

EL VALOR SOCIAL

DE LA INFORMACIÓN Y LAS BIBLIOTECAS:
ACERCAMIENTOS E INDAGACIONES

Jaime Ríos Ortega
Coordinador



Z716.4
V356

El valor social de la información y las bibliotecas : acercamientos e indagaciones / Coordinador Jaime Ríos Ortega. – México : UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2021. xii, 269 p. – (Didáctica de la bibliotecología)

Investigación realizada gracias al Programa de Apoyo a Proyectos de Investigación e Innovación Tecnológica (PAPIIT) al proyecto IN404420 “El valor social de la información y las bibliotecas: problemas teóricos y metodológicos”.
ISBN: 978-607-30-5592-5

1. Bibliotecas y sociedad. 2. Información y sociedad. 3. Bibliotecología – Investigación. 4. Papel social de la biblioteca. I. Ríos Ortega, Jaime, coordinador. II. ser.

La publicación del presente libro *El valor social de la información y las bibliotecas: acercamientos e indagaciones* se ha realizado gracias al financiamiento otorgado por el Programa de Apoyo a Proyectos de Investigación e Innovación Tecnológica (PAPIIT) al proyecto IN404420 “El valor social de la información y las bibliotecas: problemas teóricos y metodológicos”.

Diseño de la portada: Editorial Albatros

Primera edición: diciembre 2021

D. R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES BIBLIOTECOLÓGICAS Y DE LA INFORMACIÓN
Circuito Interior s/n, Torre II de Humanidades,
pisos 11, 12 y 13, Ciudad Universitaria, C. P. 04510,
Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México
Impreso y hecho en México

ISBN: 978-607-30-5592-5

Publicación dictaminada

Contenido

Presentación	vii
Jaime Ríos Ortega	

Acercamientos teóricos al valor de la información y las bibliotecas

VALOR ECONÓMICO Y SOCIAL DE LA BIBLIOTECA: CONTORNOS Y ALGUNAS CONSIDERACIONES TEÓRICAS.....	3
Jaime Ríos Ortega	
EL VALOR DE UN LIBRO.....	35
Rosa María Martínez Rider	

El valor de las bibliotecas como garantes de los derechos humanos

LA BIBLIOTECA Y LA INFORMACIÓN ANCLA DE LOS DERECHOS CIUDADANOS	61
Nelson Javier Pulido Daza	
DERECHOS HUMANOS Y PRINCIPIOS DE IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN: UN ENFOQUE DESDE LA INFORMACIÓN Y LAS BIBLIOTECAS.....	89
María de los Ángeles Escutia Montelongo	

El valor de la biblioteca pública a partir de su función social

LA FUNCIÓN SOCIAL DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA Y LA DISPONIBILIDAD Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	119
Adriana Mata Puente y Karla Yolanda Juárez Camarillo	

LA TRASCENDENCIA SOCIAL Y CULTURAL DE LAS BIBLIOTECAS	143
Hugo Alberto Figueroa Alcántara	

**El valor de la biblioteca académica
para el acceso abierto**

BIENES COMUNES DE INFORMACIÓN: ELEMENTOS ESENCIALES PARA EL ACCESO ABIERTO A LA INFORMACIÓN Y AL CONOCIMIENTO EN EL MARCO DE LA BIBLIOTECA ACADÉMICA	179
Esperanza Molina Mercado	

LA IMPORTANCIA SOCIAL DE LA BIBLIOTECA ACADÉMICA	209
Claudia Pola Solórzano	

El valor de la información para el desarrollo humano

BIBLIOTECAS E INFORMACIÓN EN LOS INDICADORES DE DESARROLLO HUMANO Y SOCIAL	235
Johann Pirela Morillo	

LA EDUCACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA Y SUS DESAFÍOS DE SALVAGUARDA Y PRESERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LAS COMUNIDADES ORIGINARIAS	255
César Augusto Ramírez Velázquez	

La función social de la biblioteca pública y la disponibilidad y el acceso a la información

ADRIANA MATA PUENTE
KARLA YOLANDA JUÁREZ CAMARILLO
Facultad de Ciencias de la Información, UASLP

INTRODUCCIÓN

En este trabajo se reflexiona sobre la función social de la biblioteca como institución responsable de hacer accesible la información a los ciudadanos. Se parte del supuesto que la biblioteca pública los apoya en satisfacer las necesidades de información, sobre todo en materia de educación. Aun cuando algunos de ellos acuden a la biblioteca para resolver exigencias prácticas como las relacionadas con sus actividades profesionales, domésticas, educativas y de esparcimiento, la mayoría lo lleva a cabo a través de sus dispositivos móviles conectados a la red para acceder a toda la información que necesitan día a día. Para ellos, la información resulta muy importante porque les permite estar enterados de lo que pasa a su alrededor; compartir con sus familiares, amigos y colegas

temas de interés personal y profesional; y, en general, para resolver sus necesidades informativas.

En un mundo actual hiperconectado se puede acceder a mucha información, la cual, en algunas ocasiones, puede ser errónea, no verificada o tendenciosa. Incluso, es la que está más accesible a los ciudadanos; por ejemplo, la que se obtiene tan solo con un teléfono celular y conexión a Internet. Las tecnologías de la información y la comunicación han hecho que la disponibilidad del conocimiento y los flujos de información se modifiquen de manera sustancial; la aparición de Internet, la digitalización de contenidos, el acceso libre y las redes sociales también contribuyen al cambio en la forma de comunicarse y relacionarse (Sánchez García y Yubero 2015).

En ese contexto cabe preguntarse ¿qué hace el ciudadano para acceder a la información que necesita?, ¿cuál es el papel de la biblioteca pública hoy en día?, y sobre todo ¿cuál es el valor social de la información? En este trabajo se reflexiona sobre la biblioteca pública y su función social al proporcionar las oportunidades para acceder a la información, posteriormente se analiza desde la perspectiva de la información y los ciudadanos; para ello se parte de la interrogante ¿qué información necesitan las personas en la actualidad?, ¿qué les interesa y cómo acceden a ella? Para responder dichas interrogantes se entrevistaron a individuos de entre 15 y 70 años, con diferente nivel educativo y que se desempeñan profesionalmente en diversos sectores. Lo que se encontró indica que las personas tienen muchas necesidades de información, las cuales tratan de satisfacer a través de buscadores y redes sociales; la biblioteca aparece sólo en aquellos casos en que ésta ha logrado salir a la comunidad y los ciudadanos reconocen en ella la oportunidad para beneficiarse de todo tipo de información.

FUNCIÓN SOCIAL DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

Tradicionalmente la misión de las bibliotecas ha sido satisfacer las necesidades de información, formación y esparcimiento de la gente. De esta manera, han garantizado el acceso democrático a la cultura, a la información y al conocimiento. Por definición, las bibliotecas públicas “tienen que ver con la ciudadanía, con la democracia, con la integración y con la cohesión social” (Castillo, Gómez y Quílez 2010, 14). Por ello, hoy más que nunca, tendrá que seguir una nueva orientación para convertirse en un lugar de encuentro, de interacciones, de desarrollo personal y colectivo, así como un centro de la expresión de la diversidad cultural, generacional y social (Sánchez García y Yubero 2015).

La función social significa algo inherente al propio concepto y definición de biblioteca pública, aunque su estudio y análisis desde una perspectiva sociológica no comienza hasta la segunda mitad del siglo xx en Estados Unidos, con trabajos de autores como Egan (1955), Shera (1970; 1972; 1976) y Reith (1984). A partir de estos estudios, la idea de la biblioteca como institución social se ha hecho tan potente que es, sin duda, uno de los principios sustanciales que orienta, en la actualidad, el trabajo bibliotecario en diversos países (Meneses 2013).

Poco a poco las bibliotecas públicas han comenzado a dar este giro hacia lo social, se trata de un movimiento orientando al ciudadano con el fin de favorecer los procesos de transformación social. Algunos trabajos dan cuenta de cómo las bibliotecas han ayudado, por ejemplo, a luchar contra la pobreza y la exclusión social en Sudáfrica (Stilwell 2011; Davis 2009; Hart 2007; De Jager y Nassimbeni 2007); a fomentar la convivencia y la igualdad de oportunidades en Australia (Kennan *et al.* 2011; Hillenbrand 2005); o a favorecer la inclusión social y devolver

la dignidad humana a colectivos socialmente excluidos en distintos países de América Latina (Jaramillo 2012; 2013; Jaramillo y Quiroz 2013; Civalero 2011; Suaiden 2007).

La dimensión social de la biblioteca pública deberá centrarse en la potenciación de la convivencia, la participación y la autonomía, prácticas establecidas en su propia definición y en virtud de la responsabilidad que históricamente se le ha asignado: posibilitar el acceso libre y democrático a la información, el conocimiento y los bienes culturales producidos por la humanidad (Jaramillo 2012; Jaramillo y Quiroz 2013). Es el lugar donde se favorece la facultad de trabajar en la circulación de las ideas, el ciudadano puede acceder a la información que requiera de manera franca y usarla como mejor le convenga. El espacio para la socialización se da desde el momento en que se interactúa con otros usuarios a través de las actividades de lectura, así como las de extensión que se realizan dentro y fuera de la biblioteca. En este último aspecto, la biblioteca pública ha salido a las calles para ofrecer a la ciudadanía diversas diligencias para la toma de decisiones y apoyo, como ya se señaló en párrafos previos.

Hoy más que nunca resulta urgente replantearse el rol educativo de las bibliotecas en la formación de los ciudadanos en aquellos procesos de alfabetización y desarrollo de competencias que se consideran necesarios para vivir en sociedad, pues esto representa un requisito imprescindible para el desarrollo social, político y económico. La preparación intelectual, moral y profesional debe estar orientada a facilitar el acceso a la información, al conocimiento y a la cultura, ya que se trata de un derecho esencial para ejercer la ciudadanía y la base para el ejercicio de los demás derechos. Por ello la formación cívica debe ser el eje de las prácticas sociales de la biblioteca, ya que

permite el acceso a la información de forma libre y gratuita, en condiciones de equidad, calidad, actualidad y pertinencia (Sánchez García y Yubero 2015).

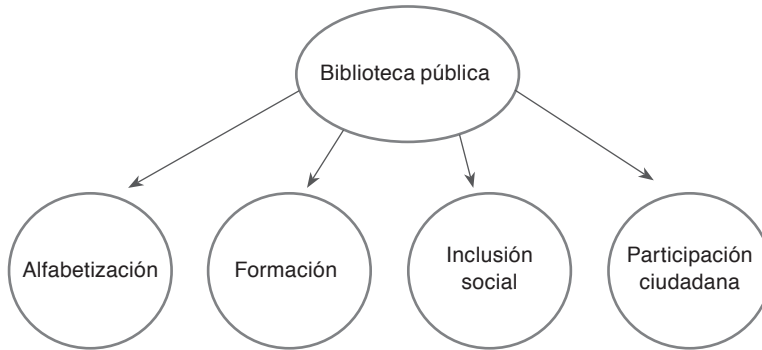
La implicación de la biblioteca pública en los procesos de alfabetización y formación ciudadana, aparte de cumplir con su compromiso social, se convierte en la estrategia más adecuada para hacer visible su función social y justificar su sostenibilidad. Entre las competencias básicas que se consideran indispensables, Sánchez García y Yubero (2015) señalan que la biblioteca pública debe contribuir especialmente a:

- 1) La formación de hábitos lectores estables.
- 2) La búsqueda y el manejo de la información desde una mirada crítica y el uso adecuado de las tecnologías, con el objetivo de reducir la brecha entre informados y desinformados, y evitar la exclusión tecnológica de algunos sectores de la sociedad.
- 3) Favorecer la convivencia, la participación y la autonomía de todos los ciudadanos en igualdad de condiciones, favoreciendo la integración social.

El reto de la biblioteca pública estriba en cambiar su concepción del individuo, para no entenderlo como un simple usuario sino una persona considerada miembro activo de un Estado, lo cual implica el desarrollo de acciones orientadas al ejercicio de la ciudadanía. Estas actuaciones deberían favorecer “el ejercicio de la condición de ciudadano, es decir, un sujeto con un sentido de pertenencia y participación, con conocimiento de realidad, con actitudes de tolerancia y respeto que posibilitan la convivencia, y que ejerce sus derechos y cumple sus obligaciones” (Jaramillo y Quiroz 2013, 144). Sólo de esta forma

conseguirá reforzar su papel en un mundo de información libre, digital y en red, manteniendo la necesidad de su uso a partir de programas y proyectos que apunten a la alfabetización, formación, inclusión social y participación cívica.

Figura 1
Función social de la biblioteca pública



Fuente: Elaboración propia.

La biblioteca pública cumple con varias funciones para atender a su comunidad como son: permitir el acceso a todos los ciudadanos sin distinción de ningún tipo; apoyo especial a grupos que se consideran en riesgo de exclusión; favorecer la participación de la comunidad para el ejercicio de su ciudadanía y realizar sus actividades; y, ofrecer los servicios con pertinencia social y cultural a los miembros de su comunidad. Romero Sánchez y Gómez Hernández proponen las siguientes facetas en la *Tabla 1*:

Tabla 1
Dimensiones de la función social de la biblioteca pública

Dimensiones de la función social de la biblioteca	
Extensa o general	Algo para todas y todos, abierta de forma universal y gratuita como espacio público.
Compensatoria o inclusiva	Atención a personas y colectivos en riesgo de exclusión informacional, digital o social.
Participación y colaboración	Fomentar la gestión participativa y los usos grupales, comunitarios y colaborativos.
Sostenibilidad local y global	Contribución al desarrollo socioeconómico y laboral local y global de acuerdo con los Objetivos de desarrollo Sostenible 2030 (ODS2030).

Fuente: Romero, Gómez y Hernández (2019).

La biblioteca pública está abierta para todos los ciudadanos; aun cuando se ha enfocado más en ofrecer información al sector educativo, los habitantes de la comunidad encuentran algo en ella: dispone de recursos de información para aquellos usuarios que tienen una necesidad especial a través de la conectividad, adquirir conocimientos que les permitan ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada. La participación y la colaboración entre sus miembros resulta trascendente para el intercambio de ideas, conocer los programas sociales, identificar los servicios que ofrecen diversos sectores a la población, escuchar al candidato para dirigir la comunidad, externar sus inquietudes en temas actuales, entre otros. Contar con el apoyo de la biblioteca amplía las posibilidades para la inclusión y participación de todos.

En cuanto a la cultura local, la biblioteca pública juega un papel preponderante para conservar y difundir las tradiciones, al contar con colecciones de autores locales y facilitar la interacción

entre diferentes grupos para presentarse ante su comunidad: los más frecuentes son los escritores y artistas locales, de todos los géneros y para todos los gustos.

Por lo anterior, la biblioteca pública hoy en día es mucho más necesaria para apoyar a los ciudadanos a informarse, al ayudarlos a buscar la información que necesitan para el ejercicio de la ciudadanía, proporcionando las recomendaciones para verificar la fuente, determinar su pertinencia y veracidad; pero su labor no concluye ahí, también genera las condiciones para que los usuarios se dejen transportar por la lectura en los momentos de distracción, y, en materia social y cultural, otorga las facilidades para que su comunidad participe activamente en la toma de decisiones de su localidad.

Para finalizar este apartado, se señalan algunas experiencias de las bibliotecas públicas al atender las necesidades de la población. Cabe señalar que los ejemplos que aquí se presentan fueron presenciados mientras se hacía trabajo de campo en esos espacios. Los eventos corresponden a dos situaciones diferentes, cada uno en una biblioteca pública, ambas localizadas en la ciudad de San Luis Potosí.

El primer caso corresponde a una biblioteca pública situada al lado de una escuela secundaria, en el centro de la ciudad: se observa la interacción entre una usuaria –estudiante femenina de 15 años, viste el uniforme de la escuela cercana–, y el bibliotecario, un señor de aproximadamente 50 años, de aspecto bonachón y sonriente. La adolescente acude en búsqueda de información sobre “cómo ser mejor persona”. El trabajador indaga más sobre su requerimiento para facilitarle el recurso informativo a la usuaria. Al entender que la señorita había cometido una falta en la institución educativa y necesitaba llevar a sus padres para resolverla, el bibliotecario

platicó con ella sobre la importancia de respetar las reglas para la convivencia social.

En este ejemplo, el bibliotecario ha puesto en juego la dimensión compensatoria o inclusiva al ayudar a la estudiante a comprender el mundo, entender sus problemas y encontrar alternativas de solución. Primero, de manera muy local, al escuchar atentamente a quien acude en búsqueda de información para conocer su necesidad: consejos para ser mejor persona. Posteriormente, la biblioteca organizó diversas conferencias sobre temas de interés de los adolescentes y jóvenes; aspecto que abarca además la dimensión de sostenibilidad local y global, ya que los conferencistas, jóvenes potosinos, hablaban tanto de la situación personal que incidía en algún problema local, nacional o internacional, como de drogas, la inseguridad, el peligro en el uso de Internet, entre otros.

Un segundo ejemplo de la función social de la biblioteca pública en San Luis Potosí lo muestra el apoyo que se proporciona a los habitantes de las comunidades cercanas a la ciudad para que puedan acceder a los servicios digitales, caso que corresponde a la dimensión extensa o general. Dicho lo anterior, se trata de un señor, mayor de 50 años, que se dedica a labores del campo. Llega a la biblioteca pidiendo ayuda a la bibliotecaria para imprimir unos documentos y enviarlos digitalmente con la finalidad de participar en una convocatoria de apoyos gubernamentales al campo. La bibliotecaria atentamente escucha la necesidad del señor, luego lo dirige a una de las computadoras y se sienta al lado para buscar la convocatoria, acceder a ella, y subir los escritos.

Las personas, generalmente hombres del campo, acuden a la biblioteca para realizar trámites digitales como la impresión de documentos de identificación, llenar formularios para

solicitar apoyos gubernamentales, agendar citas ante diversas instancias, y para una atención personalizada sobre los trámites necesarios y asesoría que brinda la encargada para el acceso, porque muchas veces no saben utilizar la computadora y el bibliotecario es quien alfabetiza a los usuarios, al asesorarlos para subir los documentos. Aspecto que también se refiere a la dimensión compensatoria o inclusiva, ya que orienta al usuario para el acceso, lo que garantiza igualdad de condiciones en cuanto a participación.

Las anteriores experiencias muestran dos situaciones del apoyo de la biblioteca, donde los empleados y los recursos de información están disponibles para cumplir su función social de alfabetización, formación, inclusión social y participación ciudadana.

En las siguientes líneas se reflexiona sobre la disposición de recursos y del sujeto para acceder a ellos en relación con las necesidades de información.

NECESIDAD, DISPONIBILIDAD Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Para acceder a la información primero se requiere tener la necesidad de ésta, así como su disponibilidad a través de documentos, instituciones o herramientas tecnológicas para, de esta manera, obtenerla y, por supuesto, satisfacer ese impulso de carencia. El ser humano siempre se encuentra en un estado de cuestionamiento sobre qué, cómo y por qué surgen los fenómenos. Constituye un elemento que se convierte en parte de su cotidianidad y muchas veces no es consciente de su requerimiento por conocimiento y de la forma para satisfacerlo.

Un autor sobre el tema, Juan José Calva González, ha estudiado de manera amplia este aspecto: desde los factores que influyen en la aparición de las necesidades de información y sus tipos, hasta el comportamiento informativo que incorpora sus manifestaciones y los patrones de comportamiento a través del Modelo NEIN (Calva 2004; 2016).

Las necesidades de información se desarrollan en dos ambientes, el físico y el social, en consecuencia, éstos influyen en el surgimiento de los requerimientos del saber. La aparición de este tipo de apremio de información se ve influenciado por la existencia de factores externos que están determinados por el medio ambiente que rodea al sujeto y los factores internos que surgen de las habilidades que cada persona posee como ente individual. Las necesidades de información no son más que la ausencia de conocimiento sobre una manifestación. Por su parte, el fenómeno de la determinación de necesidades consta de tres fases: el surgimiento de éstas, el comportamiento informativo y la satisfacción a ellas (Calva 2004).

El comportamiento informativo representa la manera en que se manifiestan las necesidades al realizar una búsqueda en fuentes y recursos informativos, la cual está sujeta a factores internos y externos. La satisfacción significa el restablecimiento del equilibrio entre el sujeto y su medio circundante a partir de la desaparición de la carencia de conocimiento:

Los elementos que influyen en la satisfacción para que ésta sea positiva o negativa son: la relevancia, la pertinencia y la recopilación. La [...] necesidades sumatoria de la insatisfacción (negativa) y la satisfacción (positiva) tendrán una fuerte repercusión o influencia en la aparición de nuevas necesidades (Calva 2004, 270).

Cuando el ciudadano presenta una necesidad de información, una vez identificada, lo que sigue es buscar la forma de

satisfacerla, y esto se relaciona con dos conceptos que representan la disponibilidad y el acceso; ambos propuestos por Judith Kalman (2004) como categorías de análisis para las prácticas sociales de lectura. El primero corresponde a que los documentos están listos para usarse o utilizarse en un contexto determinado, que puede ser a través de la biblioteca o de las colecciones personales; de acuerdo con Scuthz (1964) y Scuthz y Luckman (1973) se refiere al mundo de las posibilidades y la acción significativa (citado por Peredo Merlo 2005, 46-47). El segundo concepto, el acceso, alude a la disposición del sujeto para leer el documento y hacer uso de la información contenida en ese soporte, además comprende: “las relaciones entre lectores y escritores, con los textos, con el conocimiento de la cultura escrita y los propósitos y consecuencias de su uso” (Kalman 2004, 26).

Así, la disponibilidad incluye el conocimiento de diversos documentos que la comunidad estudiada tiene en su entorno y el acceso supone la decisión personal del ciudadano para consultarlos. En conjunto, implican considerar la distribución desigual y las relaciones de poder que existen sobre los materiales, así como el distinguir la manera en que funcionan dentro de los procesos sociales: acceso no sólo a partir de la posibilidad de tener físicamente el documento, sino también a la disposición para leer. Kalman y Street (2009) proponen el acceso como una categoría analítica que permite identificar cómo se despliegan conocimientos, prácticas lectoras, conceptualizaciones y usos, en la interacción entre participantes en los eventos comunicativos. Incluye dos aspectos fundamentales, las vías de entrada con el conocimiento de la cultura escrita, así como los propósitos y consecuencias de su uso.

Cuando alguien tiene necesidad de información busca la forma de satisfacerla, utiliza la que tiene disponible; hoy en día, esa disponibilidad se encuentra en las manos de los ciudadanos, a través de un dispositivo electrónico y la conexión a la red. Es frecuente ver que cuando se requiere saber sobre algo, inmediatamente se recurre a la web. El acceso se refiere, además de obtener la información, a la lectura, análisis y uso de ésta con una finalidad en particular.

De acuerdo con el Modelo NEIN propuesto por Calva, la persona que tiene una necesidad de información está determinada por factores externos e internos *al* sujeto. Los primeros se refieren al contexto donde se desenvuelve; en el caso de un adulto que vive en el campo, se relaciona con la actividad que realiza; a diferencia de una estudiante, que se orienta más al ámbito escolar. Los segundos tratan de las habilidades para hacerse preguntas y la forma en cómo se decide buscar información para obtener respuestas.

La disponibilidad de la información también está definida por factores externos e internos *del* sujeto. Un habitante del campo tendrá más limitantes para acceder a la información en la web, ya que está determinado por la conectividad disponible en su localidad, a diferencia de un ciudadano, que tiene a su disposición mucha más información tanto en materia de conexión a Internet como en mayor número de bibliotecas y otros recursos.

El acceso se adscribe a dos aspectos, el físico y el intelectual: se localiza la información disponible, sigue el uso que se le da y el proceso intelectual que generó en el lector. Resumiendo, la disponibilidad supone la circulación de documentos en su contexto, sean físicos o digitales, así como la disposición del sujeto para obtener y utilizar. El acceso remite a la lectura, análisis y uso de la información con una finalidad en particular.

LOS CIUDADANOS Y LA INFORMACIÓN

El concepto de “ciudadano” contempla a una persona que participa activamente dentro de su comunidad en aspectos sociales, políticos o económicos con derechos individuales, sociales y políticos (Lizcano 2012). Por su parte, la “información” denota un término vago. De acuerdo con López Yepes, es: “un concepto de contornos harto ambiguos, de universal consideración y, en consecuencia, de dificultosa definición [...] desde el ámbito comunicativo, la información es la acción de dar forma a algo” (2015, 135). Asimismo, el autor propone que “informar” denota:

[...] dar forma a un mensaje de un *modo* determinado para su transmisión a través de un *medio* determinado. Ello permite considerar la información como un modo de adecuación de un mensaje transmisible a través de un medio de difusión individual o colectiva (2015, 135-136).

Desde el punto de vista bibliotecológico, la información aparece siempre registrada en un documento.

Una vez clarificados los conceptos, se hará un recorrido por la vida de los ciudadanos y su necesidad de información, así como los medios que emplea para satisfacerla. Para esta investigación se llevaron a cabo 20 entrevistas a personas de diferentes edades, que oscilan entre los 15 y 70 años. Los aspectos por indagar fueron acerca de las necesidades de información, los medios para satisfacerla, el uso que le daban una vez que accedían.

El análisis de los datos permite establecer que los resultados se pueden agrupar por edad, en tres categorías: adolescentes (15 a 17 años), jóvenes (18 a 25 años) y adultos (de 26 años en adelante). Los adolescentes y jóvenes se caracterizan por ser

estudiantes y depender económicamente de sus padres. Los adultos, por tener un empleo formal, ser jefes de familia o compartir la responsabilidad de sostener una familia. En la mayoría de los casos representan personas con carrera universitaria. Al analizar los datos no se encontraron diferencias entre adolescentes y jóvenes, en cuanto a los aspectos a analizar: ¿qué necesitan?, ¿cómo buscan?, ¿qué uso le dan?; por ello, en los resultados sólo quedaron dos grupos, como puede verse en la *Tabla 2*.

Las necesidades de información están relacionadas con la ocupación principal de los encuestados, estudio o trabajo; además de acceder a aquella que requieren para resolver dudas con respecto a sus actividades de tarea y/o responsabilidad; y, finalmente, a la que les permiten distraerse, como libros, películas, música, videojuegos, entre otros temas que atraigan su atención. El uso que dan a la información concierne a lo individual en cuanto atender una exigencia vinculada con el tipo de interés. Entre más joven es la persona, más socializa la información en las redes sociales y la usa para estar en comunicación con sus semejantes.

Tabla 2
Necesidades de información

Necesidad de información	Adolescentes - jóvenes	Adultos
Ocupación principal	Estudiantes: trabajos escolares, tareas, proyectos, exposiciones.	Trabajo: temas de interés económico, político, social, fenómenos naturales.
Interés personal relacionado con su edad y ocupación	Cambios físicos y sociales, las oportunidades educativas y las posibilidades para insertarse al mercado laboral.	Crianza de los hijos, enfermedades y remedios caseros, decoración/repación de la casa, recetas de cocina.
Diversión	Videojuegos, espectáculos, lugares para conocer, moda, películas.	Meditación, dietas, libros, películas.

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto al acceso, 90% de los entrevistados manifestaron llevarlo a cabo a través de un celular conectado a Internet. Los adolescentes y jóvenes prefieren las redes sociales: Instagram, Facebook, Twitter, Tik-Tok, Pinterest, y usan buscadores como Google y también podcast. En el caso de los adultos las opiniones se dividen, mientras unos acceden a través de los buscadores, otros prefieren hacerlo mediante periódicos en línea, o informarse de noticias actuales por redes sociales, principalmente: Twitter, Facebook, Pinterest y sitios web, como YouTube; las personas mayores de 65 años optan por los medios impresos. En los resultados llama la atención que sólo 20% señaló la biblioteca como posibilidad para acceder a la información, la cual había consultado una o varias veces en el último año, y nombran para tal efecto la biblioteca virtual Miguel de Cervantes.

Como puede verse en la *Tabla 2*, las necesidades de información resultan muy diversas, la disponibilidad que se tiene en la actualidad se da a través de un celular y acceso a Internet. Los adolescentes y jóvenes prefieren las redes sociales para mantenerse informados y en comunicación con sus semejantes. En el caso de los adultos, las necesidades se dividen en dos grandes grupos, la información que requieren para el trabajo y aquella para resolver sus problemas cotidianos, relacionados con el hogar; también dedican tiempo en tratar de encontrar información sobre temas de interés personal en los medios de acceso, buscadores y socialización al compartir en las redes sociales.

El uso que le dan a la información varía entre adolescentes, jóvenes y adultos. Con respecto a los dos primeros, que se conectan e interactúan en redes sociales, aunque algunos sólo participan en dos. En éstas, los usuarios también se vuelven autores de la información, ya que todo lo que publican tiene la finalidad de compartirse para que otros lo vean y comenten;

es frecuente que den a conocer memes y se vuelvan tendencia en las redes sociales de las que forman parte activa. Están comunicados la mayor parte del tiempo, y la información que les interesa la socializan entre sus contactos para pedir una opinión o cuestionar algo.

Las necesidades de información en los adultos se manifiestan para saber sobre lo que pasa en el contexto local, nacional o internacional, en materia política y económica. Cuando se trata de requerimientos de interés personal, como la crianza de los hijos o recetas de cocina, se le da un uso inmediato porque requiere una respuesta al momento. Las amas de casa, sean profesionistas o no, que se dedican sólo al hogar o combinan las labores domésticas con el trabajo remunerado, usan YouTube o Pinterest para buscar recetas de cocina con la finalidad de llevarlas a cabo ese día, sea ensalada, plato fuerte o postre; 50% manifestó dicha necesidad y la conveniencia de comparar varias recetas sobre el mismo platillo y seleccionar la más fácil o la que mostrara un mejor sabor.

Los entrevistados por igual buscan información con la finalidad de distraerse. Los adolescentes y jóvenes prefieren aquella para mejorar su aspecto físico, la moda representa un tema recurrente, sobre todo en mujeres, aunque también resulta de interés para los hombres preocupados por su figura. En el caso de los adultos, los tópicos de utilidad personal incluyen meditación y técnicas de relajación para poner en práctica en ese momento. En cuanto a información con fines de distracción de las actividades cotidianas, acceden para darse una oportunidad del encuentro consigo mismo. Los tres grupos coinciden en la importancia de las redes sociales para encontrar textos y películas que les interesa leer o ver, así como para buscar y compartir información sobre el libro o película de estreno.

Las personas siempre tienen necesidades de información, con las tecnologías resulta mucho más fácil acceder a la que requieren, satisfacerla más rápido y contar con más elementos para valorar su pertinencia al compararla en diferentes fuentes y seleccionar la que le resulte más adecuada a su menester.

CONCLUSIONES

El ciudadano trata de encontrar los medios que tiene en su entorno para acceder a la información; hoy en día, el uso del celular le resulta indispensable para indagar, localizar y recuperar la que necesita para atender un aspecto de su ocupación principal, para cubrir un interés personal, resolver alguna cuestión práctica de su cotidianidad o para distraerse. La web y redes sociales ocupan los primeros lugares a los que accede.

La biblioteca poco a poco ha ido evolucionando, de ser un espacio físico donde atendía necesidades de quienes acudían en búsqueda de información a convertirse en un espacio sin fronteras que ha salido a la comunidad para ofrecer servicios que ayuden al ejercicio ciudadano y la participación social. Aún cuando no aparece en el imaginario del individuo –se le sigue relacionando estrechamente con el ámbito escolar– se han realizado diversos proyectos e iniciativas para hacerla accesible. Habría que decir también, cuando las personas son capaces de reconocer el papel de la biblioteca como elemento indispensable en su comunidad es porque en ella han encontrado la oportunidad para satisfacer su necesidad informativa. De esta manera, con más frecuencia, los ciudadanos acuden a la biblioteca para disponer de la información.

Como se ha mencionado, se accede a la información por medio de redes sociales y por las bibliotecas, las cuales poco a poco han abierto espacios para mantenerse en contacto con su comunidad. El valor social de la biblioteca radica en alfabetizar a los ciudadanos, ahora en la localización y recuperación de información digital, la formación en el uso de los recursos y la valoración de la fuente para validar la información, así como los aspectos de inclusión social y participación cívica; ello resulta más indispensables con el uso tecnológico.

Con respecto a la información, la sociedad le otorga un valor trascendente, ya que siempre se tiene alguna necesidad de ésta; además, con el acceso a la tecnología se ha facilitado el que las personas la obtengan con mayor disponibilidad. Representa una constante en los ciudadanos, la buscan con muchas finalidades y dan utilidad al resolverles un problema de índole práctico.

BIBLIOGRAFÍA

- Calva González, J. J., (2004) *Las necesidades de información, fundamentos teóricos y métodos*. México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas-UNAM.
- , (coord.), (2016) *Comunidades de usuarios, necesidades de información y servicios bibliotecarios: investigaciones*. México, UNAM.
- Castillo Fernández, J.; Gómez Hernández, J. A. y P. Quílez Simón, (ed.), (2010) *La biblioteca pública frente a la recesión: acción social y educativa*. Murcia, Ediciones Tres Fronteras.
- Civallero, E., (2011) “El rol de la biblioteca en la inclusión social” conferencia escrita de XIII Jornadas de Gestión de la Información: “De la responsabilidad al compromiso”, Asociación Española de Documentación e Información, Sociedad Española de Documentación e Información Científica, disponible en: <https://www.academica.org/edgardo.civallero/51.pdf>
- Davis, G., (2009) “Towards a Transformed Library and Information Sector in South Africa: Rethinking Roles” en *South African Journal of Libraries and Information Science*, vol. 75, núm. 2, pp. 131-137, disponible en: <http://sajlis.journals.ac.za/pub/article/view/93>
- De Jager, K. y M. Nassimbeni, (2007) “Information Literacy in Practice: Engaging Public Library Workers in Rural South Africa” en *IFLA Journal*, Vol. 33, núm. 4, pp. 313-322, disponible en: <http://dx.doi.org/10.1177/0340035207086057>

- Egan, M., (1955) "The Library and Social Structure" en *Library Quarterly*, vol. 25, núm. 1, pp. 15-22, disponible en: <http://www.jstor.org/stable/4304379>
- Hart, G., (2007) "Social Capital: A Fresh Vision for Public Libraries in South Africa?" en *South African Journal of Libraries and Information Science*, vol. 73, núm. 1, pp. 14-24, disponible en: <http://sajlis.journals.ac.za/pub/article/view/1331>
- Hillenbrand, C., (2005) "Public Libraries as Developers of Social Capital" en *Australasian Public Libraries and Information Services*, vol. 18, núm. 1, pp. 4-12.
- Jaramillo, O., (2012) "La formación ciudadana, dinamizadora de procesos de transformación social desde la biblioteca pública" en *Revista Interamericana de Bibliotecología*, vol. 35, núm. 1, pp. 73-82, disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179024991007>
- Jaramillo, O., (2013) *Biblioteca pública, ciudadanía y educación social*. Buenos Aires, Alfagrama.
- Jaramillo, O. y R. E. Quiroz, (2013) "La educación social dinamizadora de prácticas ciudadanas en la biblioteca pública" en *Educação & Sociedade*. vol. 34, núm. 122, pp. 139-154, disponible en: <http://dx.doi.org/10.1590/S0101-73302013000100008>
- Kalman, J., (2004) *Saber lo que es la letra: una experiencia de lectoescritura con mujeres de Mixquic*. México, Fondo de Cultura Económica.
- Kalman, J. y B. Street, (coord.), (2009) *Lectura, escritura y matemáticas como prácticas sociales*. México, Siglo XXI y Crefal.

- Kennan, M. A. et al., (2011) “Setting In: The Relationship Between Information and Social Inclusion” en *Australian Academic and Research Libraries*, vol. 42, núm. 3, pp. 191-210.
- López Yepes, J., (2015) “La información en el origen y desarrollo de la Documentación” en *Italian Journal of Library, Archives and Information Science*, vol. 6, núm. 2, pp. 127-141, disponible en: <https://www.jlis.it/article/view/10988/10410> [Acceso el 19 de septiembre de 2020].
- Lizcano Fernández, F., (2012) “Conceptos de ciudadano, ciudadanía y civismo” en *Polis. Revista de la Universidad Bolivariana*, vol. 11, núm. 32, pp. 269-304, disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-65682012000200014> [Acceso el 19 de septiembre de 2020].
- Meneses, F., (2013) “Bibliotecas y sociedad: el paradigma social de la biblioteca pública” en *Investigación Bibliotecológica*, vol. 27, núm. 61, pp. 157-173, disponible en: <http://www.revistas.unam.mx/index.php/ibi/article/download/42818/38893>
- Peredo Merlo, M. A., (2005) *Lectura y vida cotidiana: por qué y para qué leen los adultos*. México, Paidós.
- Reith, D., (1984) “The Library as a Social Agency” en Rogers, A. R. y K. McChesney, *The Library in Society*. Colorado: Libraries Unlimited.
- Romero Sánchez, E.; Gómez Hernández, J. A. y M. Hernández Pedreño, (2019) “La función social de las bibliotecas públicas: la perspectiva profesional” en *Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação*, vol. 12, núm. 2, pp. 341-360, disponible en: <https://doi.org/10.26512/rici.v12.n2.2019.20642>

- Sánchez García, S. y S. Yubero, (2015) “Función social de las bibliotecas públicas: nuevos espacios de aprendizaje y de inserción social” en *El profesional de la información*, vol. 24, núm. 2. Marzo-abril, pp. 103-111, disponible en: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2015/mar/03.pdf> [Acceso el 23 de agosto de 2020].
- Shera, J. H., (1990) *Los fundamentos de la educación bibliotecológica*. México, UNAM.
- Solimine, G., (2012) “El conocimiento como bien común y el papel de las bibliotecas” en *Anales de documentación*, vol. 15, núm. 1, disponible en: <http://dx.doi.org/10.6018/analesdoc.15.1.142761>
- Stilwell, C. (2011) “Poverty, Social Exclusion, and the Potential of South African Libraries and Community Centres” en *Libri*, vol. 61, pp. 50-66, disponible en: <http://dx.doi.org/10.1515/libr.2011.005>
- Suaiden, E. J., (2007) “La dimensión humana de la información: biblioteca e inclusión social en la América Latina” en *Ibersid*, vol. 1, pp. 251-257, disponible en: <http://ibersid.eu/ojs/index.php/ibersid/article/view/3309>

El valor social de la información y las bibliotecas: acercamientos e indagaciones. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/UNAM. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial, Anabel Olivares Chávez; formación editorial y revisión de pruebas Editorial Albatros, S.A. de C.V. Fue impreso en papel cultural de 90 gr. en los talleres de Editorial Albatros, Av. Benito Juárez M26 L14, Col. El Molino Tezonco, C.P. 09960, Ciudad de México. Se terminó de imprimir en noviembre de 2021.