

**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:** El Servicio de Información a la Comunidad de la Biblioteca Nacional de Venezuela, 25 Años

**Autor:** Maritza Turupial

**Tipo de actividad:** Presentación de Experiencias

**Fecha de elaboración:** 09/2001

**Fecha de Presentación:** 19/09/2001

**Lugar:** Paraninfo Universidad de Antioquia

## **EI CONTEXTO**

La segunda mitad de la década de los 70, constituye un hito en la historia de los servicios bibliotecarios públicos de Venezuela. Inspirado en el marco conceptual NATIS propuesto por la UNESCO a sus países miembros y en las enseñanzas extraídas de la experiencia del Banco del Libro, en el país se inició en 1974, el diseño e instrumentación de un modelo de desarrollo de bibliotecas públicas integrado en una red nacional, bajo el liderazgo de la Biblioteca Nacional, dirigida por la Socióloga Virginia Betancourt y un equipo interdisciplinario.

En 1975, un estudio llevado a cabo por una comisión ad hoc detectó la existencia de un total de 141 bibliotecas públicas dispersas a lo largo de todo el país, casi todas precariamente dotadas y organizadas, dedicadas a prestar un débil y limitado servicio a un escaso número de estudiantes, con muy poca incidencia en sus comunidades y sin ninguna interrelación entre ellos mismos y con la Biblioteca Nacional u otro ente coordinador.

Paralelamente, en esa misma fecha, las autoridades de la Biblioteca Nacional, respaldadas por una comisión presidencial, iniciaban las gestiones pertinentes ante el Congreso Nacional para elevar la jerarquía de la Biblioteca Nacional y dotarla de la autonomía jurídica y administrativa necesaria para emprender el camino modernizador del sector bibliotecario del país. Las gestiones obtuvieron sus frutos y el 27 de julio de 1977, día del Bibliotecólogo, el Presidente de la República promulgó la Ley que otorga a la Biblioteca Nacional su calidad de instituto autónomo, asignándole entre otras importantes responsabilidades de carácter nacional, la de convertirse en el núcleo básico generador del Sistema Nacional de Bibliotecas en lo referente al establecimiento de normas, a la planificación, coordinación y asistencia técnica, y establecer un Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, mediante acuerdos con instituciones del sector público y del sector privado<sup>1</sup> De inmediato el equipo directivo de la BN procedió a diseñar e instrumentar la estrategia,

---

<sup>1</sup> Ley del Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas, capítulo III numeral 12, Imprenta del Congreso de la República Caracas, 1977

fortaleciendo en primer lugar su estructura organizativa interna y jerarquizando a la Dirección de Bibliotecas dentro del organigrama, como la unidad responsable de instrumentar la estrategia nacional, cuyas líneas de acción fundamentales fueron:

- Establecer las bases para la creación del sistema nacional de bibliotecas públicas, conformado por redes creadas en cada entidad federal, nucleadas cada una de ellas alrededor de una biblioteca pública central estatal, filial de la Biblioteca Nacional en lo relativo a recopilación, organización y difusión del acervo documental estatal, y responsable de ejercer un rol normativo, de demostración y de capacitación en su respectiva red.
- La adscripción, bajo su responsabilidad, de las bibliotecas públicas existentes en Caracas, creando la Red Metropolitana de Bibliotecas Públicas
- La creación de 22 redes estatales de bibliotecas públicas por medio de acuerdos con las respectivas gobernaciones de las entidades federales (estados y territorios federales). A este efecto la BN negoció con las Gobernaciones de Estado la realización de la siguiente serie de acciones:
  - Dictar los decretos respectivos para la creación de una red estatal de bibliotecas públicas que integrara las bibliotecas públicas y salones de lectura dispersos en sus poblaciones y localidades.
  - Crear en cada capital del Estado, una oficina coordinadora responsable de la planificación, organización, funcionamiento y supervisión de la red de bibliotecas públicas incluida la capacitación del personal y la gestión y ejecución de los recursos financieros, técnicos y materiales aportados por la Gobernación, la Biblioteca Nacional y otros organismos.
  - Crear partidas en el presupuesto ordinario de la Gobernación para el funcionamiento de la red de bibliotecas y para la adquisición de colecciones, mobiliario y equipo, y para la capacitación.
  - Aportar el personal bibliotecario y crear los cargos clasificados de acuerdo al perfil establecido por la Biblioteca Nacional para cada nivel

En un lapso de tres años, entre 1979 y 1981, se completó en todo el país el proceso de promulgación de decretos de creación de redes en los 20 estados y 2 territorios federales, conformándose la estructura básica del sistema nacional.

**Otras líneas de acción incluyeron:**

- La elaboración y producción de documentos orientadores y normativos en materia de estructuración y organización de redes de bibliotecas, organización de modalidades de servicios dirigidos a los diferentes tipos de usuarios, capacitación del personal bibliotecario, infraestructura física: edificaciones de diferentes tipos y tamaños de bibliotecas normalización de mobiliario y equipamiento, señalización interna y externa, útiles para autoridades, coordinadores de redes, y grupos promotores de bibliotecas públicas.
- El establecimiento de una red de apoyos y alianzas institucionales con organismos técnicos gubernamentales y privados con los cuales la biblioteca Nacional firmó convenios o desarrolló proyectos orientados al fortalecimiento de las redes de bibliotecas, por ejemplo con el Ministerio de Desarrollo Urbano para la construcción de sedes de bibliotecas públicas centrales en las capitales de estado y otras bibliotecas y salones de lectura, con el Banco del Libro para la selección de materiales bibliográficos de calidad para las salas infantiles y para la capacitación de personal, el Ministerio de Relaciones Exteriores y la Oficina de Cooperación Técnica Internacional para el aprovechamiento de oportunidades de la cooperación técnica multilateral y bilateral, entre otros.
- La identificación de las áreas del sector bibliotecario público que prioritariamente ameritaban recibir el apoyo de la asistencia técnica internacional por no haber experiencias probadas en el país.
- El desarrollo de una estrategia de promoción del libro y de vinculación con la comunidad por medio de la masificación, a través de las redes, de servicios de extensión bibliotecaria novedosos en las bibliotecas públicas del país tales como las cajas viajeras, las unidades móviles (bibliobuses y las bibliolanchas) los servicios de información a la comunidad, los servicios a comunidades cerradas (hospitales, albergues, prisiones) y el programa Aventuras en Vacaciones destinado a promover la lectura y el uso productivo y creativo de las largas vacaciones de Agosto y Septiembre.
- Una estrategia de información y divulgación permanente sobre el valor de la lectura, del uso de los servicios bibliotecarios, de los materiales bibliográficos y no bibliográficos y de la información y el conocimiento, para el mejoramiento de la educación formal y permanente, para la formación de ciudadanos informados y críticos, capaces de participar en los procesos de desarrollo local y nacional y para el fortalecimiento de la democracia en el país.

Para 1997 a 20 años de la creación del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, Venezuela logró alcanzar la cifra de 695 servicios bibliotecarios públicos.

## **LA GESTACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD**

La nueva concepción de la biblioteca pública venezolana como un centro vivo de la comunidad, orientado entre otros objetivos, a apoyar el uso de la información para la participación ciudadana, constituyó el marco conceptual para desarrollar el Servicio de Información a la Comunidad, el cual se crea “como un esfuerzo ante las rápidas, crecientes y cambiantes necesidades de las comunidades urbanas”<sup>2</sup> y ante la evidencia de que “un número cada vez mayor de personas requieren una amplia variedad de servicios especializados de salud, educación, etc. y al mismo tiempo reclaman información sobre asuntos civiles, legales y de recursos varios”<sup>3</sup>

La falta general de información organizada sobre los recursos y servicios que las organizaciones públicas y privadas ofrecen al ciudadano y el desconocimiento de éstos sobre dónde y cómo conseguirla, aunado a la concepción de la biblioteca como un servicio que incluye dentro de sus responsabilidades servir todas las necesidades de información del público, fueron razones suficientes para que la Biblioteca Nacional decidiera lanzar el servicio de información a la comunidad como una actividad de alcance nacional a través del sistema de bibliotecas públicas.

Los antecedentes del SIC en Venezuela se ubican en una experiencia adelantada por el Banco del Libro, que se había dedicado a recopilar y organizar información sobre recursos y servicios existentes en las comunidades marginales a las que prestaba servicios bibliotecarios, y a la elaboración de un directorio nacional de recursos y servicios con sus respectivos requisitos y procedimientos de acceso. También la Biblioteca Nacional de alguna manera ofrecía un servicio informal de orientación a las personas que se acercaban para averiguar sobre trámites, direcciones, como una extensión del Servicio de Referencia<sup>4</sup>.

## **EL SIC DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA CENTRAL DE CARACAS**

En septiembre de 1976, se inauguró en la Biblioteca Pública Central de Caracas, el primer núcleo del SIC bajo la coordinación de la Socióloga Sonia Rojas de Brunicelli. Las funciones que se definieron para ese momento fueron las siguientes.

1. Ofrecer a todos los ciudadanos acceso a información que requieran para localizar recursos y servicios que la comunidad les ofrece.

---

<sup>2</sup> Rojas de Bruni Celli Sonia Servicio de Información a la Comunidad, Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas Septiembre 1979 (Documento) Pág. 1

<sup>3</sup> Ibid

<sup>4</sup> Ibid, Pág. 2

2. Proveer la información que la gente quiere o necesita de instituciones públicas o privadas y que no logra obtener directamente de ellas.
3. Involucrar instituciones y miembros de la comunidad que ordinariamente no estarían asociados con la biblioteca.

### **PRINCIPIOS DE FUNCIONAMIENTO DEL SIC**

Basadas en la experiencia desarrollada desde su creación y en el conocimiento y la reflexión sobre la materia, la Coordinación del SIC formuló una serie de orientaciones<sup>5</sup> los cuales más tarde se convertirían en normas básicas y principios de funcionamiento del SIC en el ámbito nacional. Una compilación de estas orientaciones se ofrece a continuación:

- A. El SIC debe identificar las necesidades de información de toda la población.
- B. El servicio se suministra a toda persona o institución, por vía telefónica, por correspondencia o personalmente.
- C. Cada individuo o institución debe recibir una respuesta clara y expedita a su solicitud de información.
- D. Hay que tomar en cuenta la oportunidad: la información es necesaria en un momento preciso, pasado éste, se hace irrelevante.
- E. Es necesario definir cuidadosamente la forma en que la información será ofrecida, examinar la información existente y considerar su extensión, variedad, cantidad, grado y calidad.
- F. El SIC debe recoger y compilar desplegables, folletos, formularios, peticiones, etc. que pueden eventualmente ser distribuidos entre los usuarios.
- G. Adaptar o ajustar en caso necesario, los materiales informativos existentes a necesidades de usuarios.
- H. Investigación permanente. No solo acumular materiales impresos sino adquirir la habilidad para la búsqueda de información no escrita.
- I. Si el SIC no cuenta con la información en sus archivos es necesario tomar los datos (teléfono o dirección) del usuario para responderle una vez investigada y obtenida la

---

<sup>5</sup> Ibid Pág. 3,4 y 9

información requerida, la cual será registrada en el archivo correspondiente para uso posterior.

- J. Es importante aprender a distinguir entre diferentes tipos de preguntas: aprender a practicar el arte de “negociar” una pregunta hasta poder diferenciar la información real que el usuario requiere, así como aprender a “cazar” los términos de la pregunta dentro del vocabulario empleado por el usuario.
- K. Entre las categorías de información más relevantes están las relativas al “cómo hacer” es decir aquellas orientaciones para guiar al usuario a través del laberinto burocrático, “previniendo el deambular de oficina en oficina”.
- L. También la información local (que muchas veces no aparece en los diarios) y eventos locales y nacionales están entre las informaciones que prioritariamente el SIC debe disponer, y además permanecer alerta para detectar cambios en programaciones, fechas etc. de los acontecimientos registrados.
- M. Debe preparar directorios, guías y manuales de información en el uso de servicios públicos que contengan descripción del servicio, procedimientos para solicitarlo o requisitos a cumplir y las direcciones completas con el horario de servicio al público.
- N. Los catálogos, ficheros y archivos del SIC deben actualizarse permanentemente, descartando regularmente la información obsoleta y irrelevante.

## **PRIMEROS PRODUCTOS**

En 1978 el SIC de la Biblioteca Pública Central de Caracas inició la publicación de una serie de directorios, guías y manuales producto de la data recogida en sus archivos, los cuales además de facilitar la prestación del servicio in situ, se distribuyeron ampliamente entre instituciones de Caracas y el público en general. Adicionalmente sirvieron de modelo para los que habrían de elaborarse posteriormente por y para del sistema nacional de bibliotecas públicas. Estas publicaciones son las siguientes:

Directorios:

- Directorio de Recursos y Servicios para el Area Metropolitana.
- Directorios de Comunidades Urbanas del Area Metropolitana.
- Directorios de Recursos y Servicios de las Capitales de Estado.

Guías para grupos específicos de la población:

- Guía de la Juventud Servicios y Recursos para los Jóvenes del Área Metropolitana.
- Guía de Recursos y servicios para niños del Área Metropolitana.
- Guía de Recursos y servicios para Personas Incapacitadas (nacional).
- Guía de Recursos y servicios para Ancianos (nacional).
- Guía de Recursos y servicios para Extranjeros (nacional).
- Guía de Recursos y servicios para Mujeres (nacional).

Manuales sobre procedimientos administrativos y legales referidos a servicios públicos:

- Manual de Uso de Servicios Públicos.
- Manual de Trámites y Procedimientos en Asuntos Civiles.
- Manual de Trámites y Procedimientos en Asuntos Legales.
- Manual de Trámites y Procedimientos para la prestación de Asistencia Social.

#### **LA TRANSFERENCIA DEL SIC AL SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS**

Transcurridos dos años de funcionamiento del SIC de la Biblioteca Publica Central de Caracas, en 1978 la Biblioteca Nacional se dispuso a transferir la experiencia hacia el resto del país bajo la responsabilidad de la Dirección de Bibliotecas Públicas y la Coordinación del SIC. A tales efectos se creó una Coordinación ad hoc responsable de alcanzar los objetivos propuestos, enunciados a continuación<sup>6</sup>:

- Crear un sistema nacional de información a través de las redes de bibliotecas públicas que provea a la ciudadanía, a las instituciones públicas y privadas y a los particulares, la información necesaria en cada caso.
- Racionalizar el uso o empleo de información sobre los recursos y servicios ofrecidos por el sector público.
- Proveer al Estado y a las instituciones privadas la información necesaria a actividades de planificación (SIC) como proceso integrado para el desarrollo del país.

---

<sup>6</sup> Brunicelli, Sonia Rojas de “Organización de un Servicio de Información a la Comunidad a través de las Redes de Bibliotecas Públicas” Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas. Documento presentado en el II Seminario Internacional para el Desarrollo de la Comunidad Caracas Venezuela 18-22 de Agosto de 1980  
SICVENEZUELA/MT/2001

La estrategia contempló la transferencia en dos etapas, la primera a la Red Metropolitana de Caracas y la segunda a las redes estatales de las 22 entidades federales del resto del país.

Es interesante reseñar la visión con la que el equipo directivo del SIC se planteaba instrumentar el servicio en la Red. Además de las consideraciones generales que fundamentaron la creación del SIC, esto es, el de facilitar el acceso a información útil para el ciudadano, la Coordinación del SIC esperaba llegar por medio del SIC a “la evasiva categoría de los adultos” y consideraba como un reto asumir una responsabilidad relegada o temida por otros organismos públicos<sup>7</sup>.

Fue finalmente en 1982 cuando se dieron las condiciones técnicas y económicas para la transferencia efectiva del SIC a todo el sistema nacional de bibliotecas públicas. Para ello se instrumentó un plan de capacitación que implicó al mismo tiempo la organización de los SICs en cada biblioteca pública central estatal y en otras bibliotecas de las redes estatales.

En el año 1983 en todo el país se habían capacitado 211 funcionarios y se habían instalado 125 servicios de información a la comunidad en igual número de bibliotecas públicas<sup>8</sup> lo que significó que un 27% del total de 461 bibliotecas públicas del sistema, entre ellas las 24 bibliotecas públicas centrales de las entidades federales, contaban para ese año con servicios de información a la comunidad activos.

A partir de ese año, al haber ampliado su alcance, el SIC se convierte en el Servicio Nacional de Información a la Comunidad y se transforma en un centro de capacitación permanente para todas las redes de bibliotecas públicas del país.

La Coordinación Nacional quedó bajo la responsabilidad del SIC de la Biblioteca Pública Central, luego Biblioteca Metropolitana de Caracas, que se responsabilizó de enviar periódicamente a todos los servicios estatales información sobre gobierno nacional, procesos electorales y protección al consumidor y éstos a su vez alimentaron al SIC central con información regional relevante.

## **CONSOLIDACIÓN DEL SIC**

---

<sup>7</sup> Brunicelli, Sonia Rojas de “Proyecto de Transferencia del Servicio de Información a la Comunidad de la Biblioteca Pública Central de Caracas” IABN; documento s/f

<sup>8</sup> Proceso de Capacitación del Servicio de Información a la Comunidad 1983-1993 Documento interno del IABN Febrero 1994

A lo largo de la segunda mitad de los años 80 y los años 90 el SIC continúa su proceso de consolidación que lo convierte en un centro de referencia y de apoyo para los órganos del poder público, como lo demuestran las siguientes distinciones y alianzas.

- Designación del SIC por parte de la Comisión Nacional para la Reforma del Estado COPRE, como un servicio asesor permanente de la misma COPRE y de los organismos públicos del Estado (ministerios, institutos autónomos y empresas del estado). Basado en la experiencia del SIC, la COPRE editó un manual contentivo de 100 trámites fundamentales.
- Convenios y acuerdos con organismos públicos para la elaboración de bases de datos y la producción de guías para sectores específicos de la población (Oficina Central de Estadísticas e Informática, Ministerio de la Familia, Corpoturismo, Ministerio del Trabajo, Ministerio de Sanidad y Asistencia Social, Ministerio de Hacienda).

Mención especial merece dentro del Convenio firmado en 1990 con el Ministerio de la Familia, las orientaciones para la organización de los SIC's en función de las prioridades establecidas dentro del Plan Nacional para la Superación de la Pobreza,<sup>9</sup> que incluyó información estratégica para mejorar la calidad de vida y aprovechar los recursos ofertados para la solución de los problemas cotidianos. Este convenio incluyó además la creación de los centros de información juvenil en los SIC's de las bibliotecas públicas centrales de las entidades federales para apoyar el plan de participación socio-cultural que también adelantó ese Ministerio a lo largo de la primera mitad de los años 90.

- Apoyo a la instrumentación de servicios de información especializados, entre ellos:
  - Círculos de Información Juvenil instalados en SIC's del área metropolitana y del interior del país (Convenio Biblioteca Nacional- Ministerio de la Familia).
  - Servicio de Información Exterior SIVIEX (Convenio Biblioteca Nacional- Ministerio de Relaciones Exteriores).
  - El Servicio de Información del Estado Venezolano SIEV (Convenio Biblioteca Nacional-CONICIT) proyecto estratégico nacional orientado a organizar, sistematizar y difundir los contenidos de la administración pública de interés para la ciudadanía.
- Vinculación con la Superintendencia de Protección al Consumidor, por medio de la cual:

---

<sup>9</sup> Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas, Dirección Red Metropolitana "Estrategia para la organización y funcionamiento de los servicios de información a la comunidad del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas

- Los SICS de las bibliotecas públicas se convierten en centros de denuncias y reclamos de la Superintendencia.
- Se realizaron cursos para preparar a personal directivo de bibliotecas públicas como fiscales ad-honoren.
- Se publicaron los directorios Donde Denunciar, ampliamente distribuidos en el área metropolitana y encartados en la prensa nacional.
- Reconocimiento de la UNESCO al propiciar:
  - La realización en Noviembre de 1984 del Taller Regional sobre Servicios de Información a la Comunidad en el cual participaron bibliotecarios de 15 países (Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Cuba, Chile, México, Nicaragua, Perú y Venezuela).
  - La propuesta de creación en Venezuela de un centro regional de capacitación en Servicios de Información a la Comunidad (presentado a la OEA, no contó luego con los fondos suficientes para su instalación).
  - La publicación en 1987 del manual “Orientaciones para la creación y funcionamiento de servicios de información a la comunidad en América Latina y el Caribe” basado en la organización del SIC venezolano.
  - La firma en 1990 de un contrato entre la UNESCO y la Biblioteca Nacional para la elaboración de un prototipo de base de datos sobre Servicios de Información a la Comunidad y,
  - La realización en Marzo de 1991 en Venezuela de la Reunión Técnica Latinoamericana y del Caribe para la revisión del prototipo a fin de definir un instrumento para manejar los formatos de tratamiento de información que se ofrece en un SIC,

## **PLATAFORMA TECNOLÓGICA DEL SIC**

Aunque fue en el año 1991 cuando se inició formalmente la automatización de las bases de datos del SIC de Venezuela, en 1989 se generó una pequeña base de datos automatizada, montada sobre el sistema Microsis, con información sobre el Plan de Aventuras en Vacaciones de

---

en función de las prioridades que el Estado señala al aparato gubernamental para la superación de la pobreza” Caracas 1990

las bibliotecas públicas del área metropolitana de Caracas, una guía sobre lugares de interés histórico y turístico y alternativas vacacionales para niños y jóvenes con necesidades especiales.

Antes de la automatización, el SIC de la Biblioteca Pública Central de Caracas se beneficiaba del sistema Documaster instrumentado por la Biblioteca Nacional para la conformación y el acceso a una base de datos jurídico-legal en la que se puede obtener información sobre leyes vigentes, decretos presidenciales, resoluciones ministeriales, tratados Internacionales y máximas de jurisprudencia.

Con apoyo de la Oficina de Informática de la Biblioteca Nacional se tomó la decisión de ingresar en el Sistema Documaster<sup>10</sup> los registros actualizados de dos bases de datos: Trámites y Procedimientos e Instituciones. Posteriormente esta información fue trasladada a Microsis.

En 1990 la Biblioteca Nacional firma un contrato con la UNESCO para el desarrollo de un prototipo de Base de Datos para el SIC, el cual serviría de modelo de organización para la región latinoamericana y del Caribe.

En 1991 por primera vez se instala una red local usando el Novell 3.1 lo que permitió la aplicación del Prototipo SIC en 8 estaciones de trabajo en Caracas y luego 6 en el resto del país con lo cual se crea una red de 14 centros automatizados que manejan una base de datos única con 7000 registros.

En 1993 se instalan dos servidores en el SIC Matriz, con un programa de comunicaciones (Gateway), cuyas responsabilidades serían dar soporte a las aplicaciones de los programas existentes en el SIC y actualizar las bases de datos remotas sin necesidad del traslado del personal.

En 1996 todo el programa en marcha de automatización y consolidación de la Red Nacional automatizada del SIC es trastornado por el robo de la totalidad de los equipos en la sede de la Biblioteca Pública Central de Caracas. En 1997 el proceso es retomado con la incorporación de nuevos equipos. Se adopta el Isis para el ingreso y modificación de registros y el programa Eurisko para la consulta de la base de datos.

En 1998, dentro del marco del proyecto Sistema de Información del Estado Venezolano adelantado por el Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Tecnológicas la Biblioteca Nacional presentó el Sub-proyecto Información al Ciudadano, con el propósito de aprovechar la infraestructura con que cuenta el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, la experiencia del SIC

---

<sup>10</sup> Soporte Técnico del Servicio de Información a la Comunidad 1988-1993 Documento Interno de la Biblioteca Nacional Caracas 1994

y la aplicación de tecnologías avanzadas, siempre con el propósito original de proveer al ciudadano común de la información confiable relevante y oportuna sobre recursos y servicios que le ofrecen las instituciones públicas y privadas. Este proyecto constituye una oportunidad para la modernización y el relanzamiento del Sic en el área metropolitana en una primera etapa y el resto de los SIC`s del país en una segunda etapa.

En 1999 el SIC desarrolla una nueva base de datos prototipo aún en el Sistema Microisis, conformada por cuatro módulos:

- o Instituciones
- o Trámites y Procedimientos
- o Personalidades
- o Eventos

En el año 2000 la plataforma del SIC es trasladada al sistema Winisis, y se decide Se incorpora un vínculo con las bases de datos sobre Instituciones (AMCI) y Trámites y Procedimientos (TRAMI) en la página web de la Biblioteca Nacional y se inicia el diseño de una página web para el servicio, aún no inaugurada.

En este año 2001, se instalan nuevos equipos en 8 bibliotecas públicas del área metropolitana, con las bases de datos de Instituciones (AMCI) y Trámites y Procedimientos (TRAMI), con la información recuperable para suministrarla presencialmente, vía fax o correo electrónico conformándose las bases para la reactivación de una nueva red automatizada en el área metropolitana de Caracas y en el resto del sistema nacional.

## **SITUACIÓN ACTUAL**

Una evaluación sobre la situación global del servicio, realizada en 1997, reveló que en general el SIC venezolano entró en una etapa de decaimiento. Factores de orden financiero, principalmente, repercutieron negativamente en el funcionamiento del SIC, cuya plataforma tecnológica y sus bases de datos no se fueron actualizando, con el ritmo requerido. La crisis presupuestaria afectó además el área de recursos humanos de la institución, por lo que el personal en muchos casos hubo de ser reubicado en otros servicios y en otros desincorporado. Por otro lado sus objetivos, estructura y funcionamiento en general entraron en revisión a la luz de la incorporación de las nuevas tecnologías de información y comunicación que introdujeron nuevos actores en el campo de los servicios de información y la posibilidad de nuevas modalidades de interconexión entre el SIC matriz y los SIC.s de las redes estatales.

Una encuesta aplicada para la elaboración de este trabajo, entre las 23 bibliotecas públicas centrales de las entidades federales, arrojó los siguientes resultados. De 19 bibliotecas públicas centrales estatales que contestaron, 17 tienen un SIC con espacio, mobiliario y equipo, pero solamente 10 cuentan con computadora y con personal entrenado, y solo 3 tienen la base de datos automatizada. Aunque 14 servicios tienen una base de datos organizada manualmente, todos éstos, excepto uno, dicen tenerla desactualizada. La mayoría ofrecen el SIC dentro del horario de la biblioteca, entre 7 y 10 horas y sus principales limitaciones son la falta de personal entrenado, el rezago tecnológico (ausencia de línea telefónica para atención a usuarios y conexión a Internet y equipo y software obsoleto). Todas reconocen el valor del SIC y desean mantenerlo y actualizarlo. Además de los SICs de las bibliotecas públicas centrales, la encuesta reveló que en el conjunto de las 17 redes que contestaron existe un total de 154 bibliotecas públicas que tienen un SIC como un servicio específico que atiende requerimientos de usuarios.

#### **PERSPECTIVAS DEL SIC EN VENEZUELA**

El año 1999 marca un nuevo período para la institucionalidad venezolana, que ofrece las mayores oportunidades para la renovación de los objetivos, la estructuración y el lanzamiento del Servicio de Información a la Comunidad en el sistema nacional de bibliotecas públicas.

La nueva Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, además de consagrar el derecho de todo ciudadano a la información, garantiza la provisión de servicios públicos - y entre ellos menciona expresamente a las bibliotecas públicas - con el fin de permitir el acceso universal a la información<sup>11</sup>.

Por otro lado, los principios rectores de la Biblioteca Nacional recientemente enunciados por sus nuevas autoridades confirman, entre otras, la responsabilidad de la Biblioteca Nacional y del Sistema Nacional de Bibliotecas de atender las necesidades de información, conocimiento, educación, recreación y cultura para la formación de ciudadanos creativos, críticos, participativos y comprometidos con el desarrollo productivo y democrático del país<sup>12</sup> y dentro de las siete líneas estratégicas trazadas, el sistema nacional de bibliotecas públicas ocupa el segundo lugar en el orden de prioridades, dentro de las cuales al servicio de información a la comunidad se le atribuye un rol determinante para contextualizar la información de acuerdo a las necesidades de las comunidades y para contribuir a llegar a los grupos excluidos de los programas y los servicios sociales, que constituyen un alto porcentaje de la población.

---

<sup>11</sup> Constitución de la República Bolivariana de Venezuela Gaceta Oficial Extraordinaria número 5453 Caracas, Marzo del 2000

<sup>12</sup> Biblioteca Nacional Misión, Visión y Valores, Caracas 2001

Una medida innovadora y de enorme importancia para el desarrollo de la información y su acceso, tomada por el Gobierno Nacional en Mayo del 2000, ha sido la promulgación del decreto 825 que declara el acceso y uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político del país. De acuerdo a su concepción este decreto impulsará entre otros aspectos, el uso de Internet para facilitar los trámites de los asuntos de la competencia de la administración pública, el intercambio de información con los particulares, trámites comunitarios con los centros de salud, educación, información, etc. buzones de denuncias, y en general servicios que ofrezcan facilidades y soluciones a las necesidades de la población.

Dentro de las estrategias de instrumentación del decreto 825, el Gobierno Nacional por medio del Ministerio de Ciencia Y Tecnología, acaba de instalar en una primera etapa, 240 Infocentros - espacios con 10 computadoras conectadas a Internet, con impresoras láser y scanner- de los cuales 132 se han instalado en bibliotecas publicas del sistema nacional y el resto en centros comunitarios y otras instituciones parecidas. En los Infocentros los usuarios tienen acceso gratuito a Internet durante media hora diaria (por usuario), con el apoyo de operadores entrenados. Adicionalmente ha abierto un programa para el financiamiento de proyectos dirigidos a elaborar contenidos para los Infocentros, que impliquen la organización de información para redes comunitarias, aplicaciones y sistemas de información orientados al servicio público y a la implantación de gobierno electrónico.

En este nuevo contexto nacional el SIC de la Biblioteca Nacional de Venezuela ha entrado en un proceso de análisis y reflexión que la obliga a la reinención de unas nuevas estrategias para llegar de manera efectiva al ciudadano común en particular y a las comunidades en general, los cuales continúan hoy en día enfrentándose con sus propias necesidades generales y específicas de información, en medio del torrente de información que genera la sociedad de hoy, informatizada y globalizada.

## BIBLIOGRAFÍA

- Brunicelli, Sonia Rojas de “Servicio de Información a la Comunidad” Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas, Dirección de Servicios de Bibliotecas , 1979.
- Brunicelli, Sonia Rojas de “Organización de un Servicio Nacional de Información a la Comunidad, a través de las Redes de Bibliotecas Públicas”, presentado en el II Seminario Internacional para el Desarrollo de la Comunidad Caracas 18-22 Agosto 1980.
- Brunicelli, Sonia Rojas de “Proyecto de Transferencia del Servicio de Información a la Comunidad de la Biblioteca Pública Central de Caracas Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas, Dirección de Servicios de Bibliotecas s/f.
- Comisión Presidencial para la Reforma del Estado COPRE “Orientaciones para la Creación, Organización y Funcionamiento del Servicio de Información al Público”, Caracas, Venezuela,1987.
- El Cheija, Yaquelin “Servicios y Productos del Servicio de Información a la Comunidad 1978-1993” Instituto Autónomo Biblioteca Nacional Red Metropolitana Servicio de Información a la Comunidad, Caracas 1994.
- Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas Dirección Red Metropolitana Servicio de Información a la Comunidad “Estrategia para la organización de los Servicios de Información a la Comunidad del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas en función de las prioridades que el Estado señala al aparato gubernamental para la superación de la pobreza” Caracas 1990.
- Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas “Mision Visión y Valores” Caracas 2001.
- Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas “Lineamientos Estratégicos “ Caracas 2001.
- Mendoza, Marilu “Proceso de Capacitación del SIC 1983 – 1993” Instituto Autónomo Biblioteca Nacional Red Metropolitana, Servicios de Información a la Comunidad Caracas 1994

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

- Paredes Antonio “Soporte Técnico del Servicio de Información a la Comunidad 1988 – 1993”. Instituto Autónomo Biblioteca Nacional Red Metropolitana Servicio de Información a la Comunidad 1994.
- República Bolivariana de Venezuela Ministerio de Ciencia Y Tecnología “Ciencia y Tecnología para la Gente”, Septiembre 2001.
- República Bolivariana de Venezuela Presidencia de la República “Decreto No. 825” Gaceta Oficial 10 de Mayo de 2000.
- UNESCO IABNSB “Orientaciones para la creación, organización y funcionamiento de servicios de información a la comunidad en América Latina y el Caribe”, elaborado por Ana Delón de Quintero y Silvia París de Martínez, Caracas, Marzo 1987.
- Verde, Judith Laura Guerra y Nelly Primera “Servicios de Información a la Comunidad: Dos experiencias para compartir: Lara Y Zulia” Mayo 1991.
- Viloria Guadalupe “El Servicio de Información a la Comunidad un Servicio Estratégico frente a la Crisis” IABN Dirección de Biblioteca Públicas 1991.
- Zapata, María Elena “EL Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas de Venezuela” Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas, Dirección de Bibliotecas Públicas Caracas 1992.