

Título: Antecedentes históricos de los servicios de información a la comunidad

Autor: Allan James Bunch

Eje temático: Conferencia Magistral

Tipo de actividad: Conferencia

Fecha de presentación: 19/09/2001

Lugar: Paraninfo Universidad de Antioquia

En 1979, el bibliotecario de la Ciudad de Skellefteå, en Suecia, dijo, con respecto a un nuevo servicio de información a la comunidad que se estaba introduciendo en su biblioteca: "Hemos puesto en movimiento una piedra bastante enmohecida; lo que ésta recoja, sólo el futuro lo dirá¹." Bien, ustedes han invitado a esta reunión a una vieja piedra enmohecida y es mi trabajo identificar por qué esa otra piedra empezó a girar, qué ha recogido en el camino y hasta dónde ha llegado en Gran Bretaña y Europa. Para algunos de ustedes, la piedra puede llevar mucho recorrido hecho; para otros, puede estar empezando a rodar y para unos puede necesitar un empujón, pero espero que todos hallen algo de valor en mi conferencia.

Los orígenes de los servicios de información a la comunidad, tanto en Gran Bretaña como en Estados Unidos, se remontan a finales del siglo XIX, pero el desarrollo más significativo en Gran Bretaña tuvo lugar durante el período de crisis de la Segunda Guerra Mundial, cuando se crearon, ante el estallido de hostilidades, las Oficinas de Consejería al Ciudadano para enfrentar problemas del período de guerra, tales como regulaciones de emergencia, parientes desaparecidos, evacuación y separación de familias. Con el paso del tiempo, las oficinas asumieron cada vez más problemas personales que no estaban directamente relacionados con la guerra. Después de ésta, la organización continuó su desarrollo y proporcionó, principalmente por medio de trabajadores voluntarios no remunerados, un servicio de información y consejería de libre acceso, confidencial, gratuito, con dirección y financiación independientes del funcionamiento diario de las oficinas. Con el fin de darles apoyo, la Asociación Nacional de Oficinas de Consejería al Ciudadano constituyó un eficaz servicio de respaldo que incluía material de entrenamiento y un servicio de información actualizado. Como cosa interesante, durante la guerra también se les pidió a muchas bibliotecas crear puntos de información que realizaran una función similar al de las Oficinas de Consejería al Ciudadano. Sin embargo, más adelante estos centros no desarrollaron un papel más amplio, ni siquiera en aquellos lugares en los que permanecían bajo la dirección del servicio de bibliotecas,

¹ Alusión al refrán inglés "A rolling Stone gathers no moss" (Una piedra en movimiento no se cubre de moho). N. del T.

sino que se limitaron a poner avisos de las autoridades locales, de actividades recreativas y, posteriormente, de turismo.

A pesar de su extensa red, las Oficinas de Consejería al Ciudadano no podían satisfacer todas las necesidades de la sociedad moderna y desde finales de los años sesenta y principios de los setenta, hubo un crecimiento fenomenal en la cantidad y el rango de los servicios de información a la comunidad. Este crecimiento se atribuyó a varios factores:

1. El declive en las zonas centrales de las ciudades, debido al movimiento de poblaciones nativas hacia los suburbios y su reemplazo por grupos étnicos de bajos recursos, transitorios y con una incidencia considerablemente mayor de todos los tipos de carencias y necesidades sociales.
2. La creación de grandes complejos urbanísticos, sin vida, que carecían de fuentes de esparcimiento adecuadas y que no fomentaban el crecimiento de redes informales de información.
3. El crecimiento y la especialización de las burocracias de servicio público y un gran aumento en la legislación que afectaba la vida diaria de la gente y que llegó a tal complejidad que muchos ciudadanos desconocían o estaban perdidos acerca de cómo hacer valer sus derechos.
4. Una preocupación creciente sobre que el acceso a los servicios de consejería y a la información 'neutral' no era suficiente para combatir la pobreza, sino que muchas personas requerían un gran rango de opciones, desde ayuda práctica y educación, hasta defensoría a la comunidad por medio de acciones comunitarias y políticas que por lo general no estaban disponibles en las Oficinas de Consejería al Ciudadano en aquellos lugares donde éstas existían.

Nació una nueva generación de 'servicios de información barriales, fuertes y comprometidos' (2) , financiados principalmente por fondos que el gobierno tenía disponibles para contrarrestar la ruina urbana. Estos centros de consejería barriales o centros comunitarios de recursos apoyaron el uso de un estilo semejante al de las tiendas 'familiares' abiertas al público, con un personal y una administración conformada por voluntarios del mismo barrio y el énfasis puesto en la autoayuda, por medio de la educación comunitaria. Otros servicios de información y consejería, tanto de personal contratado como voluntario, surgieron en los años setenta para dar respuesta a necesidades más específicas: ayuda al consumidor, ayuda legal, alojamiento y vivienda, ayuda financiera y planeación. También se constituyó una plétora de servicios para grupos particulares,

tales como solicitantes de servicios de bienestar social, pensionados de la tercera edad, familias pobres y sindicatos de trabajadores, y para luchar contra problemas específicos como las malas condiciones de vivienda, aumentos en el arrendamiento y proyectos de desarrollo.

Desafortunadamente, no había ninguna política nacional para dar forma a esta florescencia, lo que dio como resultado servicios de información y consejería que se cruzaban con frecuencia, que tenían un cubrimiento desigual a lo largo del país y una financiación sujeta al azar. Esto se convirtió en causante de preocupación para el gobierno y en 1975 se comisionó un informe que señaló " ... la necesidad real de un acercamiento más coordinado respecto a los servicios de información y consejería, son un punto de contacto vital entre los servicios sociales y el ciudadano." (3) Este mensaje fue respaldado por un informe sobre los servicios de información y consejería adelantado por el Consejo Nacional del Consumidor, con financiación del gobierno y publicado como *El cuarto derecho del ciudadano, el derecho a la información*(4). Este informe solicitó una política nacional para regular los servicios de información y consejería y promovió la difusión de 'centros de propósitos generales', que fueran el punto de contacto inicial para las personas necesitadas y qué, tal como con el médico familiar, estuvieran en capacidad de tratar el 75% de los casos ahí mismo. El Consejo Nacional del Consumidor vio que las Oficinas de Consejería al Ciudadano podían proporcionar este servicio básico. Ninguno de los dos informes incluyó referencia alguna a las bibliotecas públicas, aunque el suministro de un servicio de información general había sido siempre parte fundamental de sus servicios. ¿Sería que las bibliotecas públicas no estaban proporcionando el tipo de información pertinente para las necesidades cotidianas de los ciudadanos?

El no contar con las bibliotecas públicas para cumplir un papel útil en una futura política nacional de información puso en alerta a algunos bibliotecarios, aunque, con impresionante previsión, esta señal de alarma había sido dada cuatro años antes por Peter Jackaman, el bibliotecario de referencia del distrito municipal de Hammersmith, en Londres. En un escrito en la revista *El Bibliotecario Auxiliar* (5) advirtió que si las bibliotecas públicas continuaban llevando a cabo su función de información de manera pasiva, con base exclusiva en publicaciones e impresos, y no respondían a las necesidades de información cotidianas del público, sobretodo de los menos favorecidos, serían expulsadas del mercado de proveedores de información general por otras agencias. Jackaman también recomendó la cooperación entre todas las agencias de información, con el fin de evitar gastar sus recursos en duplicación innecesaria y fragmentación, y propuso varias alternativas para las bibliotecas públicas:

- Podrían extender sus servicios de información con oficinas de información y consejería al ciudadano desarrolladas en coordinación con otras agencias de información locales o de manera independiente.

- Podrían intentar tomar el mando de las otras agencias de información para proporcionar un sistema unificado.
- Podrían limitar sus actividades a centros de referencia y enviar las preguntas al centro de información apropiado.
- Podrían actuar como un servicio de recolección y cotejo de información para apoyar las otras agencias.

Su elección fue la última alternativa de las antes mencionadas, pues sentía que ésta era la más apropiada para las bibliotecas públicas. Sin embargo, su artículo no llevó al desarrollo inmediato de servicios de información a la comunidad en las bibliotecas.

Había otros ingredientes que se debían agregar a la olla:

1. Los años setenta también fueron testigos del desarrollo de servicios de extensión para grupos menos favorecidos, que incluyeron el llevar libros de las bibliotecas a lugares como centros de juventud, ancianatos, guarderías, prisiones, etc. Este desarrollo se dio, en parte, debido a una necesidad de demostrar, en un período de restricciones financieras, que los servicios de las bibliotecas eran importantes para todos los sectores de la sociedad, y no sólo para la clientela de la clase media. En un principio, estos servicios de extensión se centraron en las funciones de préstamo, pero con el tiempo se extendieron inevitablemente a todos los demás servicios de las bibliotecas. Mientras proporcionaban los servicios de extensión, los bibliotecarios, a menudo por primera vez, entraron en contacto con otras agencias e individuos que trabajaban en el campo del bienestar social y se dieron cuenta, como resultado de esto, del potencial de las bibliotecas como prestadoras de información para contribuir al cambio social.
2. A lo largo de los setenta se hizo un llamado insistente para mejorar el flujo de información en una sociedad democrática. Tres informes gubernamentales (6,7,8) solicitaron una participación pública mayor en aquellas decisiones del gobierno que afectaban la vida diaria. Se reconoció que un requisito previo esencial para la participación era la disponibilidad de información en una forma que pudiera ser entendida por el ciudadano. Al principio de la década, en 1971, el Grupo de Investigación de la Asociación de Bibliotecas Públicas del Reino Unido había señalado que las bibliotecas públicas tenían una responsabilidad en esta área: "...promover el concepto de una sociedad democrática en la que existe, para todos, la igualdad de oportunidades para desarrollarse como verdaderos ciudadanos... promover el flujo libre de información y de ideas... llevar al individuo o al grupo la información exacta, con rapidez y profundidad, particularmente en los temas de

interés actual... promover el uso de bibliotecas públicas como puntos de referencia y remisión a las fuentes especializadas de información". (9) A medida que la década avanzó, las bibliotecas públicas empezaron a traducir estas aspiraciones en acciones.

3. Los cambios en las prácticas administrativas también contribuyeron a la creación de servicios de información a la comunidad en las bibliotecas públicas. Primero, la creación de sistemas de trabajo en equipo dio más libertad a los profesionales subalternos y a los directivos de mandos medios para ir a las comunidades, averiguar sus necesidades reales y planear servicios acordes con éstas, y segundo, la adopción de políticas de planeación corporativa por parte de las autoridades locales fomentó el desarrollo de servicios en unión con otras agencias, tanto mediante contratación o voluntarias.
4. La disponibilidad de dineros gubernamentales, tanto locales como nacionales, para aquellos proyectos dirigidos a aliviar algunos de los problemas de los centros de las ciudades.

Finalmente, antes de describir las características de algunos de los servicios de información a la comunidad que se crearon en el Reino Unido, debo darle crédito a la iniciativa de la Escuela de Bibliotecología de la ciudad norteña de Leeds, que fue líder en la conducción de investigaciones en la comunidad y que actuó como catalizadora para unir en sus cursos tanto a profesionales como a los grupos interesados. Uno de sus conferencistas, con financiación de la Biblioteca Británica, fue a Estados Unidos en 1975 para investigar los servicios de información a la comunidad que estaban desarrollándose allí. Su informe *Desarrollos en los servicios de información a la comunidad en las bibliotecas públicas de Estados Unidos* contribuyó mucho a la divulgación en el Reino Unido de estos experimentos tempranos. El informe pedía "un proyecto de investigación de acción que pudiera ayudar considerablemente en el desarrollo de la profesión en esta área." (10) Tal proyecto se presentó como resultado de la planeación y aplicación de un servicio de información a la comunidad en una nueva Biblioteca Distrital de Bretton, en Peterborough, mi pueblo natal. Como resultado de esto (11), La Escuela de Bibliotecología de Leeds centró su atención en un escenario de mayor alcance, y en 1978 recibió la financiación de la Biblioteca Británica para un proyecto de un año que tenía el fin de observar qué había de nuevo en materia de información a la comunidad y cómo podía manejarse esta innovación. (12) El proyecto tomó siete estudios de caso que representaban tipos diferentes de suministro de servicio y jurisdicción de las bibliotecas (rural, urbana, del condado, distrital, metropolitana, de los nuevos pueblos) e identificó tres modelos básicos de servicio: de respaldo, servicio directo y de autoayuda.

Respaldo

El respaldo, o quizás una descripción mejor podría ser 'el apoyo', es tal vez el área de trabajo de información a la comunidad en la que los bibliotecarios hicieron inicialmente el mayor impacto en Gran Bretaña. Los tipos de apoyo que pudieron prestar incluyeron:

- La creación y apoyo de grupos locales que reunieron a trabajadores de la información y a consejeros de la misma área. Las actividades de estos grupos incluía la producción compartida de publicidad, el intercambio de información y de expertos, la recolección y difusión de información, la conducción de cursos de capacitación, la planeación de servicios integrados, la discusión de documentos sobre políticas y la creación de campañas.
- La asesoría a los grupos en la disponibilidad de información y cómo organizarla.
- La producción de boletines de noticias en los que se incluían nuevas publicaciones, artículos de revistas, volantes, cursos, cambios en la legislación gubernamental, etc.
- El préstamo de colecciones de libros, incluso obras costosas de referencia, a grupos que no podían permitirse el lujo de tener su propio material o con el fin de llegar a las personas que no usaban la biblioteca.
- La ayuda a los grupos para publicar sus servicios por medio de exhibiciones en las bibliotecas, y la producción de carteles o volantes, etc.
- La recopilación de directorios locales de información a la comunidad y su ofrecimiento a otros servicios de información y consejería.

Con el fin de extender este trabajo, varias jurisdicciones grandes de bibliotecas de Gran Bretaña estructuraron equipos especiales de información a la comunidad con la libertad de contactar agencias externas y de producir material de apoyo. Estos equipos eran, en su mayoría, financiados total o parcialmente por programas especiales del gobierno local o nacional que buscaban mejorar las áreas centrales de las ciudades.

Autoayuda

Los servicios de autoayuda proporcionaron un acercamiento alternativo a la cada vez más compleja legislación gubernamental, a las regulaciones de bienestar social y a la sociedad moderna en general. En tanto que una solución era proveer más consejeros especializados para dar solución a las necesidades de los individuos, la autoayuda asió el problema por el otro extremo e intentó presentar información en una forma que fuera comprensible para el público general. En la

oferta de servicios de información a la comunidad en las bibliotecas, la autoayuda adoptó varias formas:

- Exposición de volantes oficiales y extraoficiales, relacionados con asuntos del diario vivir, para que el público los tomara.
- Exhibición de carteles que educaban e informaban al público sobre la oferta de servicios, cambios en la legislación gubernamental o en los beneficios del seguro social, temas de salud, derechos, etc.
- El uso de las ventanas de las bibliotecas que quedaban a nivel de la calle para exponer notas comunitarias (ej. anuncios pequeños, objetos perdidos, eventos locales, etc.) y vacantes de trabajo.
- Tableros de intercambio de destrezas en los que las personas podían ofrecer el intercambio de un servicio por otro, como por ejemplo, te pintaré tu casa si me arreglas el carro.
- Colecciones de Autoayuda -colecciones de materiales de información a la comunidad que no estaban organizadas de acuerdo con el esquema tradicional de clasificación de las bibliotecas, sino de acuerdo con categorías amplias relacionadas con las necesidades cotidianas de información. Algunas bibliotecas crearon sus propias categorías, mientras que otras adoptaron una lista preestablecida, como la usada por la Asociación Nacional de Oficinas de Consejería al Ciudadano para organizar su información. Los temas característicos incluían educación, empleo, familia, asuntos personales, seguro social, salud, alojamiento y vivienda, derechos de la mujer, etc.
- Recopilación de paquetes de autoayuda -carpetas, usualmente de plástico transparente, que contenían volantes, boletines, folletos, etc., sobre un tema, por ejemplo, compra de una casa o adopción.
- Producción de folletos y volantes en términos sencillos o en los idiomas de las minorías étnicas, con el fin de explicar las regulaciones complicadas, de llamar la atención sobre el derecho de la gente a las prestaciones sociales o de divulgar los servicios.

Servicio Directo

Más que un trabajo independiente de las bibliotecas públicas, por lo general 'el servicio directo' en Gran Bretaña ha exigido la estrecha cooperación entre bibliotecas públicas y otras agencias prestadoras de servicios de información y consejería. Un servicio característico incluía:

- La creación de un archivo de información semejante a los del información y remisión (I & R) en Estados Unidos, que ofrecían información sobre otras agencias de consejería, centros e individuos de la comunidad que podían ayudar a los necesitados.
- El suministro de los aspectos de 'la autoayuda' que se mencionaron previamente.
- Realización de asesorías en las bibliotecas a cargo de agencias e individuos externos, que incluían Oficinas de Consejería al Ciudadano, orientación matrimonial, consultoría jurídica gratuita, representantes de la autoridad local elegidos por votación y miembros del parlamento, policías de la comunidad, consejeros de empleo, etc.

Parte del personal de las bibliotecas recibió entrenamiento especial al asistir a cursos programados por las Oficinas de Consejería al Ciudadano para sus voluntarios, pero, aunque en la práctica la línea divisoria entre la información y la consejería era con frecuencia borrosa, los bibliotecarios, con algunas excepciones, no afirmaban ser consejeros. Algunas bibliotecas alegaron prestar servicios de información y consejería, pero estaba en duda en realidad hasta qué punto se daba consejo.

En 1978, el Servicio de Bibliotecas de Manchester abrió la Biblioteca de Longsight, la primera de tres sucursales en usar la financiación especial destinada para ayudar a las zonas necesitadas en los centros de las ciudades. Se le asignó un bibliotecario para información a la comunidad y, después de discutirlo con otras agencias de consejería e información a la comunidad, puso en operación un servicio completo de consejería e información. Una amplia gama de folletos y de volantes fue recopilada y organizada en estantes con encabezados por temas como salud, empleo, bienestar infantil, etc. y fue puesta a disposición del público. Éstos estaban unidos a colecciones de libros de referencia rápida por medio de un sistema propio de clasificación. El éxito de la Biblioteca de Longsight llevó a otros procesos similares en la ciudad y a la asignación de más cargos de bibliotecarios para los servicios de información a la comunidad en las bibliotecas.

Otro distrito del norte, Bradford, convirtió un autobús de dos pisos en un centro móvil de información y consejería, una unidad de alfabetización para adultos y una biblioteca para niños menores de cinco años. Usó para esto un fondo de financiación especial de cinco años que daba el gobierno. El autobús, atractivamente decorado, prestó sus servicios principalmente en zonas urbanas deprimidas, en las que "las instalaciones de las bibliotecas tradicionales tienen poca o ninguna importancia en las vidas de las personas comunes y corrientes". (13) El personal incluía un trabajador de la Oficina de Consejería al Ciudadano, un encargado de la alfabetización de los adultos, dos conductores/asistentes y un bibliotecario.

En Peterborough, mi ciudad, hubo un ejemplo de un servicio directo, que se ofreció tiempo atrás, en el que la biblioteca distrital convirtió la sala de reuniones en un centro de orientación informal, con un personal voluntario local reclutado y entrenado por el personal de la biblioteca. Este centro, además de información a la comunidad, ofrecía café, te y pasabocas; exhibía anuncios pequeños y vacantes de trabajo, servía de base para "asesorías" por parte de otras agencias e individuos, y, como dato curioso, para el intercambio de patrones de tejido y rompecabezas. También organizó el contrato de otras dos salas de reuniones para grupos comunitarios.

Proyecto de Información a la Comunidad

La estructuración, a finales de 1977, del Proyecto de Información a la Comunidad por parte de la Asociación de Bibliotecas, con un personal conformado por dos investigadores y la financiación de la Biblioteca Británica, fue un gran catalizador para el desarrollo de los servicios de información a la comunidad en el Reino Unido y, hasta cierto punto, también en Europa. El informe del proyecto no lo limitaba exclusivamente a la información a la comunidad en las bibliotecas; en la práctica los investigadores trabajaron estrechamente con otros organismos nacionales y ofrecieron un valioso apoyo al movimiento de los centros independientes de consejería. También produjeron varias publicaciones útiles, que incluyeron *Sepa-Cómo*(14), bibliografía de material de información e instrucción; *Beneficios Computacionales*(15), guía para el uso de computadoras en los centros de información, y *En la Carretera*(16), guía para poner en marcha un centro móvil de consejería. Cuando se terminó la financiación de la Biblioteca Británica, el proyecto de Información a la Comunidad continuó con fondos del Consejo Nacional del Consumidor, pero, al alejarse de la Asociación de Bibliotecas, se distanció de los bibliotecarios y su trabajo se orientó principalmente hacia los movimientos independientes de servicio de consejería.

Grupo de trabajo sobre la información a la comunidad de la Asociación de Bibliotecas

Una de las principales contribuciones a los servicios de información a la comunidad en las bibliotecas públicas fue el trabajo y el informe presentado por el Grupo de Trabajo para la Información a la Comunidad de la Asociación de Bibliotecas. Este grupo de trabajo se creó en 1978 y reunió una serie de profesionales bibliotecarios que estaban comprometidos con la creación de algunos de los primeros servicios de información a la comunidad en bibliotecas. Juntos produjeron lo que fue quizás el documento más importante, que contribuyó al despliegue de servicios de información a la comunidad en el Reino Unido, titulado *Información a la Comunidad: lo que las Bibliotecas Pueden Arreglar* (17). Una de sus prioridades era llegar a una definición del trabajo de

información a la comunidad que fuera consistente con la de las agencias distintas a las bibliotecas. El informe examinó el papel de otras agencias de información y consejería y describió las maneras en las que las bibliotecas podrían ayudar. El énfasis, más que adoptar una política para que las bibliotecas siguieran por sí solas, estaba puesto, a lo largo de todo el proyecto, en el suministro de información y consejería en cooperación con agencias y en el apoyo que las bibliotecas podían dar a los consejeros y trabajadores comunitarios. Se dio una guía práctica para las bibliotecas que deseaban montar un servicio de información a la comunidad y el informe concluyó con un estudio de los procesos que tenían lugar en las bibliotecas públicas.

Información rural y los servicios de consejería

Una sección del informe se consagró a los servicios de información y consejería en las áreas rurales y ofreció un recordatorio útil de que la pobreza no era monopolio de los entornos urbanos. A finales de los años setenta hubo una conciencia creciente de que las personas que vivían en las zonas rurales se estaban volviendo más y más pobres a medida que los servicios eran recortados por los programas de racionamiento, con el fin de reducir gastos. El Consejo Nacional del Consumidor comisionó otro informe, titulado *El Derecho a Saber* (18) que estudiaba los principales proveedores de servicios de consejería en las áreas rurales y los métodos que adoptaban. Contrario a su informe anterior, *El Cuarto Derecho de la Ciudadanía*, esta vez el Consejo Nacional del Consumidor no pasó por alto las bibliotecas. En lugar de esto, aparecieron de manera prominente en el informe, no tanto por lo que estaban haciendo, sino por el potencial que tenían como agencias de información general que tenían el mayor contacto y la experiencia de servir una población rural esparcida. El informe recomendó que las sucursales rurales y las bibliotecas móviles fueran usadas como bases para los consejeros ambulantes y anunció que la contribución más valiosa que la biblioteca podría hacer era proporcionar un suministro regular de información local para apoyar otras agencias y proyectos. Como resultado del informe *El Derecho a Saber*, varias bibliotecas que servían en áreas rurales acogieron la iniciativa y se comprometieron en proyectos de cooperación que apuntaban a aumentar la disponibilidad de información y consejería.

En el condado de Dorset, el Departamento de Bibliotecas, el Consejo Comunitario Rural y la Oficina de Consejería al Ciudadano, se unieron para planear un centro de información y consejería situado en una biblioteca de un pueblo comercial. Una serie de locales sobre la biblioteca del pueblo se puso a disposición de la Oficina de Consejería al Ciudadano, del Despacho de Voluntarios, del Centro de Información Turística y del Consultorio de Información para Pequeñas Empresas. La biblioteca jugó un papel de apoyo al poner a disposición de las agencias una gama de libros de referencia y de otros materiales. La introducción de una computadora, con una pantalla

sensible al tacto, accesible al público, que contenía información local, fue un adelanto significativo para el futuro. También se experimentó con permitirle al público poner al día y agregar información local al banco de datos de la computadora.

En otro condado, Staffordshire, un grupo similar de organizaciones se unieron para proveer e integrar servicios de información y consejería en una de las áreas más rurales del condado. Esto incluía el suministro de equipos de información básicos para las sucursales y las bibliotecas móviles.

A mediados de los ochenta muchas de las bibliotecas públicas distritales, si no la mayoría, prestaban servicios de información a la comunidad, bien fuera como parte de una política concertada o a través de esfuerzos de personal muy comprometido de los niveles básicos. Los servicios variaron considerablemente, pasaron del suministro de volantes y folletos sobre los derechos a proyectos muy imaginativos que exigían un compromiso sustancial de los recursos y del personal. La creación de una nueva sección en la Asociación de Bibliotecas, el Grupo de Servicios Comunitarios, cuyos objetivos son promover el acceso igualitario de todas las comunidades a la biblioteca y a los servicios de información y combatir las desventajas, se constituyó en evidencia de la aceptación del concepto en la corriente principal de bibliotecarios. El Grupo informa y aconseja a los autores de las políticas y fomenta el papel de las bibliotecas y los servicios de información en las estrategias de desarrollo comunitario; genera conciencia del valor de la información para las comunidades y para las agencias por contrato y voluntarias, da apoyo a los trabajadores de las bibliotecas, y promueve un ejercicio mejor de la profesión. Esto lo hace por medio de la programación de reuniones, seminarios y talleres, en asocio con una gran variedad de organizaciones que trabajan en los campos de la política social y los servicios de atención. El Grupo tiene sus propias publicaciones, su boletín e incluso su propio premio llamado *Bibliotecas que Cambian Vidas*, que recompensa y conmemora la buena actuación de las bibliotecas comunitarias y de los servicios de información.

Desarrollos tempranos en otras partes de Europa

Los desarrollos en los servicios de información a la comunidad en Europa no sólo fueron de competencia del Reino Unido. En particular, había un interés creciente en los países escandinavos en los que estaban teniendo lugar algunos de los problemas que se presentaron en Gran Bretaña. En Dinamarca, en los años setenta, dos eventos, la reorganización del gobierno local y una revisión del sistema de bienestar social, llevaron a varias personas a sentirse alienadas de los procesos políticos locales y a un crecimiento en los servicios de consejería. El gobierno estaba preocupado por el acceso de la gente a la información oficial y por los sentimientos de alienación

del proceso político. En 1977 emitió dos informes: *Raíces de la Democracia a Nivel Local e Incremento en la Información y la Legislación Oficiales* que consideraban muchas posibilidades para mejorar el acceso a la información oficial por parte del público. Ambos informes contemplaban la posibilidad de que las bibliotecas públicas actuaran como centros para la información pública. El informe *Raíces de la Democracia a Nivel Local* advirtió las ventajas ofrecidas por las bibliotecas, tales como el estar abiertas al público durante mayor tiempo, tener una imagen neutral y el papel como centros comunitarios locales, en tanto que el Informe en Legislación, impresionado por la gran cantidad de personas que visitaban las bibliotecas, las consideraba como puertas de salida para la nueva legislación, para los folletos sobre leyes escritos en lenguaje popular y para campañas nacionales de gobierno. También reconoció que las bibliotecas estaban en una posición mejor que la administración para dar información más comprensible.

Una serie de conferencias fue programada por la Asociación Danesa de Bibliotecas como resultado de estos informes, bajo el título '*Información de la Biblioteca – Raíces de la Democracia*'. En 1977 se organizó un experimento en el municipio de Lyngby-Taarbaek, en el que la biblioteca actuaría como centro para la información municipal. El papel de la biblioteca era canalizar la información entre los contribuyentes, el consejo del pueblo y los políticos locales, pero no debía aclarar aquella información que contuviera temas más allá de la competencia del personal de la biblioteca. Un servicio de información similar también se estructuró en la biblioteca en Ishoj y, además, la biblioteca creó un centro especial para trabajadores inmigrantes.

La Escuela Real de Bibliotecología Danesa, en Copenhagen, organizó un curso muy ambicioso en servicios de información a la comunidad que era obligatorio para los estudiantes de tercer año. Éste incluía funciones políticas de la información comunitaria, conceptos de democracia, modelos de comunicación, la información como recurso político, análisis comunitarios, estrategias para el cambio, además de temas más usuales como tipos de centros de información a la comunidad, el papel de las bibliotecas y el control bibliográfico.

En Suecia, país que tiene un sistema de bienestar social modelo y simplificado, el principal debate de la biblioteca pública se centraba en el acceso a información que le permitiera a las personas ejercer su papel en la participación pública y en la democracia del país. En 1975, un informe gubernamental pidió que se extendiera el papel de las bibliotecas y se incluyeran el centro de información y la biblioteca administrativa (es decir, un lugar donde pudieran depositarse documentos municipales para facilitar el intercambio de información con el público). En la municipalidad de Skellefteå se llevó a cabo un experimento con la biblioteca en el que se puso énfasis en la colección de documentos de 'pre-decisión', pues se vio que éstos eran los más

importantes para promover la participación pública. La mayoría de las personas consideraron la biblioteca como un lugar neutral y ésta fue usada por diversos cuerpos de opinión como sitio de reunión y lugar de exhibiciones. El bibliotecario creyó que este aspecto debía ser desarrollado y que las bibliotecas debían promover la libertad de expresión y la democracia local al abrir un "espacio para otras verdades distintas a la verdad oficial y para información enfrentada". (19) Otras bibliotecas públicas también iniciaron proyectos relacionados con los servicios en línea de trabajos de referencia e información comunitaria. Así mismo, en 1981, un libro nuevo sobre edificios de bibliotecas públicas hizo énfasis en las ventajas de tener todos los tipos de información a la comunidad (del municipio y el estado, consejería para consumidores, servicios para inmigrantes, etc.) en *un sólo* lugar: la biblioteca pública.

Otros países europeos, como Alemania, Holanda, Francia y la antigua Yugoslavia, expresaron su interés en la información a la comunidad y visitaron Gran Bretaña para ver estos servicios en acción, pero no se sabe si de estas visitas resultó algún servicio.

A finales de los ochenta, un número cada vez mayor de bibliotecas en el Reino Unido fueron sistematizando sus archivos de información a la comunidad. Un caso característico fue mi distrito, Cambridgeshire, que empezó, en las bibliotecas más grandes, con computadoras personales que no tenían comunicación entre sí, pero que usaban una forma estándar para la entrada de datos y unos términos de indización acordados. Prosiguió con una computadora principal accesible desde todos los puntos de servicio y desde otros Departamentos de Consejo del condado, pero el público sólo podía acceder a los archivos a través de las terminales en las bibliotecas. Luego, en años recientes, este archivo fue puesto en la Internet como parte de la página Web del Consejo del Condado, que también incluye bases de datos de transporte, educación, servicios sociales, etc.

Al Internet se le puede atribuir gran parte del desarrollo significativo en los servicios de información a la comunidad en los últimos años. La mayoría de las bibliotecas distritales del Reino Unido están empleando tecnologías de información y comunicación, predominantemente el Internet, para entregar información de la comunidad al público. Esto está abriendo muchas oportunidades excitantes e iniciativas que utilizan algunas de las técnicas desarrolladas en los primeros años de los servicios de información a la comunidad, como la conexión por red con otras agencias y organizaciones comunitarias.

El Internet también ha cambiado la manera como se entrega la información a la comunidad, que ahora se aleja de los servicios impresos limitados, personal intensivo y edificios específicos. En el informe de un reciente proyecto de investigación titulado *CIRCE: Mejores Comunidades a través de Mejor Información*, se ha señalado que "mientras las bibliotecas se centraban

anteriormente en recoger información y ponerla a disposición del público, ahora muestran el camino para acceder a esta información incluida en las páginas de Internet de sus organismos." Esto está cambiando la naturaleza de los bancos de datos de información a la comunidad contenidos dentro de las bibliotecas públicas, que pasan gradualmente de ser listas de contacto a ser puertas de entrada a las páginas web de otras organizaciones.". (20) Éste es un papel que las bibliotecas siempre han desempeñado, dirigir a la gente hacia los servicios y la información, pero el informe vislumbra dos nuevos roles para las bibliotecas. Primero, como *administradores de conocimiento*, "que hallan maneras de trabajar con información de otras organizaciones de modo que éstas puedan mantener el control, mientras facilitan la manipulación de la información, el acceso a ella y su uso. (21) y segundo como *facilitadores*, debido a que le dan a la gente la posibilidad de acceder a la información, y a las organizaciones, la opción de proporcionarla. A corto plazo, incluso, ayudarían a las organizaciones a publicar su propia información en la Internet. Algunas bibliotecas ya lo están haciendo.

Nunca había habido un período más próspero para el desarrollo de los servicios de información a la comunidad en el Reino Unido: tanto los informes recientes del sector bibliotecario como del gobierno han hecho énfasis en la importancia del papel de las bibliotecas públicas en la entrega de información a la comunidad. Uno de estos informes, *El Resultado de la Red* (22) llamó la atención sobre la importancia de la información para las comunidades y los individuos. Decía: "Para el ciudadano, la Sociedad de la Información pone énfasis creciente en el uso de la información para la resolución de problemas, la toma de decisiones y el desarrollo personal" y continuaba hablando de la importancia del desarrollo de contenidos, enfatizando que los contenidos suministrados por los mismos individuos, comunidades y organizaciones eran más importantes que aquellos suministrados para ellos. No obstante, dos informes gubernamentales emitidos por el Departamento de Cultura, Medios y Deportes poco después de que el Gobierno Laborista estuviera en el poder hace cinco años, han sido quizás de mayor importancia. *Nuevas Bibliotecas: la Red de las Personas* (23), que hizo un llamado a todas las bibliotecas públicas del Reino Unido para que se unieran por red y permitieran así que todos los usuarios de las bibliotecas del país tuvieran acceso a la información. Una de las prioridades de esta red debía ser fomentar "la cohesión social a través de la creación de una sociedad política y culturalmente informada." También identificó lo que el núcleo de servicios de la red debía ser; éste incluía el suministro de "información del ciudadano y medios para la participación en la sociedad". Este informe fue aprobado por el gobierno, que señaló la intención de "conectar todas las bibliotecas, donde fuese posible, con la Red Nacional de Aprendizaje, para el año 2002" y proporcionó los fondos para hacerlo posible.

A este informe lo siguió, un año después, uno llamado *La Construcción de la Nueva Red de Bibliotecas* (24) que preveía la creación de "una fuente nacional de información a la comunidad que sería única, porque ninguna otra organización tendría tan amplio acceso a las organizaciones y a los asuntos comunitarios". También dijo que las bibliotecas tendrían la oportunidad de diseñar nuevos roles como "centros" de información y que los sistemas de información a la comunidad serían el corazón de estos conceptos de "centros". Las bibliotecas actuarían como puntos focales para la comunidad: un lugar a donde ir y descubrir cosas sobre la comunidad. El suministro de información comunitaria también fue visto como una contribución al aprendizaje para la vida: "Toda información comunitaria es una puerta de entrada al aprendizaje para la vida; tanto si se da información sobre los horarios del autobús, de un grupo de apoyo para pacientes con cáncer o de las horas de apertura de la biblioteca local, se abren oportunidades para expandir los horizontes personales. Además de desarrollar destrezas y conocimientos individuales hay evidencia de que "...acceder a una variedad de información le da poder al individuo y, el hecho de participar en grupos, eventos o de descubrir qué está pasando en el pueblo, fomenta el desarrollo de habilidades, la confianza en sí mismos y el bienestar. "

También hay propuestas y fondos provenientes de la Comunidad Europea que han sido recibidos en el Reino Unido, por bibliotecas particulares o por consorcios para desarrollar nuevos servicios, tales como establecer un servicio de información regional y redes de sistemas de información a la comunidad.

Un informe reciente de la EEC sobre el *Papel de las bibliotecas en el mundo moderno*(25) afirma que " ... es posible unir bibliotecas públicas para formar una red cercana a todos los ciudadanos... " Una de sus funciones fundamentales sería proporcionar el conocimiento básico indispensable para ejercer activamente la ciudadanía, y hacerla accesible a todos, sin tener en cuenta el lugar de residencia, el nivel de educación o el estado social; "...lo que ayudaría a crear una sociedad de información democrática, abierta y transparente."

Sin embargo, no quiero dar la impresión de que todos los nuevos desarrollos de tecnología en el Reino Unido estuvieron basados en la Internet. Hay una gran variedad de propuestas, pero sólo tengo espacio para mencionar brevemente tres de ellas. Una biblioteca está trabajando en sociedad con una compañía local de televisión por cable para hacer un archivo de información a la comunidad disponible en Teletexto, con el potencial de llegar a 40,000 viviendas. Un condado rural está usando técnicas de videoconferencias para unir veinte bibliotecas con consultores de las Normas de Comercio y tienen planes de lanzar un enlace semejante con una oficina de impuestos del área, a través de la cual los interesados podrían acceder a consejería e información sencilla en

línea. Otra biblioteca está ofreciendo su archivo de información a la comunidad a otras organizaciones en un CD-ROM. El informe de CIRCE mencionado antes señala que "el servicio de información a la comunidad en una jurisdicción casi siempre difiere del servicio de información a la comunidad proporcionado por sus vecinos..." (26) El desafío para los próximos cinco años será lograr algún acuerdo para que pueda presentarse una red nacional de información a la comunidad.

Es gratificante ver que el valor de lo que nos propusimos conseguir por medio de la introducción de servicios de información a la comunidad en los años setenta, ha sido reconocido en los más altos niveles y que, bien sea como puertas de acceso, como centros o de cualquier otra manera, los bibliotecarios cumplen un papel importante para suministrar y facilitar el acceso a la información para la vida diaria y para permitir que los ciudadanos hagan una contribución efectiva a los procesos que afectan sus vidas.

Pero no quiero que la última palabra sea la tecnología. El informe de CIRCE advierte que "los servicios de las bibliotecas necesitan... cuestionarse constantemente si han logrado un equilibrio entre los servicios con mediadores (como escritorios de referencia y puntos de información telefónica) y los servicios sin mediadores (como kioscos o terminales de computadoras en las bibliotecas). Los servicios electrónicos no deben remplazar a los servicios humanos..." (27) Otro escritor, Kevin Harris, el gerente de información de la Fundación de Desarrollo Comunitario, centra la atención en el hecho de que la mayoría de las personas recibe su información local, no por medio de las bibliotecas, libros, servicios de consejería o terminales de computadora, sino por medio de los contactos cara a cara, bien sea con los llamados "porteros", que son personas activas en los asuntos comunitarios, o en lugares claves, como las puertas de los colegios, las tabernas, al pasear el perro, en la parada de autobús." (28) ¿Por qué no puede la biblioteca local ser uno de aquellos lugares? Un punto de vista planteado en el informe CIRCE dice que "las bibliotecas juegan un gran papel inmensurable como centro social: son un lugar en el que la gente se asocia con el corazón de la comunidad, donde se reúne con amigos y descubre qué está pasando. Sería muy conveniente que este espacio se extendiera también al espacio de Internet. (29) "

Me recordaron una de mis citas favoritas sobre una biblioteca en Londres, pero no el Londres del Reino Unido, sino el Londres de Ontario, en Canadá. Es una descripción de una sucursal de una biblioteca que fue revitalizada, en un área que tenía un sentido muy débil de vecindad.

"No obstante, los visitantes inevitablemente se impresionan ante la insólita atmósfera de amabilidad y actividad. Aquí no hay ningún aviso sobre multas y reglamentos; en lugar de esto, las personas son recibidas con una colección de fotografías, tamaño cartel, que identifican al personal de la biblioteca. La cafetera está siempre encendida y con frecuencia se oye música. Las personas

pueden mirar en una cartelera gigante de eventos comunitarios, notas de 'se vende' y notas en las que se solicita ayuda. Los niños juegan juegos de mesa, dibujan, hojean libros, hablan... las mujeres inmigrantes se reúnen para aprender inglés con tutores voluntarios en las mesas de lectura. Una pequeña galería de arte, que por lo general exhibe artesanías locales, sirve como recinto para que las personas mayores jueguen cartas, como local para que el zapatero local enseñe ajedrez, para que los líderes comunitarios planifiquen sus acciones especiales, para clases de educación para adultos y para grupos de discusión de mujeres.

Se exhiben best-sellers, revistas populares y libros ... se intercambian patrones de costura... a las personas se las anima a que tomen gajos de las plantas que crecen por todas partes...

Abajo, el auditorio suele estar lleno de niños de pre-escolar cuando no está siendo usado para bazares comunitarios, películas, reuniones de los sindicatos o juegos de niños. Lo que una vez fue la vivienda del conserje se ha transformado en un atractivo espacio de oficina y en salas de consejería para el trabajador de Desarrollo Comunitario, para la enfermera de salud pública y para el empleado de bienestar familiar de la provincia...

Por lo menos una vez a la semana, más de veinte trabajadores que representan los campos de asistencia social, salud, educación, y recreación, así como los bibliotecarios, se reúnen en este edificio para compartir sus experiencias, ideas y preocupaciones sobre los servicios en este vecindario..." (30)

Eso fue hace más de veinte años y hoy en día, por supuesto, uno podría añadir, quizás, "y terminales de computadores para acceder a todo un mundo de información comunitaria". Pero no descuiden las otras cosas: la información a la comunidad es más sobre actitud que sobre sistemas, y si todavía no pueden entrar en la nueva tecnología, ustedes de todas maneras pueden hacer la diferencia.

Yo les deseo todos los éxitos en sus esfuerzos y espero que esta charla los inspire para crear servicios de información a la comunidad o para encontrar nuevas maneras de ofrecer los que ya existen. Con gusto responderé cualquier inquietud que tengan, bien sea ahora o de manera informal durante la reunión.

Bibliografía

1. Larsen, Harald 'The role of the public libraries in public information.' *Scandinavian public library quarterly*, 12 (2)
2. Ward, John 'Equality of information.' *Municipal journal* 17 Mayo 1974, 598.
3. Central Policy Review Staff *A joint framework for social policies*. Londres: HMSO, 1975, 16.
4. *The fourth right of citizenship: a review of local advice services*. Londres: National Consumer Council, 1977.
5. Jackaman, Peter 'Public libraries, information and the community.' *Assistant librarian*, febrero 1973, 18-21.
6. *People and planning: report of the Committee on Public Participation in Planning* (Chairman: A.M. Skeffington). Londres: HMSO, 1969.
7. *The new local authorities: management and structure* (Chairman: M.A. Bains). Londres: HMSO, 1972.
8. *Review of the development control system*. Final report. (Chairman: G. Dobry). Londres: HMSO, 1975.
9. Public Library Research Group 'Public library aims and objectives.' *Library Association record* 73(12) diciembre 1971, 233-4.
10. Walley, E.D. And Davinson, D.E. *Developments in community information services in the United States*. London: Department of Librarianship, Leeds Polytechnic, 1975. (BLR&D Reporte No 5276), 53.
11. Bowen, Judith *The design and implementation of a community information service in the library*. Leeds: Public Libraries Management Research Unit, School of Librarianship, Leeds Polytechnic, 1978.
12. Bowen, Judith et al. *Management of the community information services in the public library*. Londres: School of Librarianship, Leeds Polytechnic, 1980. (BLR&D Report No 5534)
13. Williams, Sally 'Bradford's Books and Information Library Bus.' *Service point*, 21, Enero 1981, 5.

14. Morby, Grainne *Knowhow: a guide to information, training and campaigning materials for information and advice workers*. Londres: Pluto Press, 1982.
15. Kempson, Elaine *Computer benefits?* Londres: National Consumer Council and Community Information Project, 1982.
16. Kempson, Elaine *On the road: a guide to setting up and running a mobile advice centre*. Londres: Community Information Project, 1981.
17. *Community information: what libraries can do*. Londres: Library Association, 1980.
18. *The right to know: a review of advice services in rural areas*. Londres: National Council of Social Service, 1978.
19. Larsen, Harald op. cit. 58-61, 59.
20. Leech, Helen *CIRCE: Better communities through better information*. London: Library and Information Commission, 1999 - Executive summary.
21. ibid, para 5.2
22. *The Net result - social inclusion in the information society: report of the National Working Party on Social Inclusion (INSINC)*. Junio 1997. Disponible en <http://www.ibm.com/community/uk117.html>.
23. *New library: the people's network*. Library and Information Commission Report, 1997. Disponible en www.ukoln.ac.uk/services/lic/newlibrary/full.html.
24. *Building the new library network*. Library and Information Commission Report, 1998. Disponible en www.lic.gov.uk/publications/policyreports/building.
25. European Parliament. Committee on Culture, Youth, Education and the Media *Report on the Green Paper on the 'Role of Libraries in the Modern World'*, Paper No. A4-0248/98. Disponible en <http://www.lib.hel.fi/syke/english/publications/report.htm>.
26. Leech, Helen op. cit., Executive summary.
27. Leech, Helen op. cit., para. 5.7.
28. Harris, Kevin 'The online life of communities.' *Building community information networks*, ed. Sheila Pantry. Londres: Library Association Publishing, 1999.
29. Leech, Helen op. Cit., para. 5.5.

30. Dewdney, Pat 'The Crouch experience: an inter-agency approach to neighbourhood services.' *Canadian library journal*, Feb-Abr 1979, 5.