

La biblioteca pública ante las necesidades de información de la sociedad

El ser humano se ha caracterizado por vivir en sociedad y todo su desarrollo y los inventos que ha realizado son el resultado, principalmente, de este hecho, pero “no sólo las cualidades sociales del hombre son las que lo distinguen de los demás animales, sino su capacidad de conservar, inventar y transmitir una cultura si el hombre no hubiera sido capaz de comunicar sus ideas, no hubiera desarrollado las normas y el tipo de comportamiento que llamamos cultura” (1).

El hombre, a través de su desarrollo biológico y de la evolución de su cerebro, ha sido capaz de comunicar sus ideas, primero creando el lenguaje oral y después el escrito.

“El lenguaje hablado y escrito, es de por sí parte de la cultura y es el medio a través del cual puede transmitirse la información, así como las actitudes, las ideas y los valores, de una generación a otra” (2).

El hombre ha aprendido a conservar (para las generaciones futuras) la información que contenga sus conocimientos e ideas, esto le ha permitido crear lugares donde se almacene dicha información que con el pasar del tiempo se convirtieron en nuestras bibliotecas, donde se encuentra registrada la información que el ser humano genera.

Pero las bibliotecas no son, actualmente, sólo conservadoras de la información y el conocimiento que genera el hombre, sino que hacen lo necesario para ponerla a disposición de quien la necesite.

El hombre puede acudir a estas bibliotecas a solicitar la información que necesita para el desarrollo de sus actividades o para satisfacer sus inquietudes.

La biblioteca pública puede ser este lugar donde cualquier persona pueda satisfacer sus necesidades de información.

El presente trabajo expone la biblioteca pública como una institución creada por la sociedad para satisfacer las necesidades de información de toda persona que integra a la misma, sin diferenciación alguna.

En primer lugar, se habla sobre las necesidades de información de las personas que integran la comunidad a la que debe atender la biblioteca pública y se exponen en rasgos generales algunas de las características de ésta, para después relacionar las necesidades de información de la sociedad como base para

diseñar los servicios bibliotecarios y de información. Finalmente se exponen algunas conclusiones y recomendaciones.

Juan José
Calva
González*

Las necesidades de información de la sociedad

Las necesidades humanas se presentan, ya sea por causas básicas o fisiológicas (como el hambre, la sed...) o de nivel más alto, en las cuales intervienen factores sociales, económicos, políticos, etcétera, externos al individuo; estas necesidades son manifestadas a través del sistema nervioso de la persona.

Mediante varias formas en que diversos autores han jerarquizado las necesidades humanas podemos concluir que las necesidades de información se encuentran en los niveles más altos.

Las necesidades de información surgen en las personas cuando se encuentran en una situación en la que requieren determinado conocimiento, es entonces cuando el sujeto recibe un estímulo, que da como resultado la necesidad de información y se ve impulsado a satisfacerla.

De esta forma, las necesidades de información son el resultado de los problemas que se le presentan a un individuo en una situación específica (3).

Entonces, las necesidades de información surgen cuando las necesidades básicas han sido cubiertas, de manera aceptable, y el individuo se encuentra influido por factores externos, tales como: el medio social, político, etcétera. Estos factores lo estimularán para que tenga una reacción y se adapte al medio.

El cerebro emite señales que indican que requiere de información para procesarla y proporcione una respuesta que indique que, en efecto, el individuo se está adaptando al medio.

Por lo tanto, es indudable que el hombre necesita de la información acumulada fuera de su cuerpo para poder utilizarla en su adaptación al medio.

La construcción del término necesidad de información es una construcción genérica (se puede decir abstracta), usada para responder por qué las personas buscan, demandan, encuentran y usan la información (4). Pero el término tiene una connotación más profunda.

Asimismo, la búsqueda, requerimiento, demanda o deseo de información, es el reflejo de que existe una necesidad de información en la persona.

Las necesidades de información se presentan en todos los aspectos de la vida diaria: en el hogar, en la oficina, en las relaciones familiares y con las amistades. También se presentan por curiosidad o por requerimientos del trabajo (5).

Sin embargo, no sólo las personas, como entes individuales presentan necesidades de información, sino también las organizaciones e instituciones (compañías, fábricas, industrias, etcétera), aunque no debe olvidarse que estas entidades están compuestas por personas.

Muchas personas no usan la biblioteca pública cuando piensan en solucionar sus problemas dentro de la actividad que desarrollan y a la vez no esperan encontrar en ella la información que necesitan (6). Esto puede ser una indicación de que en grandes sectores de la población se tiene esa percepción acerca de la biblioteca: que no es un lugar para obtener la información que necesitan para una posible solución de sus problemas o influir en sus decisiones; esta percepción debe cambiar, ya que la biblioteca pública, en nuestra era de avances tecnológicos y de creación de medios masivos de comunicación, puede ser considerada como una institución informativa, ya que la información y el conocimiento son de un valor máximo para la sociedad.

Por lo tanto, es importante identificar las características y necesidades de la comunidad (sectores de la sociedad) y lo que ésta espera obtener de la biblioteca pública, es decir, antes de operar hay que realizar estudios de necesidades de información de los integrantes de la comunidad, si éstas están orientadas a la educación, autoaprendizaje, búsqueda de empleo, actividades recreativas, actividades comerciales, actualización en su área de interés, etcétera.

En este contexto hay que considerar que las necesidades de los individuos que no asisten a la biblioteca pública, es decir, los usuarios potenciales, pueden ser muy distantes de los que asisten a ella; podría ser que cuando descubran la biblioteca pública les resulte útil para resolver sus problemas cotidianos, como por ejemplo direcciones de hospitales o consultorios médicos en la zona, agencias de empleo, de aviso oportuno, oficinas de asesoría jurídica, derechos y deberes legales, escuelas oficiales y privadas en la zona, educación para adultos, autoaprendizaje, orientación sexual, centros recreativos cercanos a la zona, oficinas de gobierno como hacienda, luz, tesorería, etcétera.

Los individuos que integran la sociedad, a pesar de los grandes avances tecnológicos, necesitan de

información, ya que las personas necesitan y usan la información continuamente y en varios niveles (7).

Tampoco no hay que perder de vista que “la obtención de la información es tanto más difícil y penosa cuanto más bajo es el nivel socioeconómico del individuo que la busca”(8), para lo cual la biblioteca pública debe estar atenta para satisfacer las necesidades de información de este sector.

Lo expuesto con anterioridad puede indicar al personal de la biblioteca pública la importancia de las necesidades de información de los miembros de su comunidad, que ya no son propiamente estudiantes, sino gente que no es asidua a ella, ya que: “Las necesidades de información están presentes, en todos los individuos, por lo tanto son susceptibles de transformarse en usuarios de bibliotecas” (9).

La biblioteca pública requiere manejar una filosofía orientada al cliente (10) (11), o en nuestro caso al usuario que asiste y al que no asiste a ella, con la cual pueda identificarlo ampliamente, estudiando sus necesidades de información y tratando de diseñar los servicios necesarios para satisfacerlas plenamente.

La biblioteca pública

La capacidad del hombre de conservar, modificar y transmitir una cultura lo ha llevado a razonar sobre la necesidad de conservar el lenguaje oral y escrito para la posteridad; a transmitir a sus semejantes la información que él mismo genera, por medio de la cual comunica ideas, actividades y valores de una generación a la siguiente; de esta forma la “biblioteca juega un papel importante con la obligación de reunir, con un propósito, organizar y difundir los registros del conocimiento, facilitando y propiciando su uso” (12). Por lo tanto la biblioteca pública es una institución al servicio de la sociedad, se puede afirmar que tiene un carácter social.

La biblioteca pública, además de conservar y organizar la información que se encuentra registrada en cualquier soporte (libro, revista, periódico, video, CD-ROM, etcétera), es una difusora de información a todos los sectores de la sociedad que la necesitan; una de las formas de lograr esto es el acceso libre y gratuito de cualquier persona sin importar raza, religión, ideología, ocupación, edad, etcétera, y ofrecer la circulación de sus materiales que respondan a las necesidades de información de su comunidad.

El surgimiento y desarrollo de las bibliotecas públicas como instituciones sociales han obedecido a la interacción de factores de diferente orden: sociales, económicos, políticos, científicos y tecnológicos, que han desarrollado su carácter y forma (13).

Si tomamos en cuenta estos factores se puede observar que conforme la población tiene acceso a la

educación y el número de analfabetos disminuye, sus necesidades de información se determinan bajo este contexto y es donde la biblioteca pública aparece como apoyo a la educación en nuestros países latinoamericanos, esto es debido también a la carencia de bibliotecas escolares que atiendan las exigencias de este sector de la sociedad (estudiantes).

Entonces se tiene que hablar de un ámbito más amplio en que “la biblioteca pública debe ser un apoyo para todos los habitantes de la localidad en la que está ubicada y debe contribuir a su mejoramiento no sólo educativo, sino cultural y económico” (14).

Además la biblioteca pública debe estimular a los miembros de la sociedad hacia una permanente búsqueda del conocimiento propiciando un cambio de mentalidad y aparición de una conciencia social en los mismos valiéndose, entre otros medios, de: fomentar el hábito de la lectura y el uso de sus servicios, la organización de talleres, etcétera; también debe identificar, adquirir, conservar, organizar y difundir información con fines educativos, informativos, culturales y de investigación.

La accesibilidad a los materiales que contiene la biblioteca pública y por ende a la información y al conocimiento es sólo uno de los atributos en beneficio de su comunidad y, en la actualidad con las nuevas tecnologías, el acceso a la información se extiende a los materiales que se encuentran en otras bibliotecas, de otras localidades, instituciones o regiones del país y del mundo.

Pero se tiene que considerar que todas las funciones y programas de la biblioteca pública se derivan de la convicción de que los materiales, donde está registrada la información, deben ser accesibles, tanto para la educación, como para que cada miembro de la sociedad (o de la comunidad que le toca atender) pueda adquirir nuevos conocimientos, “debe proporcionar los materiales necesarios para engrandecer su mente y disipar el prejuicio y la ignorancia, en forma rápida y sencilla” (15).

Aun dentro de las graves restricciones presupuestales y de recursos humanos, la biblioteca pública no debe perder su carácter social de contribuir al desarrollo integral de cada miembro de su comunidad.

En nuestro medio latinoamericano, según algunas investigaciones realizadas en bibliotecas públicas(16), los estudiantes son los grandes usuarios; si esto es así, entonces una gran parte de los individuos que integran la sociedad no son usuarios de la biblioteca pública, entre éstos podemos mencionar amas de casa, obreros, trabajadores dedicados al comercio, profesionales con oficinas o consultorios particulares, etcétera.

Para atender las necesidades de información de sectores más amplios de la comunidad, la bibliote-

ca pública debe diseñar servicios acordes para éstos.

Los servicios de la biblioteca para satisfacer las necesidades de información de su comunidad

Cuando una persona llega a la biblioteca espera satisfacer sus necesidades de información.

La información que necesita la persona podría encontrarse en cualquier soporte: libro, revista, vídeo, etcétera, así la biblioteca debe satisfacer las necesidades de información de la gente que acude a ella, y más aún, tiene la responsabilidad de hacerlo no sólo con los que asisten, sino con toda la comunidad a la cual debe brindar sus servicios.

“La biblioteca pública es una de las alternativas que tiene la población para satisfacer sus necesidades, la mayor disponibilidad y efectividad de sus servicios será un elemento transformador en los hábitos relacionados con el uso de la biblioteca y la información, así como de la lectura” (17).

Vista como un organismo, la biblioteca pública, en su constante desarrollo debe reaccionar, de manera adecuada, a las necesidades de la comunidad a la cual sirve y para ello debe ajustar sus servicios a tales necesidades; se debe lograr también que la gente piense en la biblioteca como un lugar donde puede obtener la información que requiere, y no únicamente aquella ligada a un sólo soporte (libros); así la biblioteca debe poner a disposición de la sociedad la información que satisfaga sus necesidades, lo cual representa un gran reto.

El futuro de la biblioteca pública y su impacto en la sociedad depende de lo adecuadamente que utilice sus recursos, se organice para ofrecer sus servicios y con qué imaginación y ventaja comparativa pueda establecer lazos de cooperación con otras instituciones y grupos de la comunidad(18), tomando en consideración las características de la comunidad donde está ubicada para convertirse en un instrumento que pueda impulsar el desarrollo de la región; puesto que comunidades diferentes requieren recursos, servicios y métodos diferentes.

El establecimiento de servicios de información para la comunidad tomando como base el diagnóstico de las necesidades de información de la misma y con una amplia interacción entre las partes (biblioteca y comunidad) permitirá a la biblioteca pública una nueva dimensión de su servicio (19).

La interacción con toda la comunidad logrará crear conciencia acerca de su utilidad, lo que provocaría que la biblioteca se convirtiera en una exigen-

cia de la misma comunidad para satisfacer sus necesidades de información; de esta manera le serían asignados los recursos para su buen desarrollo como institución social; todo esto redundaría en una mejor imagen del bibliotecario.

Esta interacción de la biblioteca pública con su comunidad apoyará el acercamiento a cada sector, como por ejemplo: fábricas, comercios, organizaciones, etcétera (20), lo cual permitiría desarrollar servicios para atender a dichos sectores, una vez que esa interacción ayude a identificar sus necesidades de información.

Conclusiones y recomendaciones


A partir de lo expuesto anteriormente podemos esbozar las siguientes conclusiones y recomendaciones:

Es innegable que la biblioteca pública es una institución social que debe satisfacer las necesidades de información de la sociedad y en específico de la comunidad en la cual se encuentra inmersa; entonces debe preocuparse por integrarse completamente a ella.

En la actualidad los servicios de la biblioteca pública son utilizados para apoyar la labor educativa; esto obedece a diversos factores, lo que da como resultado que los mayores usuarios sean los estudiantes.

Entonces, los sectores de la sociedad compuestos por obreros, amas de casa, etcétera, no son usuarios de la biblioteca pública y éstos tienen, también, necesidades de información.

Debido a la misión de la biblioteca pública, además de apoyar la labor educativa de los estudiantes, debe satisfacer las necesidades de información de sectores más amplios de la comunidad como son: obreros, amas de casa, comerciantes, etcétera; por lo cual debe identificar las necesidades de información de su comunidad utilizando cualquier mecanismo (método) que le permita lograrlo.

De esta forma los servicios bibliotecarios y de información que brinde la biblioteca pública deberán diseñarse con base en las necesidades de información de la comunidad específica que debe atender, con el propósito de satisfacerla plenamente. 

*Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas-UNAM (México)

Notas

- (1) HERRERA CORTES, Rocío: "Impacto de la biblioteca pública en la satisfacción de las necesidades de información de la comunidad". En: *Revista interamericana de bibliotecología*. Vol. 16, nº 2 jul-sep 1993; p. 87.
- (2) *Ibidem*, p. 87.
- (3) CHING-CHIH, Chen: *Information seeking*. New York: Neal-Schuman, 1987; p. 5.
- (4) FAIBISOFF, Sylvia G. y DONAL R., Ely: "Information and information needs". En: *Information reports and bibliographies*. Vol. 5, nº 5, 1976; p. 3.

- (5) CHING-CHIH, Op cit., p. 5.
- (6) DURRANCE, J.: "Information need". En: *Rethinking the library in information age*. U.S.: Office of educational research provention, office of library process, 1988. Vol. 2; p. 163.
- (7) GARFIELD, E.: "Society's unmet information needs". En: *ASIS Bulletin of the American Society for Information Science*. Vol. 12, nº 1, oct-nov 1985; p. 6.
- (8) SUAIDEN, Emilio José: "Biblioteca pública y las necesidades de información de la comunidad". En: *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*. Vol. 6, nº 13, jul-dic 1992; p. 22.
- (9) LEYVA RAMIREZ, Elsa M.: "Factores que inciden en la frecuencia de uso de la biblioteca pública". En: *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*. Vol. 1, nº 2, ene-jun 1987; p. 49.
- (10) DURRANCE, Op cit., p. 169.
- (11) HERRERA, Op cit., p. 93.
- (12) *Ibidem*, p. 89.
- (13) *Ibidem*, p. 88.
- (14) MEXICO. SEP. DIRECCION GENERAL DE BIBLIOTECAS: *Guía para el personal de nuevo ingreso en la biblioteca pública*. México: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, 1992; p. 11.
- (15) TORRES Y ROBLES, Cecilia: *Otros servicios de extensión que podría proporcionar la Biblioteca Pública de San Miguel de Allende, Gto*. México: C. Torres y Robles. Tesis (Licenciado en bibliotecología)-UNAM. Colegio de Bibliotecología; 1977; p. 4.
- (16) SUAIDEN, Op. cit., p. 20.
- (17) LEYVA, Op. cit., p. 49.
- (18) HERRERA, Op. cit., p. 92.
- (19) SUAIDEN, Op. cit., p. 24.
- (20) AGUDO GUEVARA, Álvaro: "Estudio de comunidad en bibliotecas públicas". En: *CERLAC. Noticias sobre el libro*. Nº 47, jul-sep 1985, p. 9.

Bibliografía

- AGUDO GUEVARA, Álvaro: "Estudio de comunidad en bibliotecas públicas". En: *CERLAC. Noticias sobre el libro*. Nº 47, jul-sep 1985, pp. 4-9.
- CALVA GONZALEZ, Juan José: "Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria". En: *Biblioteca Universitaria: Boletín de la Dirección General de Bibliotecas*. Vol. 6, nº 1, enero-marzo 1991, pp. 25-30.
- CASA TIRAO, Beatriz: "El estudio de la comunidad y la selección del material bibliográfico". En: *Seminario sobre políticas y procedimientos de selección en bibliotecas mexicanas* (1º. 1983. México D.F.). Memorias. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1984; pp. 39-50.
- CHING-CHIH, Chen: *Information seeking*. New York: Neal-Schuman; 1987.
- DURRANCE, J.: "Information need". En: *Rethinking the library in information age*. U.S.: Office of educational research provention, office of library process, 1988; Vol. 2.
- FAIBISOFF, Sylvia G. y DONAL R., Ely: "Information and information needs". En: *Information reports and bibliographies*. Vol. 5, nº 5, 1976; pp. 2-16.
- GARFIELD, E.: "Society's unmet information needs". En: *ASIS Bulletin of the American Society for Information Science*. Vol. 12, nº 1, oct-nov 1985; pp. 6-7.
- HERRERA CORTES, Rocío: "Impacto de la biblioteca pública en la satisfacción de las necesidades de información de la comunidad". En: *Revista interamericana de bibliotecología*. Vol. 16, nº 2 jul-sep 1993; pp. 85-100.
- LEYVA RAMIREZ, Elsa M.: "Factores que inciden en la frecuencia de uso de la biblioteca pública". En: *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*. Vol. 1, nº 2, ene-jun 1987; pp. 41-50.
- MEXICO. SEP. DIRECCION GENERAL DE BIBLIOTECAS: *Guía para el personal de nuevo ingreso en la biblioteca pública*. México: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, 1992.
- MEXICO. SEP. DIRECCION GENERAL DE BIBLIOTECAS: *Programa Nacional de Bibliotecas Públicas 1983-1988; Centro Bibliotecario Nacional Biblioteca Pública de México*. México: La dirección, 1988.
- MEXICO. SEP. DIRECCION GENERAL DE BIBLIOTECAS: *La red nacional de bibliotecas públicas*. México: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, 1991.
- SUAIDEN, Emilio José: "Biblioteca pública y las necesidades de información de la comunidad". En: *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*. Vol. 6, nº 13, jul-dic 1992; pp. 20-30.
- TORRES Y ROBLES, Cecilia: *Otros servicios de extensión que podría proporcionar la Biblioteca Pública de San Miguel de Allende, Gto*. México: C. Torres y Robles. Tesis (Licenciado en bibliotecología)-UNAM. Colegio de Bibliotecología, 1977.