

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

Título: Políticas de Información, Bibliotecas Públicas y Desarrollo Local y Regional*

Autor: Bruno Revesz**

Eje temático: Participación Ciudadana y Comunitaria, Derecho a la Información y Políticas de Información.

Tipo de actividad: Conferencia "Políticas Públicas de Información"

Fecha de presentación: 20/09/2001

Lugar: Paraninfo Universidad de Antioquia

El hecho que lo local y lo regional -territorio, sociedad y comunidad- y no solamente lo nacional, sea hoy en día considerado como un lugar privilegiado de gestión estratégica del desarrollo y de ejercicio primordial de la democracia, es algo radicalmente nuevo en América Latina. Forma parte del cambio epocal que vivimos en el umbral del milenio, que nos exige repensar el mundo y la historia y que lleva consigo la necesidad de nuevas políticas públicas, en particular en el campo de la información. Un contexto que incita a los profesionales de las bibliotecas públicas a construir una nueva representación de su acción y una nueva concepción de la función social de las bibliotecas.

Por un lado la nueva fase del proceso de expansión de la economía capitalista. Por cierto viene de mucho antes, nace en América Latina en 1493. Pero ahora radica en aspectos singulares de la cultura y de la conciencia humana: por primera vez el ser humano está desde lo local inmerso y enredado en una red comunicacional planetaria. Todos los países son puestos en red por las tecnologías de la información, los intercambios comerciales y la industria del espectáculo.

Por otro lado los problemas de gobernabilidad que esta situación plantea al Estado: demasiado pequeño para controlar los flujos transnacionales y demasiado grande para gestionar exclusivamente desde la lejanía del centro la diversidad de actores, de organizaciones, de movimientos y de valores que desde la periferia reconfiguran el territorio nacional, para cumplir su misión se ve obligado a delegar parte de sus poderes y atribuciones al nivel supranacional (integración latinoamericana y organismos de regulación internacional) y subnacional (descentralización local y regional): la construcción de espacios *públicos* regionales y locales, en los cuales se

* Agradezco los preciosos aportes y el amistoso estímulo recibidos durante la preparación de esta ponencia de parte de Anahi Baylon, Directora de la Biblioteca Municipal de Piura y coordinadora de la Red Regional de Bibliotecas Públicas, <nahibay@mixmail.com>, Laura Hurtado, especialista en ciencias de la información <lhurtado@caverock.net.nz> y Winston Roberts, consejero en información estratégica de la Biblioteca Nacional de Neo Zelanda, <winston.roberts@natlib.govt.nz>.

** Político, <brevesz@terra.com.pe>, Director del Programa de Proyección Regional del Centro de Promoción e Investigación del Campesinado, Cipca, Piura, Perú, <<http://www.cipca.org.pe>>.

articulan los agentes públicos y privados, produciendo complementariedades y sinergias, se ha vuelto una condición necesaria para la apropiación de los procesos globales, la integración social y la competitividad.

Una situación por cierto que no podía y no tenía que imaginar Joseph Rossi y Rubi, uno de los fundadores de *El Mercurio Peruano* cuando escribía en 1793: “un literato en Europa tiene muchos recursos y acá empezamos por carecer del principal, que es una Biblioteca Pública”. No es que no hubiera en la época colonial bibliotecas de calidad y libros en cantidad en América Latina. La biblioteca del Colegio jesuita de San Pablo en Lima poseía al fin del siglo dieciocho cuarenta mil volúmenes, diez veces más que la biblioteca de la Universidad de Harvard en ese tiempo.¹ Pero eran colecciones particulares propiedades de las universidades o de órdenes religiosas, no espacios *públicos* abiertos a cualquier habitante de la ciudad en busca de información y de conocimientos. Fue necesaria la independencia y la fundación de las repúblicas latinoamericanas para que, con la creación de las bibliotecas nacionales, las expectativas del hijo de la ilustración al cual hemos aludido y las de sus pares en otros países de nuestro continente sean satisfechas. Eran para ellos el símbolo del triunfo de la libertad sobre la tiranía y el anuncio del progreso de las ciencias y las artes para nuestros países. Estas fundaciones representan el grado cero de las políticas de información en nuestro subcontinente, en un momento en que no existían ni el concepto, ni procedimientos codificados, ni funcionarios, técnicos o profesionales especializados para prepararlas, diseñarlas, aplicarlas, y lo que no es menos esencial evaluarlas.

Bastaba emitir un decreto para dar cuerpo a las aspiraciones de las elites ilustradas de países donde por otra parte las mayorías eran analfabetas y no inmediatamente interesadas por la decisión tomada. No hacía falta estudios previos, comisiones interdisciplinarias y arbitraje gubernamental entre las prioridades de los diferentes sectores, ingredientes de las políticas públicas contemporáneas.

Del centro hacia la periferia

Hoy sabemos, como lo decía Crozier, que “las sociedades no se cambian por decreto”. Y precisamente lo que se proponen las políticas públicas es cambiar la sociedad: proporcionar los medios, normas, recursos, herramientas y servicios que le permitan ser a la vez más competitivas en lo económico, menos excluyentes en lo social, más abiertas en lo cultural, más democráticas en lo político, más acogedoras en lo humano, y que más que todo le permiten reducir mejor los riesgos personales y colectivos. Se trata por lo tanto de procesos complejos cuyo éxito es fruto de muchas interacciones. Hay política pública cuando una autoridad política (local, regional o nacional) intenta, mediante un programa de acción coordinado, modificar el entorno cultural, social o económico de los actores sociales. Tiene dos dimensiones fundamentales. La dimensión intelectual, o sea el proceso de construcción de una visión del mundo que determinará la percepción de los actores que intervienen en el sistema de decisión. La dimensión del poder; o sea la creación de liderazgos, en, y entre, las diversas redes de actores que estructuran los círculos de la decisión no sólo en las instancias directamente políticas y en el conjunto de las administraciones sectoriales y territoriales que conforman el Estado, sino también al exterior del Estado: organizaciones de la

sociedad civil, asociaciones, gremios y empresas, que en muchos casos tienen un papel estratégico en la génesis de las políticas públicas y en la definición de sus objetivos y prioridades.

Dos iniciativas recientes en torno a las nuevas funciones atribuidas a las bibliotecas públicas, en el Canadá francés y en Gran Bretaña, pueden ser puntos de referencia relevantes para percibir no sólo los cambios en curso y la diversidad de enfoques sino las continuidades que han de tomar en cuenta las políticas de información; nos servirán también para ubicar luego algunos de los desafíos específicos que han de enfrentar las bibliotecas públicas y los bibliotecarios latinoamericanos como actores técnicos, sociales y políticos involucrados, conscientemente o a pesar de ellos, en el actual proceso de transformación de nuestras sociedades y del mundo.

En primer lugar la experiencia del Quebec donde, desde hace tiempo, 90% de la población dispone de servicios de bibliotecas públicas en su localidad. Las bibliotecas son autónomas o afiliadas a un centro regional de servicio a las bibliotecas públicas, en el caso de los pueblos menores de 5000 habitantes. Considerando que la democratización del saber y el acceso a las fuentes del saber universal son un derecho fundamental de sus ciudadanos y ciudadanas, el Estado juega un papel esencial en su desarrollo. En los últimos años se implementó un programa que ha permitido ya a 85% de las bibliotecas públicas (831 de ellas al final de 1999) adquirir puestos de acceso a Internet y ponerlos a disposición de sus usuarios. El ministerio de la Cultura y de las Comunicaciones piensa así haber respondido a los deseos de la población que ve a su biblioteca como “el mejor sitio, después de su domicilio, para navegar sobre la Net”. Paralelamente, el ministerio asigna fondos importantes para el enriquecimiento de las colecciones y ha lanzado en 1998 la Política de la lectura y del libro.

La segunda experiencia es todavía incipiente y más ambiciosa. La creación del “People’s Network” por el gobierno británico cuyos puntos focales son las 4 000 bibliotecas públicas, ubicadas en cada una de las comunidades en todo el territorio, consideradas como “las universidades de la esquina” (*street-corners universities*) y por lo tanto el lugar ideal para dar acceso a nuevas fuentes de aprendizaje². Al igual que en el Quebec todas las bibliotecas públicas están equipadas con puntos de acceso a Internet, y por otra parte la red misma tiene propósitos múltiples, pero la prioridad acordada a las bibliotecas públicas se enmarca en la perspectiva de brindar un servicio específico a los que son víctimas de la exclusión social. Por lo tanto la magnitud de los recursos (un fondo especial de cerca de 80 millones de dólares) a los cuales pueden ellas recurrir para la sostenibilidad del servicio está en función del grado de compromiso de las comunidades involucradas y de la evaluación de una serie de factores.

El equipamiento progresivo de las instituciones, empresas, administraciones, universidades y escuelas, de acceso a Internet es ahora algo común y corriente en cualquier parte del mundo y que no debería llamarnos la atención. Según la Cepal, en diversos países latinoamericanos hay proyectos gratis para escuelas; en Uruguay, el proyecto Tercer Milenio de la compañía estatal de telecomunicaciones Antel instala Centros Comunitarios Digitales. En Brasil, los bancos empezaron a ofrecer acceso gratuito a Internet. En Chile, el Fondo para el Desarrollo de las Telecomunicaciones desarrolla centros que beneficiarían a todas las comunas en 2006, etc...

Lo particular de las dos realizaciones que hemos mencionado es la valorización que hacen de las

bibliotecas públicas como lugar privilegiado de acceso universal a las autopistas de información a partir de dos tipos de razones. En primer lugar el rol social y cultural que juegan como espacio de descubrimiento, oportunidades para ampliar sus horizontes, enriquecer su experiencia y adquirir conocimientos, su reconocimiento por la comunidad local, el hecho que son un lugar de acceso abierto a todos sin discriminación, donde cada uno es bienvenido y se siente en seguridad, y los valores de libertad, verdad, respeto y justicia que simbolizan. En segundo lugar, las calidades personales y profesionales de los bibliotecarios: su cultura, sus habilidades técnicas, su capacidad de tomar en cuenta la diversidad y la individualidad de los usuarios, su potencial de innovación compartiendo con otros, su apertura a nuevas experiencias y conocimientos. Estos profesionales tienen una función determinante de *mediador* en la implementación y el éxito de dichas bibliotecas públicas. Una política no existe realmente sino mediante los actores concretos que entran en relación para su elaboración o su ejecución. A través de su papel en la elaboración de programas de acción política, participan en la construcción de las herramientas que la sociedad se da para actuar sobre ella misma y sobre el mundo.

Otras opciones son posibles para equipar el territorio con accesos públicos a Internet. El gobierno francés por ejemplo no ha escogido las bibliotecas públicas como vector de este objetivo sino las oficinas de correo. Existen en cada lugar y en cada barrio; son muy concurridas; es un servicio más al lado de las cabinas de teléfono público, y al mismo tiempo es una manera hábil, apoyándose sobre comportamientos adquiridos, de articular este nuevo servicio con la experiencia pionera del “minitel” que permite a cada uno desde hace cerca de veinte años consultar y acceder en forma electrónica y visual a un conjunto de informaciones útiles a la comunidad y que es todavía un negocio muy rentable para la administración de los correos. En este caso el “elemento referencial de la política”, la representación de la realidad sobre la cual se pretende intervenir da un gran peso al requisito y a la imagen de modernidad, eficiencia y legitimidad de la administración pública. Forma parte de la agenda gubernamental generalizar los tele-procedimientos o sea la posibilidad para los ciudadanos de realizar a distancia, mediante formatos electrónicos, la mayor parte de sus trámites administrativos y de proporcionar por los mismos canales y constantemente una información diversificada y actualizada sobre los diferentes sectores de la acción pública. Puesto que solamente un francés de cada cinco tiene en el año 2001 acceso a internet, y que menos del 6% declara tener intención de conectarse en el próximo año, era coherente y consistente prever la instalación sistemática de puntos de acceso a estos nuevos servicios en cada comunidad. Tal es el contexto y la situación que la administración del correo supo aprovechar estratégicamente para ubicarse como la institución que tenga a su cargo la instalación y el funcionamiento de este tipo de “interfaz” territorial, beneficiarse con los recursos asignados y fortalecer su imagen de servicio público.

Son otros sistemas de valores, de descodificación de lo real, y de imágenes cognitivas, que entran en lo que hemos denominado el elemento referencial de las políticas públicas y que permiten entender que las acciones de equipamiento tecnológico de edificios públicos en el Quebec y en Gran Bretaña, que para un ingeniero podrían parecer, en una primera aproximación, algo similares a lo emprendido en Francia, se inscriben en marcos políticos

particulares y en función de finalidades distintas: la génesis, la naturaleza y los efectos de las políticas públicas implementadas son diferentes.

En el Quebec la preservación de la identidad cultural es primordial e implica que todos los medios sean utilizados para conseguirla. El acceso *en francés* a las fuentes del saber universal es considerado como un derecho y como una condición fundamental del desarrollo y del bienestar individual y colectivo de los ciudadanos, francófonos que viven en América del norte. Las bibliotecas públicas son un lugar estratégico para el ejercicio de este derecho, y el acceso a partir de ellas a las autopistas de información no viene a competir con, ni a debilitar la política del libro y de la lectura sino a acompañarla y reforzarla.

En Gran Bretaña la lucha contra la exclusión social en todas sus facetas es una de las prioridades gubernamentales y los criterios de equidad y de aprendizaje a lo largo de la vida han sido utilizados para calificar las bibliotecas públicas como “esencia de la inclusión” (*libraries as the essence of inclusion*) y posicionar a sus profesionales como especialistas de la información a fin de lanzar el proyecto del People's Network. En todo este proceso ha jugado un rol persuasivo el Consejo de los Museos, Bibliotecas y Archivos (Museums, Libraries & Archives Council - MLAC) en base a su reconocida capacidad de peritaje para tratar un conjunto de problemas de orden legal, cultural, social, metodológico y técnico en el terreno de la información y de la organización del acceso a bienes públicos.

La agenda de políticas públicas latinoamericana

La difusión del castellano y del portugués, idiomas casi gemelos, favorece en América Latina la circulación de ideas entre las elites intelectuales y la realización de talleres y seminarios y otros intercambios entre investigadores, profesionales, tecnócratas, facilitando la elaboración de declaraciones comunes.

Este sentimiento de cercanía y de integración entre la patria grande y la patria propia está también reforzado por la tensión entre la historicidad de cada sociedad y los efectos exógenos de las mutaciones del orden internacional: las independencias activadas por las revoluciones norteamericana y francesa, punto de partida de la dominación oligárquica; el populismo vinculado a la crisis de los años treinta; el reformismo social puesto en escena por la guerra fría y la defensa del mundo libre; hoy día la aceleración de la globalización impondría como irreversible el predominio de la economía de mercado y la vigencia de regímenes democráticos.

Además y a diferencia de África, Asia, y Europa central los conflictos fronterizos se esfumaron. Es sobre esta tela de fondo, a la vez real e imaginaria que se construyen agendas regionales, impulsadas en un primer momento por organismos como la Cepal, y crecientemente asumidos en forma directa por las conferencias entre jefes de Estado o entre sus ministros.

El mundo de las bibliotecas no está ajeno a estas dinámicas. Basta recordar la histórica Declaración de Caracas de octubre de 1982 elaborada por expertos procedentes de 30 países de América Latina y el Caribe, convocada por la Unesco con la colaboración de Certal, la Ifla, y el labn de Venezuela. Afirmaba que las bibliotecas públicas debían servir como “centro de información y comunicación” para la comunidad, asegurar a “toda la

población el libre acceso a la información en sus diferentes formas de presentación” y propiciar que tanto el individuo como la comunidad “puedan situarse en su entorno histórico, socio-económico, político y cultural”. Lineamientos para un programa de acción ambicioso y generoso que no ha perdido un ápice de su actualidad. Desde esta fecha se difundieron otras declaraciones, manifiestos y propuestas. Entre los más recientes se puede mencionar las conclusiones del Encuentro Iberoamericano de Responsables Nacionales de Bibliotecas Públicas, realizado en Cartagena de Indias en noviembre de 1998, que ponen énfasis en el papel activo que deben desempeñar las bibliotecas públicas en la “consolidación de los principios democráticos y de integración social” y recomiendan a los responsables de las políticas culturales de los diferentes países facilitar “la utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en la bibliotecas públicas”³.

Otras declaraciones latinoamericanas emanan de otros foros pero tienen relevancia para incrementar la capacidad de acción de las bibliotecas públicas en su servicio a la comunidad. La declaración de Florianópolis, Santa Catarina, Brasil, junio de 2000, se refiere a “la función de las tecnologías de información en el contexto de una economía mundial basada en el saber”. Fue preparada, con la colaboración de la Cepal, para ser presentada a la asamblea anual del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas. Señala que “dejar que la evolución de la información y del conocimiento sea conducida sólo por los mecanismos del mercado conlleva el riesgo de aumentar las brechas sociales al interior de nuestras sociedades, creando nuevas formas de exclusión...” y examina en 20 puntos diversos aspectos del problema y las medidas ideales que tomar, desde el despliegue de esfuerzos de “cooperación regional en materias de políticas públicas” sobre esta problemática, hasta la generación y la difusión de “contenidos culturales de carácter regional, nacional y local a través de las redes digitales” a las cuales “todas las localidades de todos los países de la región” habrían de ser conectadas a través de centros comunitarios⁴. A distancia de estas esferas oficiales, el manifiesto de Papallacta, Ecuador, marzo de 2000, plasma las preocupaciones y propuestas de instituciones y personas de la sociedad civil⁵. Al igual que la declaración de Florianópolis aboga por un acceso universal -que no excluya a comunidades marginadas- a la telefonía básica y al Internet, pero insiste en la necesidad de una *política regulatoria* que tome en cuenta la creciente disparidad en la riqueza y el ingreso y que, con la finalidad de reducir las actuales inequidades en el acceso y uso de los servicios digitales de información, implemente descuentos y acuerdos especiales a favor de organizaciones e instituciones, culturales, sociales y educativas, y sin fines de lucro, entre las cuales están mencionadas explícitamente las bibliotecas públicas.

Por otra parte siguen vigentes las propuestas de Cerlalc, organismo de la Unesco para el libro latinoamericano, orientadas a fortalecer el intercambio regional: suprimir los aranceles para la circulación de libros, abaratar los costos de transporte, dar incentivos a la exportación y créditos a la importación de libros, reforzar las coediciones regionales para reducir costos con tiradas amplias, crear organismos rectores, etc.

Disponemos por lo tanto de un conjunto de propuestas, de objetivos y de orientaciones que en su mayoría son objeto de un amplio consenso de los especialistas y configuran una agenda potencial latinoamericana de

políticas públicas. Sin embargo, estos textos, respaldados o no por la Unesco, por las Naciones Unidas, por la Cepal u otros organismos oficiales son incitativos, tienen carácter indicativo y no normativo. Nada garantiza que una parte de sus propuestas no se quede por largo tiempo en el cielo de las ideas y de las buenas intenciones.

Aunque toman cada vez más importancia los acuerdos supranacionales, es todavía en el marco de cada una de nuestras sociedades, y según sistemas de decisión diferenciados, que se implementan las políticas públicas concretas en situaciones donde las prioridades no son definidas a priori y donde entran en competencia los diversos sectores para la asignación de los recursos: políticas del transporte, de la vivienda, de la educación, de la seguridad, de la salud y otras. En lo que concierne a las políticas de información existen además evidentes conflictos de interés entre los que priorizan la integración de los segmentos productivos más dinámicos en la nueva economía mundial (predominio de la norma de competitividad) y los que privilegian la integración social, la formación ciudadana y la reducción de las inequidades (predominio de la norma de solidaridad).

La creación de una agenda

Hemos definido las políticas públicas como programas de acción de las autoridades gubernamentales en tanto que conforman un conjunto de procesos y de interacciones que concurren en encargarse y solucionar determinados problemas que figuran en la agenda de estas autoridades. Tienen una sustancia, un contenido, y se desarrollan a través de una serie de etapas. No es posible identificarlas así no más con la nomenclatura de actos jurídicos o la yuxtaposición de normas administrativas que no necesariamente reflejan la naturaleza real de la actividad a que se refieren, permiten medir la distancia que existe entre el texto y la práctica, o rinden cuenta de la complejidad del tejido relacional en las cuales se inscriben las tareas. Es un marco de acción definido en función de normas y de valores explícitos o implícitos con la finalidad de lograr objetivos y satisfacer intereses. Se dirigen a un “público” específico, individuos, grupos y organizaciones, cuya situación y comportamiento van a ser cambiados por su contenido y su impacto.

Su proceso implica una secuencia de etapas en el transcurso de las cuales lo que está en juego en esta política está identificado y reconocido, tomado en cuenta y puede pasar a través de las fases de la formulación, de la elaboración, de la decisión a la implementación y a la evaluación:

- Identificación, percepción y definición del problema: un problema es identificado por el sistema político como exigiendo un tratamiento y se inscribe en la agenda de una autoridad pública.
- Tratamiento del problema y formulación y legitimación de las soluciones: respuestas para resolver el problema son estudiadas, elaboradas y negociadas, en la doble perspectiva de su plausibilidad técnica y de su plausibilidad política.
- Toma de decisión: una solución particular deviene la política legítima.
- Realización del programa, aplicación de las decisiones y organización y administración de los recursos utilizados. Es la fase de implementación.
- Fase de evaluación del programa, análisis de los resultados y formulación de recomendaciones:

conformidad de los medios utilizados en relación a las disposiciones iniciales. Relación entre los medios utilizados y los efectos generados. Medición del impacto. Grado de satisfacción del público involucrado: ¿considera la gente que el problema ha sido solucionado?

- La finalización de la acción.⁶

La pregunta fundamental que no tiene respuesta a priori es ¿por qué un problema deviene objeto de una política pública? Los problemas políticos no son una realidad dada, son una construcción social cuya configuración dependerá de múltiples factores propios a la sociedad y al sistema político correspondiente. Además, su acceso a la agenda política no tiene nada de automático. Es el resultado de un campo de fuerza que va a construirse alrededor del problema. En otros términos, la iniciativa pública no es un punto de partida sino de llegada. Para que un problema de sociedad, el analfabetismo, la violencia familiar, la contaminación ambiental, devenga un problema político es necesario que ciudadanos organizados y elites profesionales, administrativas o políticas definan una situación como *problemática* porque perciben la distancia entre una situación A (la que hay) y una situación B (la que podría haber), que este problema sea traducible y traducido en el lenguaje de la acción política, y que la intervención del sistema político sea esperada.

Aun cuando existirían consensos e indicadores en torno a la carencia de infraestructuras de telecomunicación, de expertos en nuevas tecnologías, de personal competente en las bibliotecas y el tipo de usuarios con capacidad de obtener provecho de estos recursos, la puesta en orden del día del problema será diferente según si la política en la cual podría inscribirse se propone combatir la exclusión, crear una economía de la información, incrementar la calidad de vida o reducir el analfabetismo.

En el campo de la información un país como el Perú tiene por ejemplo que enfrentar simultáneamente tres problemas básicos: enseñar a leer a los millones que no lo saben suficientemente, hacer que lean los que sabiendo no lo hacen y generalizar la alfabetización informacional.

El grado de consenso o de controversia que precede a la inscripción en la agenda es en este sentido un parámetro decisivo. Puede haber conflicto en torno a la pertinencia de considerar este problema. Puede haber competencia entre problemas distintos para acceder simultáneamente al debate público.

La elaboración de una política pública remite por lo tanto a la construcción de una representación, una imagen de la realidad sobre la cual se quiere intervenir. Es en referencia a esta imagen cognoscitiva que los actores van a organizar su percepción del sistema, confrontar sus soluciones y definir sus propuestas de acción. Tres categorías de actores intervienen más directamente en la construcción de esta visión del mundo en base a la legitimidad que les dan las funciones que ejercen: los representantes de los grupos sociales estructurados por el ejercicio de una profesión (en el caso que nos interesa: especialistas en servicios, bibliotecarios, informáticos, periodistas y otros), las elites administrativas del sector, o de los sectores involucrados; por último portavoces de la sociedad civil y del mundo político (ministros, alcaldes, etc.).

Información y servicio a la comunidad

La intervención o la participación de representantes de bibliotecas públicas en la elaboración del elemento referencial de políticas de información dependerá por lo tanto en gran medida de su capacidad de construir una visión de su acción, una concepción de la función social de la institución en que actúan, y de hacerla aceptar como verdadera por los otros grupos sociales que intervienen en este campo de actividad: universidades que implementan la educación a distancia, municipalidades o ministerios que ubican sus propios sistemas de información como la repuesta prioritaria y más eficiente a las demandas de sus administrados, operadores privados, ingenieros de sistemas y especialistas de las nuevas tecnologías, organizaciones de la sociedad civil, elites administrativas y políticas con sus visiones específicas⁷.

En América Latina la situación es particularmente compleja por las disparidades existentes entre las capacidades económicas y tasas de crecimiento entre países por un lado, y la situación de las bibliotecas públicas por el otro. Si bien, como lo recalca Laura Hurtado, en las dos últimas décadas, países como Venezuela y México ampliaron los servicios de sus bibliotecas públicas deviniendo algunas de ellas verdaderos centros de información capaces de orientar al público en sus trámites administrativos y ser un eslabón de la educación permanente de niños, jóvenes y adultos⁸, en otros como el Perú, no hay más de diez bibliotecarios profesionales que trabajan en las mil bibliotecas públicas ubicadas al interior del país. Aunque desde hace tiempo nos encontramos en lo que Iraset Paez Urdaneta caracterizaba como la tercer oleada de las bibliotecas públicas, la mayoría de las bibliotecas públicas peruanas no disponen, a diferencia de la cuasi totalidad de las Ongs que operan en el mismo entorno, ni siquiera de una sola computadora para procesar y dar acceso a su catálogo. De manera general frente a realizaciones prestigiosas en grandes metrópolis existen amplias áreas de nuestro subcontinente en que las bibliotecas públicas no lograron involucrar a la comunidad local como una fuerza movilizadora consistente. Si bien pueden ser copadas por escolares o estudiantes, la casa del libro no se ha transformada en una verdadera casa de los lectores.

Las anotaciones que siguen no pretenden tomar en cuenta esta diversidad ni proponer un marco de acción que no tendría sentido fuera de un determinado contexto geográfico, social, cultural, económico y político, sino apuntar de manera escueta algunas pistas para la innovación que giran en torno al servicio a la comunidad y al desarrollo local y tomen en cuenta experiencias o transformaciones en cursos.

a) lo local:

Desde hace dos décadas en Colombia, menos tiempo en otros países, América Latina ha entrado en una dinámica de descentralización como estrategia de reforma del Estado. Reconocimiento de lo singular y lo diverso, fortalecimiento de las instituciones territoriales y entronización del ámbito local como escenario importante de construcción de propuestas de desarrollo son tendencias que ya forman parte de nuestro presente. El Banco Mundial después de muchos otros subraya en su *Informe sobre el desarrollo mundial (1999-2000)* esta concomitancia entre la globalización y la localización: "La localización expresión de un deseo creciente de la sociedad (..) se manifiesta en la reivindicación de las identidades regionales".

Es no solamente en el marco de sistemas nacionales, especialmente cuando son entidades burocráticas más presentes en la escena internacional que en su periferia social y territorial, sino al nivel local y regional que habrá de ser examinada la validez de la misión de la biblioteca pública, la adecuación de sus objetivos y la magnitud de sus necesidades presupuestales y de personal calificado, en lo que concierne a líneas de acción tales como:

- Apoyo a la alfabetización de los adultos y formación permanente.
- Servicios a la ciudadana; acceso a informaciones y documentación emanando de autoridades locales, regionales o nacionales. Archivos de prensa.
- Conservación de la memoria de las comunidades (por el acopio de información y documentación sobre la vida, la historia y el entorno local y regional, a veces en colaboración con los archivos y museos)⁹.
- Provisión de acceso a las telecomunicaciones (telecentros).
- Servicios a las pequeñas y medianas empresas.
- Servicios focalizados (niños, adolescentes, personas con capacidades diferentes, minorías, etc.).
- Apoyo a la educación (donde las escuelas no tengan los recursos adecuados).

b) concertación y relación interinstitucionales:

Más que en otra época, mucho de lo posible y de los resultados esperados depende de la capacidad del bibliotecario de no ser sólo un funcionario, un técnico entre cuatro paredes y un gestor de los recursos que ya tiene, sino además un abogado y un embajador de su institución hacia afuera. Hacia el hombre de la calle, hacia otras instituciones, hacia la prensa, hacia quienes pueden brindarle financiación, concejos municipales, fundaciones, cámaras de comercio, empresas, y frente a los cuales hace falta defender la causa del libre acceso a la información.

Una oportunidad nueva es la emergencia en los últimos años, como un valor compartido, de plataformas regionales de concertación entre los actores (empresarios medios, profesionales públicos y privados, pequeñas organizaciones locales) en que confluyen iniciativas institucionales y ciudadanas de debate, reflexión y consenso para intervenir eficaz y eficientemente en la promoción del desarrollo local y regional. Existen también experiencias de creación de comunidades de información locales como base de cooperación horizontal entre bibliotecas universitarias, especializadas, públicas y centros de documentación de Ongs para intercambios y aportes a su entorno social y territorial.

c) del patrimonio al usuario:

Estamos en una época en que de más en más se vive una cultura del momento, del instante, de lo efímero. Un contexto en que adquieren nuevo relieve el enriquecimiento permanente y la conservación del patrimonio cultural depositado en las bibliotecas y sin el cual un pueblo no puede tener ni futuro ni proyecto. Contrariamente a lo que imaginan los fundamentalistas de la “sociedad sin papel”, asignar recursos para esta finalidad y este objetivo constituye más que nunca una prioridad y un signo de realismo. Entre otras cosas porque la documentación impresa que las bibliotecas ponen a disposición de su público pertenece a la colectividad y nunca se

apaga¹⁰, mientras que la información contenida en las páginas web puede ser retirada de un momento a otro por su dueño, por motivos que no tienen nada que ver con la difusión de la información como bien común.

Sin embargo y simultáneamente las bibliotecas públicas han de posicionarse en el entorno social en el cual operan, mirar afuera, conquistar nuevos usuarios y proveerlos de servicios atractivos y adecuados a sus necesidades. Es en este espíritu que se creó a partir de 1976 en Caracas el Servicio de Información a la Comunidad (SIC) como apoyo al servicio de referencia de las bibliotecas públicas, creándose una base una base de datos de 18 000 registros, que en 1984 fue consultada en los locales de estas bibliotecas por unos 20 000 usuarios¹¹. En esta época contenido y continente, la información y los canales de acceso, conformaban un sistema integrado. Hoy el desarrollo de las comunicaciones ha desplazado esta concepción. El contenido del Servicio de Información Local de Medellín desarrollado por Comfenalco es consultable a distancia desde cualquier lugar.¹² Correlativamente es posible consultar a distancia desde la biblioteca pública otras bases de datos y fuentes de información. A distancia de la organicidad y pluridimensionalidad de las grandes comunidades urbanas hay un mundo de pequeñas bibliotecas aisladas o ubicadas en las áreas rurales que no tienen el personal suficiente o calificado ni el entorno adecuado que le permitan recoger en la sociedad misma las informaciones que alimentan estos nuevos servicios de referencia. Sin embargo pueden estar en condiciones de ofrecer en el ámbito de su institución una interfaz hacia una información producida en otros horizontes pero útiles al usuario local y que responde a necesidades específicas (por ejemplo previsiones meteorológicas, o precios de los productos agrarios)¹³.

d) brecha digital, brecha social y telecentros:

La brecha digital es una noción norteamericana. El gobierno de Clinton se dio cuenta que la mayoría de los internautas norteamericanos eran estudiantes. Se preguntó por lo tanto: “¿y los que no van a la universidad, cómo hacen?”¹⁴. El problema principal en América latina es el de la brecha social y en muchos casos el del acceso universal a infraestructuras básicas como la energía eléctrica y el teléfono. A diferencia de los países desarrollados otras prioridades son más apremiantes que realizar las inversiones que permitan colmar la brecha digital. Como lo expresa de manera cruda el Director del Instituto Indio de Protección de la Niñez: “Nuestras necesidades son la salud, la calidad del agua, enfrentar las tasas elevadas de mortalidad infantil (...) ¿cómo el acceso rápido a Internet cambia o mejora esto?”¹⁵. Es un problema que ha tratado en forma sistemática el PNUD, la única organización dirigida por los países en vía de desarrollo, en su último informe anual sobre el desarrollo humano. Su posición es que el desarrollo de Internet en los países pobres no es una cuestión de inversión masiva sino de entorno que permita el desarrollo sobre varios frentes, la creación de empresas que ofrecen herramientas, la abertura económica que al favorecer la competencia hace bajar los precios, la adaptación de los contenidos, la formación de la población, y más que todo la flexibilidad para implementar infraestructuras adaptadas a sus condiciones financieras y técnicas. No proponen poner una computadora en cada casa, pero, sí, que haya equipamientos a nivel local que permitan proporcionar un máximo de servicios a partir de estas tecnologías.

La multiplicación de telecentros -tienen según los países diversas denominaciones- es en América Latina

una señal fuerte de esta flexibilidad y capacidad de adaptación¹⁶. La experiencia interinstitucional en Brasil que asocia Ongs, Instituciones locales y organizaciones de base es particularmente rica en este terreno. En muchas áreas de nuestros países la conexión a Internet de las bibliotecas públicas locales es principalmente una iniciativa y una respuesta a la carencia de equipamientos colectivos para el acceso del especialista, del pequeño productor, del ciudadano común y corriente a nuevas fuentes de información, y no solamente un problema de renovación y modernización de equipos para el buen ejercicio de su profesión. Con la ventaja o la plusvalía que en estos espacios públicos existe el potencial para desarrollar un proceso de alfabetización informacional.

e) Bibliotecarios y alfabetización informacional:

La revolución electrónica, que parece universal, puede también profundizar, y no reducir, las desigualdades. Existe el riesgo de un nuevo “analfabetismo”, definido no por la incapacidad de leer y escribir, sino por la incapacidad de reconocer cuándo la información es necesaria y de poder localizarla, tanto por medios convencionales como electrónicos, evaluarla y utilizarla efectivamente. El campo de la alfabetización informacional engloba temas como la formación de los usuarios, la educación documental y las habilidades tecnológicas en el uso de la información¹⁷. En palabras de Anahí Baylon: “Mala noticia para los que minimizan la problemática de la lectura. No basta leer sino que ahora se requiere además una formación que comienza desarrollando destrezas para leer más allá del nivel literal, con sentido crítico y selectivo, usar el diccionario y la enciclopedia, hacer resúmenes, interpolar datos, cotejar en diversas fuentes, etc., o seremos un nuevo tipo de analfabetos navegando por Internet sin criterio y sin provecho”¹⁸. Tiene gran pertinencia en América Latina propiciar la utilización de los recursos de Internet desde los espacios públicos de lectura para que aprendamos a leer y a buscar información en todos los soportes que la nueva sociedad pone a nuestro alcance.

El quehacer del bibliotecario se encuentra en el cruce de dos fenómenos que se enraízan en la noche de los tiempos. La globalización por un lado y la evolución de las formas de la lectura y del libro por el otro.

Durante millones de años, la globalización ha progresado por el hecho de los viajes, del comercio, de las migraciones, de la expansión de las culturas, de la propagación del saber y de los descubrimientos. Hoy uno de los problemas cruciales es la repartición de los beneficios de la globalización no sólo entre países ricos y pobres sino entre los diversos grupos humanos al interior de las naciones.

Entre el segundo y el cuarto siglo de la era cristiana, una nueva forma de libro, el *codex*, compuesto de hojas plegadas, ensambladas y empastadas, se impuso en detrimento de la que hasta entonces había sido el soporte de la cultura escrita, los rollos. Hoy al lado de nuestros *codex* impresos, el libro, las revistas, los periódicos, aparece el libro electrónico. Es de esperar que por su experiencia vivencial y profesional de la diversidad de temporalidades y racionalidades que atraviesan a nuestras sociedades, el bibliotecario latinoamericano esté mejor preparado que otros para encarar este tipo de coexistencia entre tres formas de inscripción, de comunicación y de lectura de los textos: el manuscrito, el impreso y el electrónico. Quizás una de sus funciones sociales, mañana, será

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

alcanzar a los lectores que se queden atrapados en el laberinto de las autopistas de información el hilo de Ariadna que permitió a Teseo encontrar su salida.

Bibliografía

Baylon Albizu, Anahí

- 1994 *Semillero de cultura: la Biblioteca Escudero de Piura*. Piura, Concejo provincial, 27 p.
- 2001 "Un antiguo dilema". *El Tiempo*, Piura, 31 de agosto

Eykman, Wessel

- 2000 *Las nuevas tecnologías de información y comunicación y el papel de las redes en el desarrollo rural y la capacitación* (versión preliminar). Redcapa, Bogotá, 11 p.

Gómez-Hernández, José Antonio, coord.

- 2000 *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información; guía para docentes, bibliotecarios y archiveros*. Murcia, Universidad.

Gómez, Ricardo; Hunt, Patrik; Lamoureux, Emmanuelle

- 1999 "Telecentros en la mira: ¿cómo pueden contribuir al desarrollo social?". *CHASQUI*, Junio – <www.idrc.ca/pan/chasquiSP.htm>

Hurtado Galván, Laura

- 1992 "América Latina: 1960-1990; evolución de las ciencias de la información". *REDIAL* 6-7. Paris, pp. 25-51
- 1993 "Bibliotecas pública, universitaria y especializada en la costa norte del Perú". *Revista general de información y documentación*, v.3 (2), 167-182, Edit. Complutense, Madrid.
- 1994 *Informe evaluativo del SIC*. Caracas, labn.
- 1995 *Desarrollo desde arriba y desde abajo: información, documentación y comunicación en las ONGs de América Latina*. Cusco, Cipca; CBC, 397 p.

IFLA, UNESCO

- 2001 *The Public Library Service: the IFLA/UNESCO Guidelines for Development*. München, K. G. Saur, 132 p.

Jones, Ch. O.

- 1970 *An Introduction to the study of public policy*. Belmont, Duxbury Press.

Montviloff, Victor

- 1990 *Políticas nacionales de información; manual para la formulación, aprobación, ejecución y funcionamiento de una política nacional de información*. Paris, Unesco, 169 p.

Morales, Estela

- 2001 "The Information Right and the Information Policies in Latin America". *Ifla Journal*, v. 27 (1), 28-33, München.

Páez Urdaneta, Iraset

- 1992 "Bibliotecas públicas: la tercera oleada". *Revista interamericana de bibliotecología*, enero-junio.

Pasadas-Ureña, Cristóbal

- 2000 *Materiales en castellano sobre alfabetización en información: primeros resultados de un proyecto del Comité Permanente de Bibliotecas Universitarias y otras Bibliotecas Generales de Investigación de la IFLA*. 67th Ifla Council and General Conference, August 16-25, 11 p. - <www.ifla.org>

- PNUD
2001 *Informe sobre desarrollo humano 2001; poner el adelanto tecnológico al servicio del desarrollo humano*. 133 p. - <www.undp.org>
- Revesz, Bruno
1996 “Bibliotecas y bibliotecarios latinoamericanos en el entorno “pre” y “post” moderno”. *REDIAL* 6-7. Paris, pp. 7-18
1997 “Políticas públicas en América Latina y el papel estratégico de la biblioteca: nuevos desafíos”. En Estela Morales Campos, *La función social del bibliotecólogo y la biblioteca*. México, UNAM, CUIB, pp. 6-18
- Revesz, Bruno, ed.
1998 *Descentralización y gobernabilidad en tiempos de globalización*. Lima, IEP; Cipca, 256 p.
- Revesz, Bruno; Aldana Rivera, Susana; Hurtado Galván, Laura; Requena, Jorge
1997 *Piura: Región y sociedad; derrotero bibliográfico para el desarrollo*. Piura, Cipca, 774 p.
- Rodríguez, Adolfo
2001 *The Digital Divide: The view from Latin America and the Caribbean*. 67th Ifla Council and General Conference, August 16-25, 17 p. – <www.ifla.org>
- Snaveley, Loanne
2001 *Information Literacy Standards for Higher Education: An International Perspective*. 67th Ifla Council and General Conference, August 16-25, 4 p. - <www.ifla.org>
- Velásquez, Fabio
1997 “Descentralización y Gestión Local en América Latina”. En Muñoz, María Teresa, *América Latina: entre el desencanto y la esperanza*. Bogotá, EZE/Corporación Viva la Ciudadanía.

NOTAS

- 1 Hurtado Galván 1992: 25
- 2 www.peoplesnetwork.gov.uk y www.lic.gov.uk
- 3 A diferencia del Manifiesto de la Unesco para la biblioteca pública cuya última versión está disponible en español y en portugués y ampliamente difundida en América Latina, las nuevas Guidelines for public library del Ifla con la colaboración de la Unesco están accesibles, por el momento, únicamente en inglés.
- 4 El texto se encuentra en el sitio web de la Cepal
- 5 www.chasquinet.org/papalla.html
- 6 La organización de esta secuencia está inspirada en Jones 1970. Se encontrarán otras similares en los manuales de la Unesco, por ejemplo Montviloff 1990.
- 7 En los ejemplos que hemos utilizado las normas de acción remitían a representaciones intelectuales diferentes y también a la naturaleza de la sectorialización de la acción gubernamental. Asociación entre cultura y ciudadanía en el caso del Quebec, entre inclusión y formación a lo largo de la vida en Gran

-
- Breña. El MACL que monitorea el People's Network, pertenece al Ministerio de la cultura y de la comunicación, mientras que en Francia el Ministerio de la Cultura es una entidad distinta del Ministerio de las Comunicaciones y del Correo. Uno de los grandes problemas de hegemonía que se presenta actualmente allá entre dos grupos sociales e intelectuales en estrecha relación, es el conflicto político y económico entre dos visiones en competición para hacer aceptar como verdadera su concepción del uso del libro, por la opinión pública y por la autoridad gubernamental, a fin de cuentas el mantenimiento o el cambio de una política pública de regulación por el Ministerio de la Cultura. Un grupo significativo de autores se ha constituido en grupo de presión y organiza campañas de prensa para argumentar su pretensión de cobrar una tarifa para cada préstamo realizado en las bibliotecas públicas, a lo cual por supuesto dichas bibliotecas se oponen.
- 8 Hurtado Galván 1995: 76
- 9 La creación de fondos bibliográficos y documentales regionales y la elaboración de herramientas de análisis por la colaboración entre bibliotecarios e investigadores entran en esta perspectiva. Ver entre otras obras de referencia Revesz, Aldana, Hurtado, Requena 1997.
- 10 Salvo en casos extremos como Sarajevo donde los obús serbios destruyeron tres millones de libros.
- 11 Ver Hurtado Galván 1994
- 12 SIC Venezuela, www.bnv.bib.ve/inforpub.htm. Servicio de información local Medellín, www.comfenalcoantioquia.com/sil. En América del Norte hay un fuerte experiencia en estos servicios: comparar por ejemplo, el St. Louis Community Information Network, <http://stlouis.missouri.org>, el Community Information Toronto, www.communityinfotoronto.org y el NorthStarNet Community Information Network de Chicago que reúne 64 bibliotecas locales, www.nsn.org
- 13 Sobre la relación entre información y desarrollo rural ver Eykman 2000 y www.redcapa.org.br
- 14 Excelente y reciente estado de la cuestión en Rodríguez 2001
- 15 Supatra Koirala, citado por Rodríguez 2001
- 16 Ver Gómez, Hunt, Lamoureux 1999. La mención que se hace a menudo de las "cabinas internet" instaladas por la Red Científica Peruana (RCP), una asociación que se ha beneficiado mucho de la cooperación norteamericana, es en realidad un contraejemplo. Están ubicadas en la Capital y además durante muchos años el acceso a los servicios de la RCP era prácticamente imposible desde las provincias por el costo de las llamadas a larga distancia. Las facilidades ofrecidas por el nuevo operador telefónico han permitido el desarrollo en todo el país de cabinas internet autónomas. Muchas son pequeñas empresas creadas por jóvenes empresarios.
- 17 Según la definición formulada por ALA en 1989 una persona letrada en información es "... one who is able to recognize when information is needed and have the ability to locate, evaluate, and effectively use the needed information", citado por Snavely 2001. Sobre el tema de la alfabetización informacional, Pasadas-Ureña 2001 ubica un conjunto de materiales en castellano. Ver en particular Gómez-Hernández 2000.
- 18 Baylon 2001.