



INSTITUTO COLOMBIANO DE CULTURA
Subdirección de Comunicaciones Culturales
División de Desarrollo Cultural
Sección de Bibliotecas

EL SERVICIO DE INFORMACION A LA COMUNIDAD

BOGOTA, D.E. 1.982

EL SERVICIO DE INFORMACION A LA COMUNIDAD

Por: Myriam Mejía de Godoy (1)

Blanca Riascos (2)

JUSTIFICACION DEL SERVICIO

Es claro que a medida que las poblaciones crecen, su estructura administrativa y de servicios se va haciendo más compleja, y el individuo fácilmente se pierde al buscar solución a sus problemas.

Cada entidad ofrece información sobre las actividades que realiza en forma muy específica y la ofrecen de manera particular a quienes directamente se relacionan con ella. Ni siquiera en instituciones del mismo sector, por ejemplo: educativo, comercial, industrial, campesino, bancario, es posible a veces encontrar centralizada la información.

Es así como, las Bibliotecas Públicas deben convertirse en verdaderos centros de información a la comunidad. Una de las actividades que hacen que lo anterior se cumpla es el Servicio de Información de la Comunidad.

1) *Jefe de la Sección de Bibliotecas del Instituto Colombiano de Cultura.*

2) *Profesora del Departamento de Bibliotecología de la Universidad Javeriana.*

BIBLIOTECA

CENTRO UNIVERSITARIO
DE INVESTIGACIONES
BIBLIOTECOLÓGICAS

Definición.

El Servicio de Información a la Comunidad, puede ser definido como el servicio que asiste a los individuos o a los grupos en la solución de problemas de la vida diaria y de su participación como ciudadanos en la vida de la comunidad. Está dirigido fundamentalmente a aquellos que no tienen fácil acceso a otras fuentes de información y se concentra sobre los problemas que las personas tienen que enfrentar relacionados con su trabajo, su vida familiar, sus derechos, etc.

Consiste en recolectar, organizar y difundir información relativa a la comunidad, conservada, producida o reproducida por esta en función de las distintas actividades que en su seno se realizan.

Le compete a la Biblioteca Pública como Centro de Información que atiende las necesidades de información de la comunidad, contribuir al uso de los recursos y aprovechamientos de las oportunidades existentes, provengan éstos del sector público o privado.

Organización del servicio

El servicio se organiza con base en el estudio de la comunidad, que el bibliotecario realiza, estudio que permite detectar las fuentes de información y las necesidades de información.

Los servicios de información a la comunidad son importantes tanto en las áreas urbanas como en las rurales. En las primeras, es en los sectores marginales, donde se encuentran la pobreza, el desempleo, la carencia de vivienda, el bajo nivel educativo, y en los cuales la falta de información de cómo obtener adecuada solución a los problemas, es otra característica de la privación, tan importante como las necesidades mismas.

En las áreas rurales, la no existencia de organizaciones e instituciones que proveen bienes y servicios o el difícil acceso a ellas por razones de transporte, distancia y desconocimiento, hacen que su población requiera aún más de este tipo de servicio, desplazando inclusive los otros servicios de la biblioteca, si se considera el alto porcentaje de analfabetismo existente en dichas áreas.

Características del Servicio

El servicio de información a la comunidad puede darse en diferentes formas:

En forma directa por la biblioteca, para lo cual se requiere recolectar la información producida por la comunidad misma sobre eventos, grupos, servicios, bienestar social en general, etc. Bajo esta alternativa la persona que demande alguna información es provista con una respuesta a su problema, siguiendo un poco la característica general de un servicio de referencia.

Forma indirecta vinculando al usuario con problemas, con la entidad, persona, servicio o institución que pueda responder a su necesidad. Esto requiere la compilación de directores, guías, etc.

Una tercera alternativa puede ser el proveer un servicio de información más especializado a grupos específicos de trabajadores cuyo rol es ayudar a individuos y grupos en la comunidad, por ejemplo los promotores de comunidad, los trabajadores sociales, etc.

Una de las valiables contribuciones que las Bibliotecas pueden hacer para aumentar o desarrollar la conciencia de los individuos y de los grupos, acerca de sus derechos y conocimiento de su comunidad, es a través de exposiciones, exhibiciones y publicidad de las organizaciones relevantes de la comunidad. Exposiciones permanentes de temas de importancia actual, por ejemplo: decisiones del Gobierno local, legislación y procedimientos administrativos o legales; exhibiciones caracterizando el trabajo de las diferentes agencias e instituciones o publicidad acerca de sus servicios; con base en folletos, material divulgativo, etc.

Las bibliotecas y las agencias productoras de bienes y servicios (hospitales, escuelas, servicios públicos, acción comunal, etc.) pueden colaborar en ayudar al público a ser más consciente de sus derechos y responsabilidades y a encontrar una solución a sus problemas.

Trabajos conjuntos pueden organizarse con las distintas instituciones para promocionar eventos especiales: una feria, un espectáculo artístico, deportivo o cultural.

ILUSTRACION TOMADA DE:

INSTITUTO COLOMBIANO DE CULTURA. SECCION DE BIBLIOTECAS.

La biblioteca pública 1: manual para su organización y funcionamiento.

Bogotá, COLCULTURA, COLCIENCIAS, 1.982.

El Servicio de Información a la Comunidad, en una de sus formas, vincula al usuario con la entidad que puede responder a sus necesidades.

En el pasado invierno, se cayó el establo de don José.



Cuando don José lo vió no sabía que hacer



Algunos vecinos vinieron y solo se compadecieron ante don José, pero no le dieron soluciones.



Pero un amigo fue a darle un buen consejo.

Don José, no se preocupe, vaya a la Biblioteca, infórmese y busque allá la solución a su problema.



Y don José siguió su consejo. Fué y le contó el problema al bibliotecario.



El bibliotecario entendió el problema y lo orientó para que se informara, diciéndole:

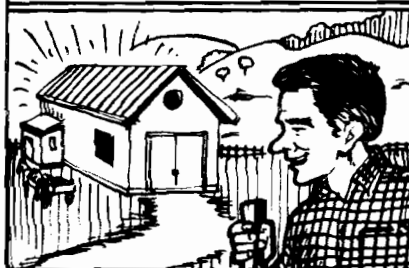
- Reclame sus derechos en la fundación de Damnificados.
- Lea un libro sobre remodelación y construcción.
- Vaya a la Cooperativa que allí conseguirá personas que le pueden ayudar.



Don José hizo lo que creyó más acertado. Contrató gente en la Cooperativa para que le ayudaran a levantar el establo.



Ahora don José tiene su problema resuelto, gracias a la información que encontró en la BIBLIOTECA.



MATERIALES DE INFORMACION QUE FACILITAN LA PRESTACION DEL SERVICIO

La compilación de información local es el punto de partida para el servicio de información. La necesidad de buenos directorios de servicios locales, es grande tanto en zonas urbanas como rurales. En las zonas urbanas donde hay tal cantidad de agencias de servicios tanto gubernamentales como privadas, los directorios vienen a ser esenciales tanto para los usuarios, como para los proveedores.

En las áreas rurales el problema es casi al contrario. La mayoría de servicios son centralizados, requiriendo que sus usuarios realicen a menudo largos viajes para utilizarlos.

En estos casos una visita a una oficina errónea puede ser claramente costosa en tiempo y en dinero. Por este motivo es imprescindible mantener información básica de instituciones y servicios que puede evitar al usuario contratiempos.

La Información a compilar

La información a compilar dependerá de las necesidades y características de cada comunidad, sin embargo los siguientes son algunos de los datos que deberán registrarse:

Gobierno local y nacional

Servicios de educación

Servicios médicos.

Servicios de emergencia.

Servicios públicos (luz, agua, alcantarillado, comunicaciones y transporte, etc.)

Oficinas de asuntos legales y civiles.

Líderes de la comunidad, personas, grupos, etc.

Servicios y recursos culturales (concursos, espectáculos, exposiciones, conferencias, congresos, conciertos, etc.).

El mínimo de información de cada registro para el fichero, que puede anotarse en un directorio, debe incluir:

Nombre completo, dirección y teléfono de la organización y funciones de la entidad.

El horario de servicio y si alguna cita es requerida. Objetivos de la entidad.

Nombre de la persona a contactar (si fuera posible).

Información si los servicios son restringidos a ciertos grupos o individuos. Requisitos para tener acceso a ellos.

Tipo de problemas con los cuales se entiende la institución.

Tipo de servicio provisto: información, consejo, consulta gratuita o pagada.

Entre la información local a reunir, son muy importantes los planos de la ciudad, los planos de carreteras que indiquen su estado y distancia; estadísticas de población; estados de tiempo, estudios que se hayan hecho sobre la comunidad, etc.

Garantías para el funcionamiento del servicio.

La Biblioteca Pública presenta el Servicio de Información a la Comunidad como el mecanismo eficaz que logra centralizar, organizar y divulgar la información relativa a la comunidad. En este sentido es importante que pueda comprometer a las instituciones, grupos y personas, a remitir en forma periódica, (cada vez que haya necesidad de incorporar nueva información a la ya registrada por la biblioteca) información actualizada sobre sus funciones y actividades, ojalá que el envío de información se produzca antes o simultáneamente a su publicación en la prensa, por ejemplo. Sólo así se logra una real integración de la Biblioteca con la comunidad, encontrando todos sus miembros en ella un Centro que contribuye a su desarrollo social y cultural.

Una promoción permanente del servicio en todos los sectores de la comunidad, es necesaria; dicha promoción debe incluir: una explicación de lo que es el servicio, su importancia, su utilidad y acceso para toda la población. Poco a poco se contribuye a formar una conciencia social, que reportará a la Biblioteca una respuesta por parte de los usuarios, consistente en el **Retorno de Información**, para:

1. Aumentar los registros de datos.
2. Para conocer los intereses y necesidades de información que surgen cotidianamente.
3. Para prestar eficazmente el servicio y hacer de la Biblioteca Pública instrumento integrador de la comunidad.

Bibliografía

1. INSTITUTO AUTONOMO BIBLIOTECA NACIONAL Y DE SERVICIOS DE BIBLIOTECAS. CARACAS. *Transferencia del Servicio de Información a la comunidad a la Red de Bibliotecas Públicas de los Estados, informe por SONIA DE BRUNI CELLI. Caracas, 1.979. 6h. mimeografiado.*
2. *Directorio de servicios y recursos del área metropolitana. Caracas, s.f.*



BIBLIOTECAS PUBLICAS

EL SERVICIO
DE INFORMACION
A LA COMUNIDAD

2