

# Información de supervivencia: El papel de la biblioteca pública en el desarrollo social y cultural de los sectores desfavorecidos<sup>1</sup>.

---

RAE E. PIENAAR<sup>2,3</sup>

*Profesora del Departamento de Biblioteconomía y Documentación. Universidad de Stellenbosch. Sudáfrica.*

---

*La biblioteca pública puede desempeñar un importante papel permitiendo que los desfavorecidos mejoren su calidad de vida. Los marginados son aquellos que no tienen fácil acceso a las fuentes de información que les ayuden a desenvolverse en la sociedad actual. Este artículo analiza el significado exacto de la expresión «información de supervivencia», esbozando la situación actual con respecto a la función de la biblioteca pública. Se trata en profundidad de la puesta en marcha, gestión y mantenimiento de un servicio de información de supervivencia eficaz. Se aborda el papel de la biblioteca pública para alcanzar los objetivos establecidos y cómo satisfacer las necesidades de los marginados en una comunidad determinada.*

**PALABRAS CLAVE:** *Bibliotecas Públicas. Información de supervivencia. Grupos marginales.*

*Survival Information: The Role of the Public Library in the Social and Cultural Development of Disadvantaged Communities.*

*The public library can play an important role in enabling the disadvantaged to raise the quality of daily life. The disadvantaged are those who have no ready access to sources of information deciphering the intricate process of survival in modern-day society. The paper explores the exact meaning of the phrase «survival information», outlining briefly the status quo with reference to the commitment of the public library. The initiation, management and maintenance of a potentially successful survival information service is addressed in detail. The role of the public library in responding to the challenges identified and how it meets the needs of the disadvantaged in particular communities is covered.*

**KEYWORDS:** *Public libraries. Survival information. Disadvantaged communities.*

- 
- <sup>1</sup> Artículo aparecido en el *IFLA Journal 21 (1995) 1*. Permiso para su traducción concedido por ANABAD.
  - <sup>2</sup> Traducido por alumnos de Tercero de Diplomatura de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Granada.
  - <sup>3</sup> Revisado por A. LOZANO PALACIOS.

Predecir el futuro puede ser arriesgado. No obstante, los bibliotecarios que se proponen servir a los sectores desfavorecidos pueden prever un futuro dinámico. Se deberían fomentar los modelos de conducta que lleven a unas mejores perspectivas de futuro. Esto supondría redefinir el papel de la biblioteca pública creando nuevos servicios (servicios que permitan a los desfavorecidos mejorar su calidad de vida).

Los sectores marginados, especialmente en países en desarrollo, no tienen acceso a las fuentes de información disponibles. Existen determinados tipos de información que se consideran imprescindibles para descifrar el complejo proceso de supervivencia en el actual maremagnum de crisis socioeconómicas. Los sectores desfavorecidos apenas utilizan las bibliotecas y éstas no hacen casi nada para atraerlos.

De este modo, la creación de servicios de información útiles en los sectores desfavorecidos puede convertirse en un gran desafío. Aunque desde principios de los 70 contamos con servicios de información ciudadana sería aconsejable recordar que el trabajo de información en los sectores desfavorecidos demanda servicios de información interactivos, dinámicos y flexibles que puedan contribuir a una mayor autodeterminación y autosuficiencia. Por lo tanto, consideraremos la información de supervivencia como una ayuda al desarrollo cultural y social teniendo en cuenta los siguientes puntos:

- Información de supervivencia
- Sectores desfavorecidos
- Necesidades de información
- La biblioteca pública como difusora de información
- Diseño de servicios de información para la supervivencia

## INFORMACIÓN DE SUPERVIVENCIA

Donahue identifica dos tipos de información ciudadana:

1. Información de supervivencia como, por ejemplo, la relativa a la salud, vivienda, salarios, protección legal, recursos económicos, derechos, etc.
2. Información para la participación social, necesaria para que tanto el individuo como el miembro de un grupo tome parte en el proceso social, político, jurídico y económico<sup>4</sup>.

Este artículo trata de la información de supervivencia o «resolutiva», cuyo objetivo es ayudar a la gente a enfrentarse a los problemas cotidianos.

---

<sup>4</sup> LOUW, Anna. «Provision of Survival Information to Individuals». *SAILIS Newsletter* 12 (9): 7-8 (1992).

## SECTORES DESFAVORECIDOS

Ciertos individuos o grupos no tienen acceso a los recursos de información existentes (para obtener ayuda) y son considerados por lo tanto «desfavorecidos». Con frecuencia se encuentran en los barrios pobres del centro de la ciudad donde existen múltiples carencias, en los barrios carentes de los servicios sociales básicos y de otro tipo y en las zonas rurales en donde los servicios están desapareciendo rápidamente.

## NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LOS SECTORES DESFAVORECIDOS

El desarrollo es un proceso que implica una amplia variedad de iniciativas, participantes y resultados. Pero ¿por qué se considera concretamente la información tan importante en el proceso de desarrollo? Kempson<sup>5</sup> afirma que se deberían ofrecer servicios de información para ayudar y estimular a los ciudadanos a participar en el funcionamiento de la sociedad y a obtener mayores beneficios de su desarrollo. Por lo tanto, ¿cuáles podemos considerar que son las necesidades de información de los ciudadanos?

Los asuntos que conciernen a la inmensa mayoría de los ciudadanos desfavorecidos presentan un amplio abanico de posibilidades. Por ejemplo, en Sudáfrica las necesidades de información de los desfavorecidos se dividen en cuatro epígrafes: personales, educativas, sociales y de toma de decisiones.

Karelse<sup>6</sup> ha tratado estas necesidades básicas de forma más explícita. Los sectores desfavorecidos con alto grado de analfabetismo demandan servicios no sólo orientados a proporcionar las destrezas básicas de lectura y aritméticas sino también las destrezas relativas a la búsqueda de información. El desempleo subraya la necesidad de servicios de orientación laborales y de oportunidades profesionales. La demanda de asistencia sanitaria exige que se proporcione acceso a información básica y especializada sobre la salud. Además, las necesidades de información demandan la creación de información referente a vivienda, transporte, telecomunicaciones y suministro eléctrico. Las demandas educativas se manifiestan en peticiones no sólo de formación básica, sino también de introducción de material de estudio para autodidactas.

Las investigaciones sobre las necesidades de información de los sectores desfavorecidos en Sudáfrica han puesto de manifiesto que las mujeres de raza negra

<sup>5</sup> KEMPSON, Elaine. «Information for Self-reliance and Self-determination: The Role of Community Information Services». *IFLA Journal* 12 (3): 182-191 (1986).

<sup>6</sup> KARELSE, Cathy-Mae. «Information Users and their Needs.» *Cape Librarian* Mayo: 22-26 (1994).

del poblado de Mamelodi consideran que la salud, el dinero y la educación son sus principales áreas problemáticas. En otro estudio que analizó las necesidades de información de las nuevas comunidades urbanas, poblados y asentamientos de chabolas de negros identificó problemas asociados al mercado laboral, la asignación de viviendas y el transporte. Otros puntos incluían el acceso a servicios sanitarios, suministro de agua, combustible, alcantarillado y escuelas<sup>7</sup>. Aunque es útil conocer los problemas a los que se podría enfrentar una comunidad y cómo los servicios de información podrían paliarlos, es de suma importancia evaluar individualmente a cada sector desfavorecido.

## LA BIBLIOTECA PÚBLICA Y LA INFORMACIÓN DE SUPERVIVENCIA

La biblioteca pública ha manejado siempre una amplia variedad de materiales e información para fines múltiples. Se le considera como centro educativo y cultural y debería ser una fuente de información destacada. Está presente en muchas comunidades y sirve a personas de cualquier edad y condición. (En diferentes zonas desfavorecidas de Suráfrica se han creado centros de recursos como respuesta a sus necesidades informativas y educativas, pero en este artículo examinamos el fenómeno de los servicios de información de supervivencia en las bibliotecas públicas).

Una de las tareas de la biblioteca pública es poner a disposición de todos los miembros de la comunidad fuentes de información, ya estén éstas dentro o fuera de ella. Puesto que se financian casi exclusivamente con fondos públicos, la información que se ofrece debe ser objetiva e imparcial. Hay que seguir de cerca las necesidades de información expresadas o no (una tarea difícil debido a la gran variedad de necesidades). La compilación de información de esta naturaleza requiere una política de actuación activa y no pasiva. A esto hay que añadir la necesidad de identificar sistemáticamente las fuentes de información (teniendo presente que el objetivo hasta ahora ha sido ofrecer un servicio y no necesariamente imponerlo).

Sin embargo, en zonas desfavorecidas donde generalmente el nivel de alfabetización es bajo, los individuos buscan fuentes de información que son principalmente informales cuando se enfrentan a problemas cotidianos. Éstas pueden ser, por ejemplo, parroquias, funerarias, sindicatos, servicios de asesoramiento jurídico y empresas de transporte público. A menudo la forma habitual de informarse es a través de amigos, vecinos y familiares. Por tanto, es fundamental promocionar con entusiasmo la biblioteca pública como una importante fuente de información ciudadana (de supervivencia).

---

<sup>7</sup> AITCHINSON, Jenny. «Community Information Services in Public Libraries in the 1980s: An Overview of the Literature». *Innovation* 2: 10-18 (1991).

Otra fuente principal para la transmisión de la información de supervivencia es la información transmitida oralmente (de viva voz o de oídas), algo que a menudo se suele ignorar. Es la forma tradicional de transmitir el conocimiento y en comunidades analfabetas o semianalfabetas es a menudo el único recurso. Dirmelk<sup>8</sup> además hace referencia al «conocimiento autóctono», que incluye el folklore, los rituales, la artesanía e información sobre, por ejemplo, qué hierbas son curativas y qué cultivos hay que sembrar en las diferentes estaciones. La importancia de este tipo de información no se debería subestimar y entre los retos a los que se enfrenta la biblioteca pública del futuro está la captura y difusión de este tipo de información.

## DISEÑO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE SUPERVIVENCIA

Las condiciones sociales, políticas y económicas que prevalecen en los sectores desfavorecidos se deberían considerar como la causa por la que los servicios de información pasivos (presentación de la información solicitada tal cual está en los documentos) no tienen un impacto positivo en estos casos. Los servicios de información, especialmente aquellos que proporcionan información de supervivencia, deben ser interactivos y fomentar el flujo de información en los dos sentidos. Además deberían estar integrados en el entramado social y firmemente arraigados en una comunidad para que sean aceptados<sup>9</sup>.

Los servicios de información interactiva que ayuden al proceso de desarrollo requieren una planificación hábil y cuidadosa. Los pasos para crear un servicio de información de supervivencia son:

- Planificar el servicio
- Obtener la aprobación
- Analizar la comunidad
- Determinar las necesidades de información
- Establecer un perfil de la comunidad por escrito
- Confeccionar el fichero de información (base de datos)
- Puesta en práctica y promoción
- Mantener un control estadístico
- Evaluación

Algunos de estos pasos requieren una explicación más detallada.

<sup>8</sup> DIRMELK, Rosemary. «Information Retrieval». *Cape Librarian*. May: 31-33 (1994).

<sup>9</sup> KARELSE, op. cit.

### **Planificación del servicio**

El procedimiento para una planificación simple y fácil es el siguiente:

- Qué (fijación de objetivos; en qué consiste el servicio)
- Quién (cada tarea necesita una persona adecuada que la desempeñe)
- Dónde (donde se prestará el servicio)
- Cuándo (fecha de puesta en marcha)
- Cómo (cómo se prestará el servicio)

### **Obtención de la aprobación**

Se debe consultar a los organismos competentes y obtener su aprobación.

## **ANALIZAR LA COMUNIDAD Y DETERMINAR SUS NECESIDADES DE INFORMACIÓN**

No se puede ofrecer ningún servicio de información de supervivencia con éxito sin describir completamente la comunidad y sin determinar detalladamente sus necesidades de información. Además, el éxito del servicio se medirá por el grado de satisfacción de las necesidades de información de los usuarios.

Una descripción completa de la comunidad responderá a cuestiones como qué características demográficas, físicas y socio-económicas posee la comunidad. Se determinará el aumento o disminución de la población, los niveles educativos y los ingresos estimados de cada persona. Se deberían identificar los obstáculos naturales que dificulten la comunicación y la circulación de la información así como las condiciones climáticas que afecten al comportamiento de la comunidad. Entre los factores socioeconómicos (de especial importancia en los sectores desfavorecidos) se incluirán el grado de pobreza de la comunidad, los servicios de asistencia social existentes, prácticas religiosas e iglesias, sociedades y asociaciones, lugares para el ocio e infraestructura del transporte.

La determinación de las necesidades de información de estas comunidades ofrece una visión de ellas completamente diferente. Se debería obtener una imagen general de las necesidades de información de la comunidad en su conjunto. Se puede tomar una pequeña muestra representativa de la comunidad y se recomiendan las entrevistas y los métodos de observación. Las entrevistas pueden realizarse de forma estructurada o no. Si se hacen de este último modo, que sería una discusión general más que siguiendo un formulario preestablecido, se obtendría una información más relevante referente a las necesidades de información de supervivencia. Igualmente la observación planificada de las personas y su conducta nos ofrecerá respuestas útiles.

### **El perfil de la comunidad**

La habilidad para realizar un análisis informal de la comunidad es un requisito previo en la labor de la biblioteca pública que desee establecer un servicio de información de supervivencia. El reto está en ser capaz de asimilar los hallazgos del estudio y plasmarlos en un perfil de la comunidad bien estructurado.

### **El fichero de información (la base de datos)**

Por naturaleza, un fichero de este tipo nunca estará completo y estará constantemente sujeto a cambios y ampliaciones. Se debe recoger información sobre las actividades de la comunidad, especialmente en cuanto a servicios públicos y de asistencia social en las comunidades desfavorecidas. Los servicios públicos se clasifican normalmente bajo los siguientes epígrafes:

- ancianos
- agricultura
- niños
- grupos religiosos
- cultura
- discapacitados
- educación
- centros oficiales
- sanidad
- vivienda
- medios de comunicación de masas
- política
- deportes y ocio
- comercio e industria
- transporte
- servicios de asistencia social
- asociaciones juveniles

La información que se necesite con respecto a lo mencionado anteriormente debería recogerse de una manera uniforme; es decir, conforme a un formulario que se ha establecido de antemano. Ese se puede hacer por correo, teléfono o entrevista personal.

## **PUESTA EN MARCHA, PROMOCIÓN Y EVALUACIÓN**

Antes de implantar un servicio de información de supervivencia, el problema del analfabetismo se debería considerar de nuevo. El analfabetismo significa ser incapaz de rellenar una solicitud, leer las instrucciones de un medicamento, poner la direc-

ción en una carta, leer una señal de advertencia, o el nombre de una calle. Incluso escribir o recordar la edad o la fecha de nacimiento de un niño es un problema para los analfabetos. Los bibliotecarios de las bibliotecas públicas tendrán que intentar llenar el vacío por medio de cintas de casete (en las comunidades donde se hablen varias lenguas o existan varias culturas, la información se dará en más de un idioma).

Una vez que se ha iniciado la puesta en marcha del servicio, se han de mantener los intentos voluntarios, planificados y continuos para establecer y mantener el entendimiento entre la biblioteca y la comunidad. La acción de extender la influencia del servicio es extremadamente importante y debería hacerse por medio de exposiciones atractivas e incluso programas especiales. El plan de acción debería también tener en cuenta la repetición del mensaje de varias formas para que la comunidad realmente lo asimile.

Finalmente, la evaluación determina la eficacia del servicio en su totalidad. Es el modo de obtener información para una planificación futura. Consiste en comparar lo que existe y lo que debería existir.

## CONCLUSIÓN

De hecho la biblioteca pública puede desempeñar un papel importante permitiendo que los grupos marginales mejoren su calidad de vida. Las bibliotecas públicas pueden alejarse de un modelo rígido, tradicional, orientado a la propia biblioteca basado en servir a las comunidades de usuarios con una cierta formación. La reordenación de prioridades basada en la identificación de las necesidades de los grupos desfavorecidos, entre otros, llevará a un planteamiento de las bibliotecas públicas relevante y orientado al usuario que implica un conocimiento pleno de la dinámica social y cultural de la información. Por lo tanto, la biblioteca pública como difusora de información debe aprovecharse de todas las posibles oportunidades para crear un futuro en el que ofrezca información que posibilite que la gente adquiera los conocimientos que les lleve al desarrollo social y cultural.

## BIBLIOGRAFÍA

BUNCH, Alan. *The Basis of Community Information Work*. London: The Library Association, 1993.

CILLIER, Isabel. «The Unique Role of the Public Library as an Information Provider». *Cape Librarian*, May: 16-21 (1994).

MARTÍN, William J. «The Potential for Community Information Services in a Developing Country». *IFLA Journal*, 10 (4): 385-391 (1984).

SEPTEMBER, Peter. «Public Libraries and Community Information Needs in a Changing South Africa». *Journal of Librarianship and Information Sciences*, 25 (2): 71-78 (1993).