pertenecientes a la escuela, lo que hace que sus demandas de información sean esencialmente académicas, y que utilicen la biblioteca pública como lugar para hacer las tareas escolares. Lo más triste es que, una vez terminada la vida académica, la biblioteca no posee más atractivo para ellos.

Por lo anterior, es claro que los estudiantes tienden a invadir la biblioteca pública, alienándola, separándola del ciudadano común. Señalar este problema no implica, ni mucho menos, alentar la segregación de los escolares del espacio bibliotecario público, lo que se propone es que la biblioteca pública se comprometa, desde su gestión, con la creación e impulso de las bibliotecas escolares en la Región.

#### 2.2.8 El bibliotecario público

En América Latina no hay todos los profesionales en bibliotecología que se requieren laborando en la biblioteca pública. La mayoría de ellos se ubican en las bibliotecas universitarias, centros de documentación y bibliotecas especializadas, unidades de información que se encuentran, comúnmente, en las grandes ciudades donde hay mejores salarios y mayores posibilidades de formación.

Es también importante señalar que los énfasis en la técnica que rige la formación del bibliotecario en América Latina, conllevan graves riesgos para la biblioteca pública en tanto que ésta requiere de un bibliotecario con sensibilidad social, que tenga en cuenta el análisis del contexto, y que entienda que la biblioteca es un sistema de interacción y negociación de ideas y conocimientos. Un sistema en que los fenómenos de producción local de conocimiento deben, por medio de una función clara de mediación del bibliotecario, ser integrados a la producción mundial de ciencia, técnica y arte<sup>7</sup>.

En consecuencia, surge aquí el problema del liderazgo del bibliotecario como trabajador social, y la

---

<sup>7</sup> REVEZS, Bruno. Políticas Públicas en América Latina y papel estratégico de las bibliotecas públicas: nuevos desafíos. En: REUNIÓN REGIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS (1996 : Perú). Programa académico. Piura : IFLA, 1996. Pág. 3-4

urgente necesidad de que se comprometa con una labor interdisciplinaria permanente que de sentido a las técnicas y a las tecnologías de transferencia de información, en contextos y entornos específicos de promoción del hombre y de las comunidades como productores y consumidores de información.

### **2.3. Las tareas de la Biblioteca Pública en América Latina**

En América Latina urge una Biblioteca Pública que dimensione su tarea social, en virtud de sus compromisos con la ciudadanía plena y en la perspectiva de su papel de institución social<sup>8</sup>. Al respecto, dice Iraset Páez: "En nuestra opinión, la misión de una nueva biblioteca pública en América Latina y el Caribe parece definirse en una triple estrategia de capitalización, inteligenciación y ciudanización"<sup>9</sup>. Capitalización en recursos humanos, técnicos, etc., de la misma biblioteca. Inteligenciación de la sociedad para que traduzca hábilmente información en conocimiento. Ciudanización, en tanto afiance las bases civiles del hombre. En ello, habrá dos tareas fundamentales para la Biblioteca Pública en la Región: contribuir a la formación de una sociedad lectora; y garantizar el libre acceso a la información generada a nivel local, regional, nacional e internacional. Esto, supone trabajar en:

#### **2.3.1 La creación y fortalecimiento de programas de formación de lectores.**

Es un reto impostergable en los propósitos de desarrollo de América Latina y el Caribe, la formación y promoción de lectores que vean en la información un medio para el desarrollo individual y colectivo, y para quienes la lectura no se convierta en otro elemento de consumo alienante. El hecho es que la globalización trae consigo enormes cúmulos de información que exigen cada vez más un alto grado de selectividad para encontrar la información pertinente a las necesidades de quienes la usan, de ahí que se valide una vez más la formación de lectores con capacidad crítica y selectiva.

---

<sup>8</sup>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.

Plan Sectorial de Bibliotecas Públicas [documento preliminar] del Plan Nacional de Cultura. 2001 - 2010. Bogotá. Noviembre de 2001; h. 8

<sup>9</sup> PAEZ URDANETA, Iraset. Bibliotecas públicas: la tercera oleada. Caracas : ABIPALC, 1992. -- p. 16.

2.3.2 La divulgación y promoción del derecho a la información y la validación de ésta como un bien público.

En el complejo contexto mundial en el que se mueve América Latina y el Caribe, la biblioteca pública tiene una función concreta en la construcción de la civilidad, en tanto que debe dar a conocer el derecho a la información como condición indispensable para el ejercicio de los demás derechos. El artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos del Hombre así lo consagra. Por su parte, como un cercano ejemplo, la Constitución Política de Colombia de 1991, en el artículo 20 del capítulo 1 de los derechos fundamentales señala que:

*Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. (7)*

Este cometido no se puede quedar en la simple divulgación, debe trascender en el diseño y prestación de servicios de información completos, actualizados, ágiles y de fácil acceso a la comunidad, que permitan el uso oportuno de los diferentes sistemas. Con todo, el trabajo debe ir más allá, puesto que los sujetos tienden a ser dominados por los medios masivos de comunicación, y el papel de la opinión pública tiende a reducirse a lo que los sondeos expresan de ella. La libertad de opinión, de elección y decisión del individuo es necesaria para que la sociedad misma pueda usar y defender sus derechos y controlar su gobierno. Sin ella los individuos se sienten permanentemente frustrados en sus intereses y reprimidos en sus identidades. Por ello, vale la pena preguntarse más profundamente acerca de las relaciones necesarias entre biblioteca pública, información y apoyo a la formación de ciudadanía.

2.3.2.1 La biblioteca pública y la formación de ciudadanos desde la disposición y uso de la información.

2.3.2.1.1 La idea de ciudadanía

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 ciudadanos (es decir, ser capaces de construir con otros el medio en el que se quiere vivir), exige el desarrollo de otros valores como son la capacidad de reconocerse y asumirse dentro de un proyecto colectivo, en el que se funden la noción de individuo y la de comunidad.

#### 2.3.2.1.2 La biblioteca pública y la ciudadanía

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 prerrequisito estar informado para participar, por ello es importante socializar la información producida tanto en el entorno inmediato como en el mundo, y proveer a la comunidad de las herramientas fundamentales que faciliten el acceso permanente e ilimitado a ella, en todas sus expresiones. Una de esas herramientas, es el conocimiento del derecho a la información, el cual es tan importante como el derecho civil, el social o el económico.
- **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, el que tiene todo ciudadano para influir con sus determinaciones en el rumbo de los asuntos públicos de su país y de su Región), 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 y aporta, de manera decidida, a nuevas formas de participación que trasciendan los mecanismos formales, es

decir, que la participación se practique en los ámbitos cotidianos y trascienda a los ámbitos de la participación política.

### **3. LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD (SIC) EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS**

#### **3.1. El concepto de Servicio de Información a la Comunidad**

Después de considerar el contexto general de desarrollo de la biblioteca pública en América Latina y sus relaciones con la información y la formación de ciudadanía, es necesario ahora precisar la noción del Servicio de Información a la Comunidad desde dos definiciones, una más convencional creada por los servicios anglosajones y otra que precisa los ámbitos de cobertura desde lo local.

Con respecto a la primera, el “servicio de información a la comunidad es aquel que ofrece a individuos y grupos, la información, orientación y asistencia necesaria para solucionar problemas de la vida diaria, incorporarse a la dinámica social, y hacer efectiva su participación en la vida democrática”<sup>10</sup>

Según Donohue,<sup>11</sup> Los servicios de información a la comunidad en la biblioteca pública están dirigidos a satisfacer necesidades, fundamentalmente, de dos tipos:

- Información de supervivencia: relacionada con salud, vivienda, impuestos, protección legal, derechos políticos, etc.
- Información para la acción ciudadana: la necesaria para una efectiva participación de las personas (...) en el proceso social, político, legal, económico.

"Un servicio de información a la comunidad cumple la función de conectar las necesidades con recursos en la comunidad y de alertar a la comunidad sobre necesidades no satisfechas y carencia de recursos"<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> UNESCO E INSTITUTO AUTÓNOMO BIBLIOTECA NACIONAL Y DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS. Orientaciones para la creación, organización y funcionamiento de servicios de información a la comunidad en América Latina y el Caribe. Caracas : Unesco, IABNSB, 1987; p. 12

<sup>11</sup> Citado por BUNCH, Allan. Servicios de información a la comunidad. London: Cambridge Libraries, (s.f.); h

<sup>12</sup> BRUNCH. Op. Cit. h. 2

Una segunda definición, entiende los “servicios de información a la comunidad desde un perspectiva local, dirigidos a recoger, organizar y difundir de manera intencional y sistemática la información generada por la comunidad local (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”.<sup>13</sup>

En esta definición, lo local se asume como un ámbito que está compuesto por un territorio común y unos actores que comparten identidades. En la administración pública, ha estado más referido a los municipios que se expresan al interior de los departamentos o la región, pero también al barrio o los barrios que en la ciudad desarrollan características propias.

### **3.2 Breve acercamiento al origen y evolución de los Servicios de Información a la Comunidad**

#### **3.2.1 La Segunda Guerra Mundial y el origen de los Servicios de información a la comunidad**

Se tiene referencia remota de los Servicios de Información a la comunidad en el Reino Unido y en los Estados Unidos de América, durante el siglo XIX. Sin embargo, su origen se ubica, más precisamente, en la Segunda Guerra Mundial con la creación, en el Reino Unido, del *Citizen's Advice Bureau* que buscaba resolver los problemas generados por la guerra, en las comunidades. Más tarde, este servicio se orientó a otras actividades informativas no originadas en la guerra. Casi paralelamente, en los Estados Unidos, el *Department of Labor* creó los *Veteran's Information Centers*, espacios en los que se desarrollaron actividades de rehabilitación y readaptación social para las personas que habían participado en la Segunda Guerra Mundial, y otros se desarrollaron como centros de información para el vecindario.

En general, puede decirse que en el origen de los Servicios de Información a la Comunidad, confluyeron los siguientes factores:

- La guerra generó necesidad de información utilitaria
- La Información se tomó como salvaguarda de las personas que participaron en la guerra para

---

<sup>13</sup> CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFENALCO ANTIOQUIA. Nuevos retos y nuevos roles para la biblioteca pública: la creación y prestación de los servicios de información local. Medellín, 2001. 16 h.

poder insertarlas a la dinámica social de posguerra

### 3.2.2 Posguerra y segunda mitad del siglo XX

Durante las décadas de los años sesenta y setenta se da un importante crecimiento de los servicios de información a la comunidad en las bibliotecas de Estados Unidos parte de Europa (principalmente Gran Bretaña, Suecia y Dinamarca). Todo en la perspectiva de enfrentar un conjunto de difíciles condiciones sociales, como:

- El Desplazamiento urbano, interrupción de las redes informacionales, decadencia de los centros de las ciudades.
- Crecimiento de las burocracias del servicio público y el incremento de la legislación (Los ciudadanos no saben como obtener sus derechos).
- Preocupación por el acceso a la información y orientación a los ciudadanos que requieren de información básica hasta la integración comunitaria.

En algunos países se desarrollaron acciones que vale la pena resaltar:

- En la década de los años setenta se crea un gran número de servicios en las bibliotecas públicas de EE.UU., debido a un movimiento bibliotecario que concibe a la biblioteca como centro de información para todos los sectores de la comunidad. Se desarrolla un ambicioso proyecto de Centros de Información al Vecindario en distintos lugares del país, como por ejemplo, Atlanta, Cleveland, Detroit, Houston y Nueva York, en la perspectiva de estimular los vínculos sociales de vecindario y la construcción de comunidad local .
- En 1979 la Biblioteca de Baltimore lanza su Centro Público de Información .

#### **Países escandinavos (Dinamarca)**

- La ley bibliotecaria de 1976 proponía que la biblioteca pública participara activamente en la mediación de información oficial y social. La Comisión bibliotecaria recomienda que las

bibliotecas centren su oferta en las comunidades más débiles, e intenten la descentralización de las ofertas informativas.

### **Suecia.**

- La primera experiencia de trabajo con servicios de información a la comunidad, en Suecia, enfatizó las posibilidades de las bibliotecas públicas de facilitar, el contacto entre los ciudadanos y los órganos sociales.<sup>14</sup>

3.2.3 Los servicios de información a la comunidad en las bibliotecas públicas de América Latina y el Caribe.

En América Latina, por su parte, se habla de los Servicios de Información a la Comunidad desde la década de los años setenta (1976), teniendo como telón de fondo la reaparición de derechos políticos y sociales que habían estado suspendidos durante el período de las dictaduras. Resulta interesante ver el discurso de la Biblioteca sobre los Servicios, desde la perspectiva de los principales documentos producidos en la Región:

*Declaración de Caracas sobre la biblioteca Pública como factor de Desarrollo e Instrumento de Cambio Social en América Latina y el Caribe (1982)*

La *Declaración de Caracas* de 1982 es una clara muestra del esfuerzo por apoyar y precisar, desde el reconocimiento de un contexto regional, el manifiesto de la UNESCO para Bibliotecas Públicas de 1972, de manera que esta responda a su proceso histórico, a sus aspiraciones y a sus esfuerzos de integración regional.

Uno de sus aportes sustanciales es la aproximación que hace al perfil del bibliotecario como gestor de lo público, conocedor de la legislación, con actitud política y visión sistemática; responsable del diseño administrativo que permita el desarrollo bibliotecario y con criterio de racionalización y normalización de los procesos bibliotecarios.

---

<sup>14</sup> Ulla Simons, citada en:

Op. Cit . UNESCO E INSTITUTO AUTÓNOMO BIBLIOTECA NACIONAL Y DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS; p. 5

En relación con la información local y los efectos de su uso, la Declaración es explícita, clara y abundante en referencias cuando establece los deberes de la Biblioteca Pública en la Región:

“1. Asegurar a toda la población el libre acceso a la información en sus diferentes formas de presentación. Esta información debe ser amplia, actualizada y representativa de la suma de pensamientos e ideas del hombre y la expresión de su imaginación creativa, de tal manera que tanto el individuo como la comunidad, puedan situarse en su entorno histórico, socioeconómico, político y cultural.

2. Estimular la participación activa y efectiva de la población en la vida nacional, incrementando así el papel de la Biblioteca como instrumento facilitador de cambio social y de participación en la vida democrática.

3. Promover el rescate, comprensión, difusión y defensa de la cultura nacional autóctona y minoritaria para la afirmación de la identidad cultural y el conocimiento y respeto de otras culturas.

4. Servir como centro de información y comunicación para la comunidad.”

#### ***Seminario Nacional de Bibliotecas Públicas. Colombia (1985)***

En 1985 en el Seminario Nacional de Bibliotecas Públicas, cuyo lema fue "Hacia una organización de las Bibliotecas Públicas en Colombia" destacó los procesos de integración de la biblioteca a la comunidad, y propuso la "implementación" de Servicios de Información a la Comunidad como dinamizadores del papel de la biblioteca pública e instrumentos, desde la información local, de inserción de los individuos y grupos organizados a la vida comunitaria.

#### ***Manifiesto de Papallacta. Ecuador (2000)***

Plantea el acceso a redes e información digitalizada en la que la comunidad desarrolle destrezas en el manejo de tecnologías. Responsabiliza, en consecuencia, al Estado como garante de este derecho e insta a los grupos y organizaciones civiles a que influyan en las políticas sobre telecomunicaciones públicas. En específico, como ámbito para la acción de los Servicios de Información el Manifiesto de Papallacta, plantea frente al problema de la conectividad, que“ Las organizaciones que dan servicio al público están demandando una política regulatoria que reduzca las actuales inequidades para el acceso y uso de los servicios digitales e información. Estas organizaciones incluyen escuelas, universidades, bibliotecas públicas, centros de salud y

organizaciones comunitarias, telecentros y grupos sin fines de lucro que trabajan proporcionando acceso a las nuevas tecnologías de la información y comunicación.”

En específico, debe registrarse algunos hechos importantes en el desarrollo de los servicios de información a la comunidad en América Latina, se referencian en este documento el Servicio de Venezuela y el de Colombia, aún falta por recoger la información de otros países como Brasil y Chile.

- 1976. Venezuela. Se inicia el desarrollo de los Servicios de Información a la Comunidad, anexo a la Sección de Referencia de la Biblioteca Pública Central de Caracas
- 1981. Venezuela. El Instituto Autónomo Biblioteca Nacional, recomendó la incorporación de estos servicios a todas las bibliotecas que integraban el sistema, y asignó al equipo del Servicio de Información a la Comunidad matriz, la responsabilidad de crear servicios y capacitar al personal.
- 1984. Venezuela. Realización del Primer Taller Regional de Capacitación para funcionarios de servicios bibliotecarios públicos en América Latina y El Caribe, con miras al establecimiento de un centro regional de capacitación en el diseño y prestación de estos servicios.
- 1991. Colombia, Medellín. Se Inicia en el Departamento de Cultura y Bibliotecas de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Antioquia, el montaje del Servicio de Información a la Comunidad, hoy Servicio de Información Local, siguiendo los lineamientos del servicio desarrollado en Venezuela y creando posteriormente sus propias líneas de acción.

## **BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA**

### **SOBRE BIBLIOTECAS PÚBLICAS**

AGUDO GUEVARA, Álvaro. La biblioteca pública en América Latina : Su estado actual y reflexiones en torno a su desarrollo futuro. París : UNESCO, 1982. 350 p.

I COLOQUIO LATINOAMERICANO Y DEL CARIBE DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD  
(18 al 21 de septiembre de 2001: Paraninfo Universidad de Antioquia)  
Medellín - Colombia

AGUDO GUEVARA, Álvaro. Relaciones posibles entre la biblioteca pública y su comunidad. México : [s.n.], 1989. 12 h.

AGUDO GUEVARA, Álvaro. Sistemas de bibliotecas públicas en América Latina : Lineamientos generales. Bogotá : CERLALC, 1990. 65 p.

BETANCUR B., Adriana María. La biblioteca publica y su desafío frente a la globalización. En: Revista Hojas de Lectura. No. 51 (Abr.-Jun.) 1998). Fundalectura, Santa Fe de Bogotá. P. 13-21

BETANCUR B., Adriana María, ÁLVAREZ Z., Didier y YEPES O. Luis Bernardo. La biblioteca publica en América Latina: algunos elementos para su revaloración. En: Revista Hojas de Lectura. No. 51 (Abr.-Jun. 1998); p. 2-6

BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA. La biblioteca pública : manual para su organización y funcionamiento. 2 ed. Bogotá : Colcultura, 1990. 2 v. (Manuales de la Biblioteca Nacional ; 1-2)

CENTRO DE INVESTIGACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y ASESORÍA POBLACIONAL (CIDAP) Y ASOCIACIÓN DE PUBLICACIONES EDUCATIVAS (TAREA). Bibliotecas populares : identidad y proceso. Lima : CIDAP-TAREA, [1987]. 255 p.

PAEZ URDANETA, Iraset. Bibliotecas públicas : la tercera oleada. Caracas : ABIPALC, 1992. 19 p.

PUBLIC LIBRARY RESEARCH GROUP. Public library aims and objectives. En: Library Association Record. No. 37 (Dic. 1971). P. 8.

REUNIÓN REGIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS (1996 : Perú). Programa académico. Piura : IFLA, 1996

REUNIÓN REGIONAL SOBRE LA SITUACIÓN ACTUAL Y ESTRATEGIAS DE DESARROLLO DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE (1982 : Caracas). La biblioteca pública en América Latina, su estado actual y reflexiones en torno a su desarrollo futuro : Documento básico (Primera parte). París : UNESCO, 1982. 34p.

REUNIÓN REGIONAL SOBRE LA SITUACIÓN ACTUAL Y ESTRATEGIAS DE DESARROLLO DE LA BIBLIOTECA PUBLICA EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE (1982 : Caracas). La biblioteca Publica en América Latina, su estado actual y reflexiones en torno a su desarrollo futuro : Documento básico (Segunda parte). París : UNESCO, 1982. 128 p.

REUNIÓN REGIONAL SOBRE EL ESTADO ACTUAL Y LAS ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO DE LOS SERVICIOS DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE (1982 : Caracas). Declaración de Caracas sobre la biblioteca pública como factor de desarrollo e instrumento de cambio social en América Latina y el Caribe : Informe final. Caracas : PGI. UNISIST, 1982. 23 p.

REVEZS, Brun. 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.

REVEZS, Bruno. Políticas Públicas en América Latina y papel estratégico de las bibliotecas públicas: nuevos desafíos. En: Reunión Regional de bibliotecas Públicas. Conferencia Inaugural. Perú: IFLA, 199; p 3-4

RODRÍGUEZ SANTA MARÍA, Gloria María. Influencia del manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública en Colombia. Medellín : [s.n.], 1994. 17 h.

SEMINARIO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS. (1985 : Bogotá). Hacia una organización de las bibliotecas públicas de Colombia. Bogotá : Banco de la República, 1985. 48 p.

UNESCO. Manifiesto de la Unesco sobre la biblioteca pública 1994. En: Hojas de Lectura. No. 35 (Ago. 1995); p. 4-5

### **SOBRE SERVICIOS DE INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD**

BETANCUR B., Adriana María. Cartilla: Biblioteca pública y democracia. Fundalectura, Ministerio de Cultura; COMFENALCO Antioquia. Bogotá : 1997; 61 p.

I COLOQUIO LATINOAMERICANO Y DEL CARIBE DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD  
(18 al 21 de septiembre de 2001: Paraninfo Universidad de Antioquia)  
Medellín - Colombia

BETANCUR B., Adriana María. La biblioteca publica al rescate de la información comunitaria. En:  
Revista de Ciencias de la Información. Vol. 27 No. 3 (Sep. 1996)

BUNCH, Allan. "Community information". En: Peter W. Lea and Alan Day (eds.). The  
reference sources handbook. 4th ed. London: Library Association, 1996, pp. 184-230.

COMMUNITY INFORMATION, WHAT LIBRARIES CAN DO: a consultative document. London:  
Library Association, 1980. 135 p.