

**Título:** Servicio de Información a la Comunidad, Condado de Peterborough, Inglaterra

**Autor:** Allan Bunch

**Tipo de actividad:** Presentación de Experiencias

**Fecha de elaboración:** 09/2001

**Fecha de Presentación:** 19/09/2001

**Lugar:** Paraninfo Universidad de Antioquia

En esta sesión voy a presentar un estudio de un caso en el que participé y uno de un condado vecino que pienso son interesantes por el uso innovador de tecnología nueva para combatir la exclusión social y las dificultades de acceso a los servicios. ¡Los estudios serán de interés también para quienes aman a los animales!

Peterborough: extraer la información

Primero que todo, quiero contarles sobre el servicio de información a la comunidad que ayudé a montar en la ciudad de Peterborough. Esta ciudad se encuentra situada al este de Inglaterra, a unos 58 kilómetros hacia el norte de la bien conocida ciudad universitaria de Cambridge. A principios de los años 70, tenía una población de 80.000 mil personas y sus principales industrias eran las ladrilleras, las plantas de refinamiento de azúcar y las de maquinaria liviana, pero todo eso estaba a punto de cambiar. El gobierno había decidido duplicar la población de Peterborough en un corto lapso de tiempo para alojar allí el excedente de la población de Londres y de otras urbes norteamericanas. Se creó una Corporación de Desarrollo para realizar el trabajo, que propuso construir cuatro distritos satélites alrededor de Peterborough, cada uno de más o menos 20.000 habitantes, con su centro comercial propio, zonas industriales y de oficinas, escuelas, lugares de diversión, etc.

El servicio de biblioteca de la ciudad planeaba construir una Biblioteca Distrital en cada centro poblacional, pero en 1974 un cambio en la organización gubernamental llevó a que se transfiriera la responsabilidad de las bibliotecas al condado de Cambridgeshire. No obstante, se aprobaron los planes de la biblioteca de la ciudad y a mí me nombraron Bibliotecario del área de Información del norte del condado, lo que incluía más que todo la ciudad de Peterborough. En el pasado yo había sido bibliotecario de la sección de préstamos de la Biblioteca Central de Peterborough y había pasado la mayor parte de mi tiempo detrás del mostrador, resolviendo consultas. En mi nuevo trabajo tenía mucha más flexibilidad para desarrollar servicios de información sin la responsabilidad específica de estar atendiendo un puesto.

Uno de los primeros documentos que apareció sobre mi escritorio fue un artículo de una revista de bibliotecología de los Estados Unidos sobre el nuevo concepto de información a la comunidad. Éste me llamó la atención porque me daba la oportunidad de desarrollar servicios de información para las nuevas bibliotecas de los distritos y también me di cuenta de que la biblioteca no estaba respondiendo a las necesidades de información de los sectores más marginados de la comunidad.

En el Reino Unido, la biblioteca pública se había convertido en una institución muy de clase media tanto en sus servicios de préstamo como de información. Al mismo tiempo se estaba llevando a cabo un debate en la ciudad con respecto a la coordinación entre los servicios de información y los de consejería y orientación. Un artículo en el periódico local había alabado un servicio unificado de consejería e información en otro pueblo y se preguntaba por qué no unir los de Peterborough. Entonces, la Corporación para el Desarrollo organizó un seminario de un día entero sobre el tema “Información es Poder”. En este seminario, a los representantes de los servicios de información y consejería se les invitó a exhibir sus servicios. Antes del evento, yo me ofrecí para elaborar un plegable en el que hacía un listado tanto de los servicios de información como de los de consejería de la ciudad, con los datos de dirección, número telefónico, horarios y tipos de servicios prestados. Éste se convirtió en el documento de trabajo para el seminario, y uno de los datos hallados fue que había cuatro servicios que de manera independiente recogían información comunal local sobre clubes, sociedades, organizaciones, etc. Se percibía la necesidad evidente de que los servicios de información y consejería se reunieran regularmente a fin de coordinar la recopilación de la información, discutir los problemas comunes y tomar parte en actividades conjuntas. A nombre del servicio de bibliotecas me ofrecí a formar el grupo y a darle el respaldo administrativo. Así se formó el PIG, Grupo de Información de Peterborough, y puesto que sus iniciales eran la palabra “PIG” (cerdo en español), éste se convirtió en nuestro símbolo. Inicialmente, el grupo se reunía cada mes a la hora del almuerzo y sus actividades incluían algunas sesiones regulares de informes de las agencias, charlas de proveedores de información que no eran miembros del grupo, planeación de publicidad conjunta, como un plegable o un afiche, y el montaje de exhibiciones en lugares apropiados, tales como en la feria agrícola local. Se llegó al acuerdo de que la información de la comunidad debía ser recopilada por una sola agencia, la biblioteca, que la pasaría luego a las organizaciones que la necesitaran.

El grupo también proporcionó un centro para llevar a cabo discusiones sobre las necesidades de información y servicios de consejería en los nuevos distritos. Se reconoció que, con una población compuesta principalmente por personas recién llegadas que venían de las áreas más

deprimidas de Londres, y otras urbes, podría haber unas necesidades de información especiales, que surgieran del alejamiento de la familia, los amigos y las redes de información establecidas y su necesidad de ajustarse e integrarse a un nuevo medio ambiente. Las preguntas podrían ir desde algunas muy básicas, tales como: “¿dónde vive el farmaceuta más cercano?” o “¿qué bus tomo para ir al centro?”, hasta problemas más personales relacionados con el bienestar social, dónde encontrar empleo y como matricular a los hijos en un colegio dado. La primera biblioteca, que servía a la población de Bretton, fue planeada para terminarse en 1977 y tenía unas instalaciones excelentes, que ligaban el centro comercial con un enorme centro comunitario de entretenimiento e iglesia, llamado El Cresset. El grupo PIG aceptó que la biblioteca tenía una localización ideal para ser el punto focal de información de la población y consideraron que el papel del servicio de información de la biblioteca debería centrarse en lo siguiente:

- Actuar como centro de información para el Cresset;
- Compartir las instalaciones informativas con otras agencias de consejería e información;
- Actuar como centro de referencia para los organismos gubernamentales locales, voluntariados y otras entidades legales;
- Darle la oportunidad a algunos consejeros disponibles para ayudar con problemas particulares tales como los legales, de alojamiento y vivienda, maritales, familiares, etc.; y
- Actuar como punto de divulgación de la información de las entidades legales, locales y voluntarias.

El grupo sentía que el nuevo servicio debería tener un nombre particular y se le ocurrió la sigla de AID (que en español se traduce como “ayuda”). Seis agencias expresaron interés en convertirse en miembros del Centro de Ayuda de Bretton, y, basados en éste, se incluyó en los planos un mostrador para consultas y un salón para entrevistas. Una característica poco común del edificio, dictada por el espacio del que se disponía, fue la localización prominente de la sección de información y referencia en el primer piso, con una enorme ventana que daba al centro comercial y a la entrada del Cresset. Esta era de gran ayuda para exhibir la información de la comunidad pues era lo primero que los usuarios veían cuando entraban al edificio. La ventana demostró su utilidad para exhibir la información cuando cerraban la biblioteca y para las exhibiciones de los servicios prestados por las entidades legales y las de voluntarios.

Cuando se abrió la biblioteca, cuatro de las seis entidades habían acordado participar en el proyecto: la Oficina de Consejería del Ciudadano, el Servicio de Protección del Consumidor, el

Servicio de Orientación para el Empleo y el Consejo Sanitario Comunal- y compartían, con base en turnos un puesto conjunto de información y consejería integrado al mostrador de préstamos y devoluciones de la biblioteca. Se diseñó un plegable y un afiche para hacerle publicidad al nuevo servicio y todas las agencias acordaron tener un período de ensayo de seis meses. Al final de éste, dos agencias, la de Protección al Consumidor y la de Orientación para el Empleo, no continuaron por su limitado uso y el escaso recurso de personal con que contaban, y más bien volvieron a los sistemas de citas. Las otras dos agencias estaban contentas con la respuesta y querían extender el tiempo de atención al público. Sin embargo, el Consejo Comunal Sanitario, se vio obligado a retirarse después de un año por falta de voluntarios que se mantuvieran en el puesto de información. Durante su establecimiento y los primeros seis meses, el proyecto fue supervisado por la Escuela de Bibliotecología de Leeds. Una encuesta sobre el uso reveló que un número significativo (un 62%) de los usuarios utilizaban la sección de referencia rápida para buscar información ellos mismos sin recurrir al personal de la biblioteca o de la agencia. Esto llevó a la creación de una colección de autoayuda conformada por libros de referencia y de préstamo sobre temas relacionados con la vida diaria tales como alojamiento y vivienda, empleo, derechos civiles, salud, etc. La conformación de colecciones de este tipo se extendió luego a la Biblioteca Central, a las otras bibliotecas distritales a medida que fueron construidas y con el tiempo a todas las bibliotecas de Cambridgeshire y también se hizo muy común en las bibliotecas de todo el Reino Unido.

Otro cambio fue trasladar la ubicación de las agencias de consejería separándolas del mostrador de la biblioteca, a un escritorio separado, pues no querían inmiscuirse con las preguntas rutinarias de las bibliotecas, tales como carnés perdidos, multas, etc.

El informe de Leed, (1) sobre el proyecto llegó a cuatro conclusiones principales, útiles para otras entidades que buscaran establecer servicios similares:

- Había una mayor necesidad, especialmente en el caso de las agencias especializadas, de que desempeñaran un papel más educativo e informativo, y no uno orientado a los problemas;
- Había un interrogante sobre si un servicio de información a la comunidad podría atraer a quienes no fueran usuarios tradicionales de las bibliotecas;
- Los bibliotecarios fallaron en reconocer que los trabajadores de las agencias requerían capacitación con relación a los materiales de la biblioteca;
- El regreso de dos de las agencias al sistema de “sólo citas” parecía apoyar el hallazgo muchas

veces repetido de que los esquemas innovadores tienden a fracasar porque los participantes regresan a una forma más familiar y segura de asumir sus responsabilidades.

Sin embargo, la biblioteca consideró que tenía suficiente valor el prestar servicios de información a la comunidad y compartir las instalaciones con otras agencias para incorporar los conceptos del Centro de Ayuda de Bretton a las bibliotecas de los otros distritos.

No necesito entrar en detalles sobre estas otras bibliotecas, pues su modelo fue similar al de Bretton; pero sí cuestionaría el hallazgo de Leeds de que el servicio no tuvo éxito en atraer a los no-usuarios. La encuesta se condujo apenas seis meses después de que el proyecto fuera montado y los estudios en el campo de la información y los servicios de orientación y consejería han mostrado que se necesita *por lo menos* un año, tal vez hasta más, para que el público reconozca un nuevo servicio. No había medida del uso hecho de la información desplegada en la ventana de la biblioteca por los transeúntes casuales. ¿Y cómo se define cuál es el usuario tradicional de una biblioteca? Las personas suelen usarlas por una variedad de razones, incluso simplemente para matar el tiempo y no necesariamente se convierten en “miembros” de bibliotecas, o sea portadores de un carné.

Otra característica de las bibliotecas distritales era que trabajaban conjuntamente con las bibliotecas escolares y las bibliotecas públicas, y permitían que su personal estuviera comprometido con la enseñanza de las destrezas de información relacionadas con la vida diaria así como con estudios más académicos.

Se dio la oportunidad en la biblioteca del tercer distrito -como resultado de una financiación de la Corporación para el Desarrollo-, de convertir un salón de reunión con propósito general en un Centro de Información y orientación informal; el Centro contaba con instalaciones para la venta de comidas ligeras y gaseosas, y un acceso independiente, por una entrada compartida con el vestíbulo de la biblioteca. La gente que visitaba este Centro por tanto no tenía que entrar a la biblioteca.

Otra innovación fue que el Centro lo manejaba un grupo de voluntarios coordinado y entrenado inicialmente por un trabajador comunal de la Corporación para el Desarrollo y más tarde por un miembro del personal de la biblioteca especialmente nombrado para ello. El Centro era también una base para sesiones de consejería y orientación de otras agencias, el salón de reuniones

adjunto al Centro era utilizado para sesiones de diversos grupos comunales, tales como uno de juegos para niños pequeños. Se hizo énfasis sobre la informalidad de los servicios y se desarrollaron algunos programas como hacer costura, armar rompecabezas y vender estampillas, a petición de los usuarios. Me parece que esto es lo más cerca que llegamos del concepto de biblioteca comunitaria que cité al final de mi conferencia.

Durante el período de desarrollo y después, el Grupo de Información de Peterborough continuó siendo un foro para tratar asuntos más amplios y atraía financiación para preparar y publicar directorios de información que apuntaran a necesidades especiales, tales como las de los ciudadanos mayores, las de los padres de hijos menores de cinco años de edad y las de las personas con incapacidad física o mental. Los directorios eran gratuitos y eran distribuidos ampliamente por toda el área.

El Grupo de Información de Peterborough se convirtió en el modelo para la creación de otros en Cambridgeshire y en el Reino Unido. Aunque puede no ser necesario en todas las circunstancias establecer grupos informales o formales tales como el PIG, en la planeación de cualquier servicio de información a la comunidad es esencial consultar y cooperar con otros grupos voluntarios y entidades legales de la comunidad, donde existan, para garantizar que no haya duplicación de esfuerzos y que los recursos, la experiencia, y la pericia se compartan para el beneficio de todos los ciudadanos.

Entre los desarrollos posteriores en Peterborough y Cambridgeshire está la computarización de los archivos de información a la comunidad, lo que se hizo de manera coordinada, y las bibliotecas usaron un formato común para la entrada de los datos, para su indización y para los términos de localización. La adición de datos y la actualización de los archivos se hizo de manera local, pues se consideró que los bibliotecólogos en el terreno mismo de las comunidades serían más conscientes de los nuevos servicios o de los cambios en los servicios existentes y así serían capaces de actualizar los archivos con mayor rapidez que si lo hacía el personal de la sede central. El acceso público a los archivos se hizo al comienzo por medio de las terminales de las bibliotecas, pero en los últimos cinco años ha estado disponible por Internet, y por ende a tenido un acceso global.

## **Lincolnshire, información y aprendizaje al vuelo**

Mi segundo caso de estudio, lo tomé de Lincolnshire, el condado vecino que queda a unos pocos kilómetros del norte de Peterborough y que es un condado grande, más que todo rural, el cuarto mayor en Inglaterra, y con asentamientos dispersos y una población escasa –la cuarta más baja en densidad de todos los condados ingleses–. El área urbana más grande es el centro administrativo del condado, Lincoln, con una población de 100.000 personas. Fuera de éste sólo hay otros dos centros urbanos, cada uno de ellos con una población menor de 40.000, pero no sin su derecho a la fama. Grantham fue el lugar de nacimiento de la antigua primera ministra Margaret Thatcher y Boston fue el responsable de los Estados Unidos, pues la mayor parte de los padres pioneros vinieron de aquí. Por tanto, la población es relativamente pequeña, lo cual plantea unos problemas específicos para quienes prestan servicios, y se complica por los malos sistemas de transporte e infraestructura tecnológica de comunicaciones, según los estándares del Reino Unido. Este estudio muestra cómo el consejo del condado de Lincolnshire recurrió a la Internet para buscar solución a algunas de las dificultades en la prestación de los servicios.

El consejo del condado de Lincolnshire tiene un recurso de información llamado la red de información a la comunidad Linnet (la palabra Linnet en inglés es el nombre de un pájaro con un canto muy atractivo, “pardillo” en español). Cubre todas las formas de información local como clubes y sociedades, novedades, horarios de trenes y buses, información del consejo, turismo, salud, empleo, diversión, etc. Todas las bibliotecas de Lincolnshire tienen terminales de Linnet, que ofrecen acceso a su base de datos y a la Internet. El consejo del condado tiene muy en cuenta que, así como proporciona una gran cantidad de información en Linnet, esta debe ser accesible al mayor número de personas posibles.

Recientemente, obtuvo una donación de una fundación bibliotecaria y además de fondos del gobierno para montar ese servicio por medio del desarrollo de “locales de Linnet”. El proyecto de Linnet consiste en la instalación de terminales en 28 sitios comunitarios a lo largo y ancho del condado y está diseñado para ayudar a superar los problemas de marginación social causados por el aislamiento rural. Cada punto de Linnet consta de un computador y una impresora de muy buena calidad y ofrece:

- Acceso a la red de información a la comunidad Linnet
- Acceso a la red nacional de aprendizaje y otros sitios educativos;

- Acceso a sitios de organizaciones asociadas con el sistema de redes de Lincolnshire;
- Acceso a través de un pago a la word wide web;
- Acceso en línea al catálogo de la biblioteca;
- Procesamiento de palabras, hojas de cálculo y publicación personal;
- Instalaciones para correo electrónico y
- Un facilitador en tecnologías de las comunicaciones e información a la comunidad que presta servicios de consejería y capacitación en Tecnologías de la Información.

Se usan dos clases de aparatos, dependiendo del espacio disponible en el local del Linnet: un kiosco vertical que parece una máquina frutera y ocupa muy poco espacio, y un modelo de escritorio. En cada escritorio o kiosco hay un procesador computarizado conectado a un monitor, teclado, mouse e impresora. Cada aparato tiene un sistema de operación de windows 95 y unos programas brouser de internet, uno de microsoft word y uno de excel. Se han hecho todos los esfuerzos para que los locales de Linnet sean amigables, característica importante en las terminales que no debe ser pasada por alto por el personal experto.

El programa de brouser restringe el acceso a sólo los “sitios permitidos”, tales como las bases de datos de información a la comunidad y todos los vínculos con sitios educativos que se prestan como servicio gratuito. Cuando el usuario hace clic sobre el pulsador general de la Net el botón del e-mail, se les pide que introduzcan dinero.

Se escogió una amplia gama de locaciones comunitarias, entre las que se encuentran el área de recepción de un hospital, las oficinas de correo, los vestíbulos de la alcaldía y de las iglesias, las salas de cirugías de los médicos, una farmacia y las sedes de cooperativas y bares, lo cual le da un amplio rango de prestación de servicio público, diseminado sobre una base geográfica grande. La intención era crear el mayor espectro posible de sitios, que permitieran ser comparados y proporcionaran datos sobre los cuales basar cualquier decisión futura de instalación.

Una característica importante del proyecto es el trabajo asociado que se creó. Un socio principal es el Servicio de Salud de Lincolnshire, que ha contribuido con dinero para el proyecto y ha estado tan contento con los resultados que ahora está pensando en hacer una inversión mucho mayor. Entre los demás socios se encuentran el Sistema de Redes de Lincolnshire, que es una confederación, a la que pertenecen todos los principales proveedores de tecnología de

comunicación e información (ICT) del condado, los Centros Regionales de Acceso de Lincolnshire, el centro de estudios superiores de Lincolnshire y la sociedad cooperativa.

### **¿Qué ha logrado el proyecto?**

1. Combatir el marginamiento social: a 28 comunidades rurales se les ha ofrecido un acceso a los recursos de las Tecnología de Comunicación e Información (ICT) que antiguamente no tenían, con lo que se ayuda a cerrar la brecha entre los que tienen y no tienen información.
2. Prestar servicios bibliotecarios y ofrecer oportunidades de aprendizaje para toda la vida en áreas rurales que no cuentan con los servicios de las bibliotecas de Lincolnshire. La mayor parte de los sitios se encuentran en pequeñas aldeas donde en la actualidad no hay presencia de una biblioteca fija.
3. Integrar la estrategia de Tecnologías de Comunicación e Información (ICT) de los Servicios Bibliotecarios con la estrategia de conjuntos de redes multiagencia de Lincolnshire a nivel de condado. Linnet es ahora el proveedor principal de contenidos del conjunto de redes de Lincolnshire.
4. Capacitar en destrezas básicas de Tecnología de la Comunicación e Información (ICT), en la red Linnet. Se nombró un profesor de Tecnología de la Comunicación e Información (ICT) durante todo el tiempo que durara el proyecto y éste trabajó inicialmente en la producción de un manual de uso de consulta fácil para las terminales locales de Linnet, que guía a los usuarios por el sistema Linnet, el internet, el e-mail y los paquetes de microsoft office. Se imprimieron copias de los manuales y se pusieron a disposición en cada uno de los centros. Además, el profesor visitó cada centro local de Linnet y dio sesiones de capacitación tanto al personal y a los voluntarios que vigilarían las terminales, como a los miembros de público. Estas sesiones resultaron muy populares y ayudaron a apaciguar los temores y preocupaciones iniciales de la gente. La intención es que el personal de Linnet continúe proporcionando sesiones de refrescamiento u otras que requieran las comunidades.
5. Además, por medio de un programa de voluntarios, se espera ofrecer oportunidades de capacitación continuada para individuos entre 16 y 24 años. Los voluntarios ofrecerán asesoría básica y apoyo en las terminales locales de Linnet.
6. En del centro de estudios superiores de Lincolnshire, se ofrecerá acceso a aprendizaje formal de las aplicaciones de computador.

Proporcionar las terminales locales de Linnnet siempre se ha visto como un proyecto de hallazgos. Es la intención de las bibliotecas expandir la red Linnnet en los próximos años. Existe el compromiso de mantener los sitios existentes y se está buscando financiación para aumentar la cobertura. Será mucho más fácil hacer planes para esto cuando se aclare más la situación de telecomunicaciones. Existe la perspectiva de un cambio inminente con relación al acceso irrestricto al internet; está mejorando la tecnología satelital y sin cable y pronto se podrá ofrecer una alternativa económica y fuerte.

Mis agradecimientos a Rob McInroy, el administrador operativo de Servicios de Apoyo de las Bibliotecas de Lincolnshire por la información y las ilustraciones de este estudio de caso. (2)

## REFERENCIAS

1. Bowen, Judith. *El diseño e implementación de un servicio de información a la comunidad en la biblioteca*. Leeds, Reino Unido, Public Libraries Management Research Unit, School of Librarianship, Leeds Polytechnic, 1978.
2. MaInroy, Rob. “Cantar hacia el éxito en el campo”. *Library Technology*. 5 (5), noviembre 2000, 71–2.