

## POLÍTICAS PÚBLICAS DE INFORMAÇÃO EM ARGENTINA: PROGRAMA DE INFORMAÇÃO CIDADÃ, ESTUDO DE IMPACTO

Blanca Estela Dieringer<sup>1</sup>  
Ángela Itatí Gauna<sup>2</sup>

**Resumo:** Pretende-se comunicar um estudo de impacto em relação a efetividade do Programa de Informação Cidadã (PIC) da Comissão Nacional Protetora de Bibliotecas Populares, CONABIP e evidenciar dimensões escassamente contempladas no desenho das políticas públicas de informação. O estudo realizado durante o ano 2010, com uma perspectiva de 5 anos, surge da consulta do sítio da CONABIP e da observação e entrevistas realizadas a responsáveis e usuários de 8 bibliotecas populares da cidade de Resistência, Chaco. Do mesmo podem extrair-se alguns aspectos considerados potencialmente positivos e outros considerados como graves e reais obstáculos. Estes se formulam e sugerem-se recomendações e propostas para sua solução, tanto a nível nacional como ao das próprias bibliotecas populares.

**Palavras chave:** Bibliotecas públicas. Informação cidadã. Políticas de informação. Argentina.

### PUBLIC INFORMATION POLICY IN ARGENTINA: PUBLIC INFORMATION PROGRAM, IMPACT STUDY

**Abstracts:** It is intended to communicate an impact study regarding the effectiveness of the Program of Public Information (PIC) of the Protective is National Commission of Popular Libraries, CONABIP and dimensions put the spotlight on poorly covered in the design of public policies information. The study conducted in 2010, with a perspective of five years, arising from the consultation site CONABIP and observation and interviews with managers and users 8 public libraries of the city of Resistencia, Chaco. The same can be drawn some aspects considered potentially positive and some considered serious and real obstacles. These are formulated and recommendations and proposals for solutions are suggested, both nationally and at public libraries themselves.

**Keywords:** Public libraries. Public information. Public policy. Argentina.

### POLÍTICAS PÚBLICAS DE INFORMACIÓN EN ARGENTINA: PROGRAMA DE INFORMACIÓN CIUDADANA, ESTUDIO DE IMPACTO

**Resumen:** Se pretende comunicar un estudio de impacto en relación con la efectividad del Programa de Información ciudadana (PIC) de la Comisión Nacional Protectora de Bibliotecas Populares, CONABIP y poner la atención en dimensiones escasamente contempladas en el diseño de las políticas públicas de información. El estudio realizado durante el año 2010, con una perspectiva de 5 años, surge de la consulta del sitio web de la CONABIP y de la observación y entrevistas realizadas a responsables y usuarios de 8 bibliotecas populares de la ciudad de Resistencia, Chaco. Del mismo pueden extraerse algunos aspectos considerados potencialmente positivos y otros considerados graves y reales obstáculos. Éstos se formulan y se sugieren recomendaciones y propuestas para su solución, tanto a nivel nacional como al de las propias bibliotecas populares.

**Palabras clave:** Bibliotecas públicas. Información ciudadana. Políticas de información. Argentina

---

<sup>1</sup> Titulada em Biblioteconomia pela Universidade Nacional do Nordeste (UNNE). Pós-graduação em Políticas públicas pela Universidade Nacional de Misiones (UNAM). Professora adjunta da cátedra Marketing de produtos e serviços em unidades de informação da UNNE. E-mail: blancaesteladieringer@yahoo.com.ar.

<sup>2</sup> Professora auxiliar de trabalhos práticos da cátedra Marketing de productos y servicios en unidades de información. 3º año de la Carrera de Licenciado en ciencias de la Información. Facultad de humanidades. Universidad Nacional del Nordeste. Argentina. E-mail: angelagauna52@hotmail.com

## 1 INTRODUCCION

Las políticas públicas de información, en términos generales, pueden entenderse como la intervención del Estado en el acceso a la información por parte del ciudadano. Si bien –para su diseño e implementación- es importante partir del compromiso y participación de los múltiples actores que componen el campo de la información, no puede desestimarse el rol protagónico del Estado en su papel para invertir en personal capacitado, equipos y edificios y en su función de productor, organizador y distribuidor de la información del Estado.

Si bien es cierto, que por lo menos en el terreno teórico, nadie duda de la importancia del ejercicio del derecho a la información y nadie niega que la capacidad de generar y difundir información a nivel social es un indicador importante para medir el desarrollo de un país (a pesar de todo esto) los hechos y resultados no permiten vislumbrar que el uso de la información haya impactado en mejor calidad de vida y mayores niveles de ciudadanía. Otro indicador que incide en el impacto de los servicios de información se relaciona con los recursos destinados por el Estado. Es una realidad que bibliotecas y archivos comparten con escuelas y hospitales las características propias de los servicios sociales en la Argentina, servicios desfinanciados, pocos eficientes y eficaces.

Presentar este estudio de impacto sobre el Programa de información ciudadana en la Argentina tiene un doble propósito, Por un lado, comunicar la efectividad del Programa en cuestión y por otro, poner la atención en dimensiones escasamente contempladas en el diseño de las políticas públicas de información, en especial, aquellas ligadas a la concepción social de la información. Mirada que contempla el acceso a la información como fenómeno complejo, determinado no sólo por variables económicas, sino también por las condiciones socioculturales del ciudadano, a saber:

- Aspectos relacionados con la apropiación de la información (saber leer, interpretar, analizar);
- Posesión de recursos (materiales y simbólicos) para localizar información

En este sentido y a partir de la mirada señalada en el párrafo anterior es pertinente señalar que la fijación de políticas públicas de información conlleva un diagnóstico a partir de algunos interrogantes: ¿Cómo circula la información? ¿Cuáles son los problemas que se presentan para llegar a la información? ¿Cuáles son las capacidades que desarrolla una determinada comunidad para acceder a la información?

Para realizar este tipo de evaluación por impacto se recurrió a un estudio realizado en el año 2010, se relevaron datos que nos permitieron, en una perspectiva de 5 años, evaluar el Programa de información ciudadana (PIC).

## 2 HISTORIA Y FUNDAMENTOS DE LA POLÍTICA DE INFORMACIÓN. BREVE EVOLUCIÓN, OBJETIVOS Y ORGANIZACIÓN DEL PIC

El Programa de Información Ciudadana (PIC) de la Comisión Nacional Protectora de Bibliotecas Populares, CONABIP, tiene un rol central por su aporte a la extensión de los servicios básicos, a *la universalización del acceso de la información, a la equidad e integralidad de los servicios y a la descentralización de la gestión gubernamental*. Este programa apunta a poblaciones hasta ahora no atendidas y se plantea ofrecer servicios integrales de información en un territorio determinado: comunidad de usuarios de las bibliotecas.

El servicio que se ofrece (SIC) va más allá de la prestación del servicio de información. Pretende ofrecer datos para la supervivencia, quizás su mayor importancia radica en posibilitar que el ciudadano pueda acceder a los diferentes derechos que le corresponden como tal: acceso a la salud, a la educación, a la justicia, vivienda, entre otros. Propicia de esta manera la construcción de ciudadanía.

La ley 419/70 (sancionada durante la presidencia de Domingo F. Sarmiento) creó en el año 1870

la Comisión Protectora de Bibliotecas Populares, CONABIP, cuyo propósito fue fomentar la creación y el desarrollo de las bibliotecas populares en todo el territorio de la República Argentina, instituciones éstas que están constituidas por particulares, organizaciones de base y vecinos, con la finalidad de difundir el libro y la lectura. Las bibliotecas en nuestro país nacieron con un espíritu democrático y con la misión de garantizar el derecho a la información, tuvieron un rol protagónico en la democratización del saber, especialmente en los años en que se trabajó fuertemente en las políticas de alfabetización.

Ya en el Siglo XX, la Ley 23.351/86 sancionada en 1986 en su art. 2° expresa: “Las bibliotecas populares se constituirán en instituciones activas, con amplitud y pluralismo ideológico y tendrán como misión canalizar los esfuerzos de la comunidad tendientes a garantizar el ejercicio del derecho a la información.” Esta ley además estableció los objetivos y el funcionamiento de la Comisión y creó el Fondo Especial para Bibliotecas Populares.

Precisamente, es el servicio bibliotecario, por su gratuidad y por sus posibilidades de acceso al conocimiento, uno de los servicios que estaría en mejores condiciones para concretar el derecho a la información, con la doble ventaja que supone la información para acceder a otros derechos y es la biblioteca popular el ámbito ideal para ofrecer este servicio de información, ya que como institución tiene la función milenaria de: almacenar, organizar, procesar y difundir información.

No es difícil deducir, a partir de los objetivos y acciones del programa, que la ausencia de información para la construcción de ciudadanía ha sido una de las causas de su creación. No obstante, la carencia de acciones de control, evaluación y auditoría por los niveles de gobierno ha facilitado la presencia de grandes inequidades en la calidad de los servicios lo que determina que muchos de los ciudadanos no sepan cómo acceder a ellos y dónde y cómo elevar quejas y reclamos.

El Programa de Información Ciudadana, como programa de la Comisión Nacional Protectora de Bibliotecas Populares, CONABIP depende de la Secretaría de Cultura de la Presidencia de la Nación. Desde 1870 apoya y fomenta el desarrollo de bibliotecas populares en todo el territorio de la República Argentina. Su red está configurada por alrededor de 2000 bibliotecas. Otros planes y programas que lleva adelante esta Comisión son: Plan Nacional de Lectura en Bibliotecas Populares y Plan Nacional de Capacitación para Bibliotecas Populares.

Cabe señalar que el PIC surge para apoyar y fortalecer el rol de las Bibliotecas Populares como Centros de Información –a partir de los cuales- todo ciudadano pueda conocer sus derechos y encontrar respuestas a sus inquietudes con respecto a los servicios y mecanismos de tramitación, reclamo y denuncia disponibles. A partir de una base de datos creada para tal fin las Bibliotecas Populares de todo el país pueden realizar un inestimable aporte al ejercicio y cumplimiento del derecho a la información.

Este programa se aplica en todo el país y las bibliotecas Populares deben adherirse al mismo enviando una solicitud en la que se deben detallar los recursos tecnológicos disponibles. Se inicia en el año 2005. Al 2010 –año en que se realiza este estudio- se encontraban adheridas 518 bibliotecas del país.

## **2.1 OBJETIVOS DEL PIC**

El programa surge a partir de lineamientos estratégicos fijados por la CONABIP, los cuales apuntan a promover el fortalecimiento e inserción comunitaria de las Bibliotecas Populares. A partir de esta línea de acción, el programa define los siguientes objetivos:

### **2.1.1 Objetivo general:**

- Promover que las instituciones del Estado provean a los ciudadanos mecanismos apropiados para el ejercicio del derecho a la información y la ampliación de la ciudadanía a través de las bibliotecas populares.

### **2.1.2 Objetivos específicos:**

- Fortalecer y desarrollar el rol de las Bibliotecas Populares como centros de provisión de información ciudadana

- Promover entre los usuarios que asisten a las Bibliotecas Populares el interés por el conocimiento de sus derechos y poner a su alcance los servicios y mecanismos disponibles de reclamo y toda información concerniente a la responsabilidad ciudadana.

- Promover la participación cívica activa a partir de la difusión de información veraz.

A partir del inicio del programa se han realizado diferentes acciones tales como:

### **Servicio de Información ciudadana (SIC)**

Creación de la Base de Información Ciudadana como un nuevo servicio de consulta que pueden brindar a toda la comunidad las Bibliotecas Populares. La Subsecretaría de Gestión Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros brindó asistencia técnica a través de su Oficina Nacional de Tecnologías de la Información (ONTI) en la programación informática de dicha base.

Contenidos:

- . Preguntas y respuestas sobre los derechos fundamentales de la ciudadanía.
- . Instituciones responsables y sus datos de contacto y atención.
- . Normativa vigente

### **Formación de las Bibliotecas Populares como efectores de Información Ciudadana**

Realización de cursos dirigidos a las Bibliotecas Populares, con el objetivo de fortalecer el rol de estas instituciones como centros de provisión de información ciudadana, a partir de la incorporación de la Base de Consulta como nuevo servicio.

- Jornadas de formación y capacitación a las Bibliotecas Populares a cargo de CONABIP.
- Jornadas de formación con el apoyo del CFI (Consejo Federal de Inversiones) y distribución de CDs a las Bibliotecas Populares con el contenido de las jornadas.
- Coordinación con diferentes organismos, por ejemplo el INADI (Instituto Nacional contra la Discriminación), para organizar por ejemplo, talleres sobre género.
- Curso virtual sobre participación ciudadana.
- Distribución de material de difusión del programa.
- Elaboración de una Guía de Información Ciudadana sobre Derechos de niños, niñas y adolescentes, envío a las bibliotecas de material referido a Derecho a la Identidad.

### **Creación de un banco de intercambio de experiencias**

Encuentros para evaluar el programa de información Ciudadana y edición de guías del servicio de información ciudadana, colección BP (publicación periódica) y otros materiales de apoyo para la implementación del servicio.

### **Relevamiento de Información ciudadana del ámbito local y provincial**

Se invita a las Bibliotecas Populares a completar la información del ámbito municipal y provincial, contando con el apoyo y asistencia técnica de la CONABIP. Se ha convocado a las autoridades provinciales de Cultura y a los Delegados Gubernamentales y Federativos de Junta Representativa Nacional de Bibliotecas Populares para que colaboren en estas búsquedas. Asimismo, se ha firmado un Convenio con la Secretaría de Asuntos Municipales del Ministerio del Interior de la Nación.

## **3 RESULTADOS Y PROPUESTAS**

A partir de la consulta del sitio de la CONABIP, de la observación y entrevistas realizadas a responsables y usuarios de bibliotecas populares de la ciudad de Resistencia, Chaco se comprobó la escasa frecuencia de consultas de este servicio. Ante esta situación, planteamos algunas de las hipótesis que explicarían la infra utilización de este servicio.

Entre las causas más acuciantes se pueden mencionar a los problemas relacionados con la identidad institucional, ausencia de diagnósticos pertinentes y carencias de recursos económicos y humanos, a saber:

- ***El perfil e identidad confusa de las bibliotecas populares que ofrecen el SIC***

A lo largo de la historia ha existido una identificación tradicional entre lectura y biblioteca, ésta fue y sigue siendo en el imaginario popular, sinónimo de centro de lectura. Los libros son el componente fundamental de las ofertas que realizan las bibliotecas. La comunidad identifica a las mismas como lugares en los que se ayuda a realizar las tareas escolares, con la provisión de textos escolares y literarios y en algunos casos como ámbito para charlas y conferencias.

Este programa nace para que las bibliotecas populares brinden un servicio de información, que en la mayoría de las veces no está en soporte libro. La información dónde realizar un trámite o cómo hacerlo puede ser difundida oralmente. Entonces si las bibliotecas son reconocidas por los ciudadanos como una organización creada y mantenida para la preservación y difusión de la cultura escrita, es muy difícil que puedan concurrir a ellas en búsqueda de otro tipo de información

El ciudadano común no visualiza a la biblioteca como un servicio que pueda ayudarlo con la provisión de información de tipo utilitaria. De todos modos el efecto que pueden tener estas “percepciones” sobre la biblioteca podrían superarse a partir de una buena difusión y fundamentalmente a partir de brindar un buen servicio de información, que tengan impacto en la comunidad. Un servicio de información de calidad es la mejor herramienta de marketing para que las bibliotecas se posicionen como instituciones comprometidas con la resolución de las problemáticas del ciudadano común. Un servicio de información ciudadana de calidad implica que la información sea pertinente, es decir que responda a los intereses del usuario, que sea de fácil acceso y fundamentalmente de obtención rápida.

- ***Ausencia de diagnóstico a nivel local y de articulación con las organizaciones sociales.***

Según fuentes de información que figuran en la página de CONABIP, las bibliotecas han hecho difusión del Servicio de Información Ciudadana a través de los diferentes medios, como lo solicitaba el organismo central.

Ahora bien, esta difusión debe ser respondida con la oferta de un servicio efectivo – efectivo en términos de utilidad- para la comunidad. Y la utilidad de un servicio de información –con estas características- debe estar dirigido a ofrecer aquella información que apunte a resolver los problemas del ciudadano. No se puede ofrecer información si no se conoce previamente cuáles son los datos que necesita la comunidad. Las bibliotecas populares entrevistadas no han efectuado ningún diagnóstico. En general las bibliotecas consultadas no articulan acciones con organizaciones a excepción de la Biblioteca Popular Bernardino Rivadavia que lo hace con algunas dedicadas a temáticas ambientales, políticas, sociales y de género.

Para ello, se debe realizar un buen diagnóstico de la problemática de la comunidad y a partir de allí realizar la búsqueda y organización de la información. Los servicios de información a la comunidad deben plantearse como instancias que reconozcan a la comunidad como una fuente de información. Es decir, que se nutran de la comunidad para relevar y almacenar los saberes locales. *Al no haber efectuado un buen diagnóstico, las bibliotecas no están relevando aquellos conocimientos significativos para su comunidad de usuarios. De las actividades que figuran en el sitio oficial del organismo central, se puede observar que muchas de las bibliotecas no han podido concretar la articulación con los organismos barriales y es por eso que la mayoría de las bibliotecas trabaja con un usuario escolarizado que*

*demanda información de tipo académico. El programa está diseñado para que el ciudadano demande datos sobre: derechos, contactos con instituciones del Estado garantes de esos derechos, trámites y normativa. Estos datos por sí solos, son abstractos, sólo pueden solicitarse dentro del contexto de una situación determinada.*

Esta falta de diagnóstico hace que el servicio funcione con las características de servicios enlatados que no son utilizados a nivel local. Para efectuar ese relevamiento de información la biblioteca debe necesariamente recurrir a las organizaciones de base de su comunidad. Son muchas las razones que justifican esta articulación. Este servicio de información ciudadana va a adquirir sentido en tanto y en cuanto la biblioteca pueda acudir a aquellas instituciones que están trabajando determinadas problemáticas de la comunidad, de esa problemática se va a desprender qué información se necesita para llevar a cabo tales o cuales acciones que resuelvan el problema, qué datos e información se necesitan para elaborar un proyecto, para saber cómo presentarlo y dónde hacerlo, sólo a modo de ejemplo. Por otro lado, este trabajo conjunto implicaría una excelente oportunidad para difundir el nuevo rol de la biblioteca como centro de información. Según el banco de experiencia, que está en la página de la CONABIP, la mayoría de las bibliotecas del Chaco brindan, como servicio de información, el acceso al CUIL a través de Internet. Un servicio no relevante, ya que los usuarios pueden obtener este dato de cualquier ciber. La acción de estos servicios se debe centrar en la recopilación y difusión de la información producida en el contexto, como por ejemplo: información sobre servicios básicos, trámites civiles e institucionales planes de gobierno, proyectos locales, legislación, entre otros.

- **Deficiencias en recursos humanos y económicos.**

Si bien en la página web de la CONABIP figura el presupuesto general, éste no está discriminado por programas o proyectos. Para la puesta en marcha de este servicio no se contempló la disponibilidad de recursos humanos. Las bibliotecas, aquellas auténticamente populares, tienen grandes déficits en este aspecto. Un servicio de información que pretenda inserción en la comunidad debe tener continuidad, cualidad que no puede obtenerse con los becarios, estudiantes y voluntarios temporarios. Filgueiras sostiene que “Las políticas de estado requieren personal de servicio civil que sea profesional” (FILGUEIRAS, 2006).

Además, si se pretende visibilidad, reconocimiento e impacto se debería sensibilizar a los gobiernos provincial y nacional para el apoyo a este programa. Según Andrenacci “Una de las dificultades planteadas en la implementación de las políticas sociales tiene que ver con la capacidad de gestión estatal” (ANDRENACCI, 2006).

Los derechos cuestan. El derecho a la información requiere de buenos edificios, con personal profesional preparado para gestionar la información, con dotación de equipos informáticos y de comunicación, de bases de datos, documentos actualizados –en soporte libro o digital-. No basta con proclamar el libre acceso a las bibliotecas y archivos del Estado, es un buen principio si garantiza el acceso, pero si los recursos de información son insuficientes y desactualizados, estamos en presencia de servicios deficientes. Filgueiras habla de universalismo ineficaz cuando “la oferta efectivamente universal carece de calidad y, además, puede quedarse tan sólo en el acceso sin asegurar los impactos buscados en la población” (FILGUEIRAS, 2006).

#### 4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Del análisis del Programa Información Ciudadana pueden extraerse algunos aspectos considerados potencialmente positivos y otros considerados como graves y reales obstáculos, riesgos. Estos aspectos negativos se formulan como recomendaciones tanto a nivel nacional como a nivel de bibliotecas populares.

##### 4.1. Aspectos positivos

- Nueva concepción en el derecho a la información a nivel de entidades del Estado que lo contempla como un derecho social aceptando que brinda el apoyo en cuanto a los estamentos políticos, económicos, técnicos y operativos para la implementación de acciones consideradas “estratégicas”.

- **La existencia de la CONABIP que promueve** “...que las instituciones del Estado provean a los ciudadanos mecanismos apropiados para el ejercicio del derecho a la información y la ampliación de la ciudadanía a través de las bibliotecas populares” (ARGENTINA. CONABIP, 2010)

- La CONABIP ha brindado el impulso necesario para el emprendimiento en la redefinición del sistema de información a nivel local.

- Este servicio de información al funcionar en las Bibliotecas Populares, puede encuadrarse dentro de los servicios universales, en consecuencia el criterio de selección de los beneficiarios es la propiedad del derecho a la información. No se hace una selección de los beneficiarios.
- La CONABIP cuenta con 2.000 bibliotecas populares distribuidas en todo el país, con bibliotecarios que podrían convertirse en agentes culturales para la construcción de ciudadanía.
- Las bibliotecas populares son los ámbitos idóneos por su función y misión.
- Las bibliotecas son servicios permanentes, no son proyectos a término.
- Es potencialmente un programa que puede incluir acciones de difusión y construcción de ciudadanía a partir de la provisión de información social y económicamente significativa para la población.
- Ofrece –desde el organismo central- asistencia técnica, capacitación y acompañamiento para la realización de proyectos.
- El programa fortalece el vínculo comunidad-biblioteca y la posiciona como un servicio social significativo.

En la construcción de ciudadanía intervienen múltiples y complejos factores. Y en el ejercicio de ella se requiere que los esfuerzos de esa construcción se mantengan en el tiempo, lo que significa que los programas descritos tengan continuidad. Pero además esta construcción dependerá de las posibilidades de integrar las diferentes políticas sociales, productivas, económicas, y desde diferentes ámbitos; el ámbito de la justicia, el empresariado, los sindicatos, las organizaciones de la sociedad civil. En el Programa de Información Ciudadana queda definido que el enfoque para su implementación gira alrededor del enfoque de derechos. Para que este programa logre efectividad, se proponen las siguientes recomendaciones:

### **Em nivel del programa nacional**

- Sensibilizar al sector gubernamental sobre la importancia de invertir en información para la construcción de ciudadanía y asegurar la sostenibilidad del Programa.
- Establecer una línea de recursos específicos del Estado para la creación y mantenimiento del Servicio de Información Ciudadana (SIC)
- Llevar adelante acciones para lograr la promulgación de una ley de acceso a la información pública.
- Diseñar políticas públicas de seguimiento, control y monitoreo del Decreto 1172/03 “Acceso a la información pública”.
- Sensibilizar a los decisores políticos sobre la importancia del problema -obstáculos en el proceso de obtención, organización y difusión de la información- y que se lo considere como factor que afecta la capacidad de gestión del Estado.
- Implementar desde el organismo central (CONABIP) sistemas de apoyo y control a los servicios de información en las bibliotecas populares.
- Promover la creación de un sistema nacional de información ciudadana, a partir de las 2000 bibliotecas que conforman la CONABIP.
- Recomendar la inclusión de esta temática en los planes de estudios de las carreras de Ciencias de

la Información y Bibliotecología.

- Realizar campañas de sensibilización y difusión pública respecto del valor de la información para la construcción de ciudadanía y del valor estratégico de poseer conocimientos.

### **Em nivel de bibliotecas populares**

- Difundir el nuevo rol de las bibliotecas populares como centros de información.
- Generar conciencia y sensibilizar a los funcionarios provinciales sobre la importancia de estos servicios para la comunidad.
- Sistematizar la información local relevada e integrarla en una red de información.
- Organizar espacios de discusión entre la comunidad política y académica y medios de comunicación social para instalar la problemática de la información para el ciudadano.
- Capacitar a los bibliotecarios para hacer un relevamiento de necesidades de información de su comunidad de usuarios. Para este diagnóstico considerar las guías elaboradas a tal fin por el organismo centralizado, las mismas recomiendan registrar consultas de temas solicitados y realizar encuestas en organizaciones locales.
- Articular acciones con las diferentes organizaciones de su comunidad y a partir de ellas ir detectando cuáles son las prioridades en materia de información.
- Coordinar con los diferentes planes sociales que otorga el Estado, para que la difusión de información se canalice –entre otros medios- a través de estos servicios de información.
- Capacitar a los bibliotecarios para que puedan evaluar el servicio, hacer las correcciones necesarias y medir el impacto del servicio que prestan.

## **REFERENCIAS**

ANDRENACCI, Luciano. *Ciudadanía y universalismo como horizontes estratégicos de la política social latinoamericana: el caso de la Argentina*. Buenos Aires, 2008. (Inédito)

ARGENTINA. CONABIP. *Programa de información ciudadana*. Disponible en:  
<<http://www.conabip.gob.ar>.> Acceso en 30 enero 2009.

FILGUEIRA, Fernando; MOLINA, Carlos Gerardo; PAPADÓPULOS, Jorge; TOBAR, Federico. Universalismo básico: una alternativa posible y necesaria para mejorar las condiciones de vida. In: MOLINA, Carlos Gerardo (editor): *Universalismo básico: una nueva política social para América Latina*. Washington: BID-Planeta, 2006.

MOLINO, E.; SECOBI, A. Acceso al conocimiento. Presentado al Segundo Foro de la Comisión de Ciencia y tecnología de la Cámara de Diputados. México, 21 de octubre, 1987. In: *Ciencia y Tecnologías en tiempos de crisis*. p.51-55. México: CONACYT, 1988.

NACIONES UNIDAS, CEPAL. *Los sistemas de información y el desafío a los cambios globales*. Santiago de Chile : CEPAL, 1995.

REPETTO, Fabián; ANDRENACCI, Luciano. Un camino para reducir la desigualdad y construir

ciudadanía. In: MOLINA, Carlos Gerardo (editor). *Universalismo básico: hacia una nueva política social en América Latina*. Washington : BID-Planeta, 2006.

ROBERTS, Brian. *Políticas Sociales en América Central*. El Salvador : FLACSO, 1998.

SOLDANO, Daniela; ANDRENACCI, Luciano. Aproximación a las teorías de la política social a partir del caso argentino. En: ANDRENACCI, L. (comp.) *Problemas de política social en la Argentina contemporánea*. Buenos Aires : UNGS-Editorial Prometeo, 2006.

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA. I Coloquio latinoamericano y del caribe de servicios de información a la comunidad, 18 al 21 de Septiembre de 2001. *Ponencias*.