

La biblioteca pública como recurso ante situaciones críticas o carenciales, endémicas y transitorias

ANTONIO DÍAZ GRAU⁰

FCO. JAVIER GARCÍA GÓMEZ¹

Biblioteca Pública Municipal. Ayuntamiento de San Javier (Murcia)

En este artículo se revisan actuaciones bibliotecarias en distintos lugares del planeta, actuaciones que responden a demandas concretas en el contexto de una situación socioeconómica crítica o carencial, endémica o transitoria. Las actuaciones o respuestas bibliotecarias pueden clasificarse en *estrictamente bibliotecarias*, *de marcada función social* y *mediante servicios añadidos*. Estas acciones bibliotecarias pueden servirnos como estímulo y como fuente sugerente de acción y en algún caso, ser emuladas con los matices que requiera su adaptación a casos particulares. Veremos aquí desde cómo la biblioteca desempeña funciones de una agencia de empleo, hasta cómo la biblioteca sirve de traductora para que comunidades indígenas aisladas puedan comunicarse con el resto del mundo y entre ellas.

PALABRAS CLAVES: Biblioteca Pública, Actuación Bibliotecaria, Intermediación Bibliotecaria, Extensión Bibliotecaria, Biblioteca Pública y Pobreza, Biblioteca Pública y Desarrollo Social, Biblioteca Pública e Igualdad, Biblioteca Pública e Información de Supervivencia.

THE PUBLIC LIBRARY AS A RESOURCE IN THE FACE OF CRITICAL, DEPRIVED, ENDEMIC OR TRANSITIONAL SITUATIONS

This paper reviews library situations worldwide and initiatives undertaken to address specific demands in the context of critical, deprived, endemic or transitional socioeconomic situations. The response by the library can be categorised as *strictly library-oriented*, *of a social function* and *by means of additional services*. These library initiatives can serve as a stimulus and a source of possible actions and, in some cases, be emulated and adapted to a particular situation. Here it will be shown how the library may play a variety of roles ranging from employment agency to mediator so that isolated indigenous communities can communicate with the rest of the world and among themselves.

KEYWORDS: Public Libraries. Library Actions. Library Intermediation. Library Extension. Public Libraries and Poverty. Public Libraries and Social Development. Public Libraries and Equality. Public Libraries and Survival Information

0. Diplomado en Biblioteconomía y Documentación

1. Licenciado en Documentación. Actualmente, doctorando en Documentación

INTRODUCCIÓN

La Ciencia, a través de la biología molecular o microbiología, ha descubierto en los últimos años cómo ciertas bacterias fueron y son las culpables de que haya vida. Estas bacterias funcionan tanto para que los hombres podamos consumir oxígeno sin envenenarnos, sin sufrir su abrasiva oxidación y transformándolo en energía; como para que otros seres puedan existir en lugares paupérrimos de oxígeno, sin luz, con altísimas temperaturas y ricos en azufre. Toda esta adaptación se debe a la voluntad de supervivencia. Otra sentencia más llana que recoge la misma esencia de lo anteriormente dicho es que *la necesidad desarrolla la inteligencia práctica*: el hambre para ser saciada con los productos del medio, es el principio de sorprendentes descubrimientos culinarios, las carencias, en general, obligan a generar habilidades que las superen. En este sentido, las bibliotecas, como microorganismos de una comunidad, actúan también de manera sorprendente para superar vicisitudes transitorias o endémicas.

Toda esta voluntad de superación es ley de vida tanto para una bacteria como para la sociedad humana. Partiendo de esta obviedad, en este artículo no vamos a tratar cómo la biblioteca “se las arregla” para existir en un contexto crítico o carencial, sino cómo la sociedad usa la biblioteca, es decir, qué servicios ofrece la biblioteca para que una comunidad “se las arregle”. Otro tema sería cómo puede existir una biblioteca en ciertos contextos, cuáles son sus fuentes de financiación, su funcionamiento a través de voluntariado, las asociaciones internacionales que las apoyan, etcétera.

Las actuaciones bibliotecarias que tratamos en este artículo las clasificamos en tres categorías: estrictamente bibliotecarias, de marcada función social y mediante servicios añadidos². Entendemos que las *respuestas estrictamente bibliotecarias* son aquellas que aportan soluciones a problemas de incapacidad o incompetencia bibliotecaria, se trata de la promoción, animación a la lectura, extensión de servicios, etcétera. Las *respuestas de marcada función social* son aquellas que bibliotecas sitas en comunidades en situaciones socioeconómicas críticas, asumiendo ser parte de la solución, aportan para solucionar un problema no estrictamente bibliotecario, como pueda ser la falta de empleo o las tensiones en una comunidad culturalmente heterogénea. Las *respuestas mediante servicios añadidos* son las que las bibliotecas aportan creando una situación nueva y ventajosa en su comunidad, que no tiene que ver con la función estrictamente bibliotecaria ni de marcada función social, por ejemplo convertirse en mediador-traductor para que comunidades de lenguas sino muertas moribundas se comuniquen con el exterior, o recopilar, analizar y apostar por la difusión de manifestaciones culturales de su comunidad que hasta su implicación no tenían existencia documental.

2. Ojo, todas estas respuestas son bibliotecarias, pues la biblioteca pública tiene servicios camaleónicos que se adaptan a su comunidad, y si no es así NO ES UNA BIBLIOTECA PUBLICA, sino otra cosa.

RESPUESTAS ESTRICTAMENTE BIBLIOTECARIAS

Presentamos aquí distintas experiencias que se encuentran dentro de esta categoría. Adelantamos que algunas de estas respuestas pretenden alcanzar objetivos que nos pudieran parecer muy básicos, mientras que otras pretenden alcanzar objetivos “de elite”. Vamos a ver: algunas bibliotecas realizan esfuerzos inconmensurables en zonas deprimidas para alfabetizar y apoyar el aprendizaje y la economía de la comunidad. Estos esfuerzos nos pudieran parecer, sin embargo, acostumbrados los profesionales de las bibliotecas a intermediar entre el usuario y el universo del conocimiento y la información, vagos. Podemos citar el caso de Singapur donde el Gobierno ha desarrollado una red de bibliotecas cuya principal misión es el apoyo a la educación y la erradicación del analfabetismo; el caso de Sudáfrica, donde las bibliotecas públicas sitas en islas de subdesarrollo no son más que salas con luz, mesas, sillas y material para la escritura, no obstante imprescindible acomodo para el aprendizaje; el caso de Malí, donde en 146 aldeas con alto porcentaje de analfabetismo se establecen las llamadas *audiotecas*, que mediante cintas de audio ofrecen información sobre higiene, sanidad, zootecnia y otros temas; o el caso de Zimbabwe, donde en la zona de Bulayo se ha puesto en marcha una biblioteca ambulante que aproxima las posibilidades básicas de servicio a una red de nada menos que treinta y siete escuelas primarias. Hay de este estilo, estrategias bibliotecarias para alcanzar objetivos que nos pueden parecer básicos, muchas experiencias. En este apartado expondremos una selección con una metodología y una práctica algo más compleja pero a lo mejor menos impactante³.

En España, destacamos por su implicación social la experiencia desarrollada en la biblioteca pública de A Coruña, que aprovechando el plan estatal de voluntariado 2000-2005, donde se intenta involucrar a las administraciones públicas con las organizaciones de la sociedad civil, la red de bibliotecas municipales de A Coruña nombró un responsable del Servicio Municipal de Lectura Pública para que elaboraran unos programas que pudieran realizar las asociaciones civiles. Entre los más destacados están: Programa de Voluntariado y Préstamo a domicilio, que sirve libros a domicilio a personas que tienen disminuida su movilidad de forma temporal o permanente; Programas de Voluntarios en los Clubes de Lectura, donde los voluntarios seleccionan libros, realizan las lecturas y moderan los encuentros; Programa de Voluntariado en las Bibliotecas Escolares, donde desde la biblioteca pública se envía a un voluntario que colabora con el profesor en la informatización de los fondos, organiza fondos y sala y pone en práctica proyectos de promoción y animación a la lectura; este último programa es el que cuenta con más voluntarios interesados.

3. Para resolver problemas como carencia absoluta de infraestructuras o altísimos niveles de analfabetismo sólo sirven soluciones básicas, tendentes a levantar cimientos desde donde poder construir una sociedad mejor.

Por su parte, en Castilla y León cuentan con la flota de bibliobuses más importante de España, con un total de 63 bibliotecas ambulantes, lo que supone más del 50% del total de bibliobuses que circulan por toda la geografía española. Concretamente atienden a poblaciones que carecen de bibliotecas públicas. Cada autobús tiene una colección de 3.000 documentos entre libros, revistas y audiovisuales, con estos fondos se abarcan todas las materias para todas las edades⁴. Seleccionamos este programa de bibliotecas móviles porque funciona, por que es la solución a un problema que se deriva de la dispersión de la población en pequeños núcleos, muy lejanos en ocasiones a centros urbanos de servicio, y por que es un paradigma de acción bibliotecaria en cuanto que usa la fórmula básica pero eficiente de *donde hay problema hay una solución*; y no la otra fórmula, desgraciadamente también usada por otras bibliotecas, de *donde hay un problema qué le vamos a hacer, y es que no somos nadie*.

Acabando con la selección de recursos estrictamente bibliotecarios en España, no podemos dejar de referirnos al éxito del servicio de animación de lectura de Guadalajara mediante sus Clubs de lectura. Esta experiencia empezó en la ciudad con un discreto club de lectura de menos de diez lectoras, hace veinte años. Con el esfuerzo y la inteligencia práctica de la directora de la biblioteca, Blanca Calvo, en veinte años, a base de desdoblar grupos cuando estos iban creciendo, especializarlos en temas de su interés y fomentando estos clubs vendiéndolos como la excusa perfecta para salir de casa y relacionarse, se ha llegado en la actualidad a reunir semanalmente en la biblioteca a diecisiete grupos. Con estos clubs, se ha demostrado, que no sólo se consigue lo que es obvio, promocionar la lectura, sino que también sus participantes se interesan a partir de ahí, en otras manifestaciones culturales y aprenden a disfrutar de la pintura, del cine, del teatro, de los museos, etc. Estos Clubs, hemos de decirlo, no sólo funcionan con éxito en la capital de la provincia de Guadalajara, sino en toda ella, según revelan las cifras: en una provincia de ciento cincuenta mil habitantes coexisten cuarenta clubs de lectura.

En Francia, a través del Comité Interministerial de la Sociedad de la Información, se desarrolla el “Programa Gubernamental para la Sociedad de la Información”, que entre otras cosas pretende facilitar, gracias a las bibliotecas, la adquisición cultural de las tecnologías de la información. El programa considera la biblioteca pública como uno de los elementos más importantes para lograr la adquisición de las tecnologías de la información por parte de todos los ciudadanos, y persigue un equilibrio cultural del territorio. Dentro de este programa se lleva a cabo la dotación, a las bibliotecas que no disponen, de equipos multimedia y acceso a Internet.

4. El sistema de préstamo de estos bibliobuses ofrece la posibilidad de dejar en préstamo dos documentos a los usuarios del sistema, así como elegir títulos que aunque no estén en el fondo serán incorporados en la próxima visita

En Chile⁵, se ofrece una amplia gama de programas generados desde la Subdirección General de Bibliotecas Públicas, órgano que agrupa y desde se dirigen las políticas de las trece coordinaciones generales de bibliotecas públicas en las que queda estructurado el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas de Chile. Los programas que destacamos son los que a continuación, exponemos.

En primer lugar, el conocido *proyecto Bibliolancha*. Desde la biblioteca de Quemchi se establece un servicio de préstamo a las islas de Chiloé. Lo curioso de este préstamo es que los documentos se transporta en lancha. Esta experiencia cuenta con la ayuda de la Comunidad Europea financiando una *lancha biblioteca*.

En la localidad chilena de El Salvador, se desarrolla la original experiencia del “carrito libro”. Durante los fines de semana, en plazas, supermercados y hasta en la puerta de la iglesia los domingos, se establece un servicio de préstamo semanal de libros, libros que se transportan en un carrito.

En la población de Chañaral, el carrito se sustituye por un triciclo. El servicio es denominado *el mensajero del libro* mediante el cual, dicho triciclo cargado de libros va de puerta en puerta ofreciendo los libros en préstamo.

En la zona de Valparaíso y Temuco, se desarrolla la importante experiencia “la voz del libro”, a través de la cual, se crean espacios en las bibliotecas para ofrecer a los invidentes acceso a los documentos, mediante la transformación del texto impreso en voz o escritura *braille*.

En Santiago de Chile, existe el servicio *bibliometro*. Se trata de centros de préstamo establecidos en las siete estaciones de metro urbano de la capital chilena. Datos reveladores de 1999 dan una cifra de 26.000 socios activos con un movimiento de 320.000 préstamos, del que sólo el 8% no fue devuelto⁶.

En último lugar, el programa “un libro para sanarme”, cuenta con la aportación de juguetes y libros de la Agencia Española de Cooperación Internacional, y lo lleva a cabo la biblioteca pública de cada ciudad en donde se realiza el programa (una ciudad de cada una de las trece regiones de Chile), con la colaboración del Ministerio de Salud chileno. Se trata de establecer en los hospitales de estas ciudades, desde la biblioteca pública, una sala con juegos y libros para que los niños enfermos

-
5. La información de las experiencias en Chile ha sido tomada de RAMOS, Enrique: “Seducción y bibliotecas públicas: las bibliotecas públicas chilenas alcanzan a sus lectores”. *Métodos de Información*, vol.6, n°32-33 (1999), 27-36. Destacamos este artículo porque consideramos que ofrece una visión esclarecedora de lo que un país, en constante crisis, puede hacer en materia bibliotecaria
 6. Esta experiencia, que puede enmarcarse dentro de las actividades de extensión bibliotecaria, debería ser tomada seriamente en consideración en todas aquellas urbes que cuenten con metro, ya sea por iniciativa gubernamental o municipal. Aquí, la biblioteca pública nuevamente puede convertirse en un nexo de unión entre el ciudadano y la información

que puedan desplazarse la usen. También mediante carritos, se establecen préstamos de libros a las habitaciones de los niños impedidos.

RESPUESTAS DE MARCADA FUNCIÓN SOCIAL

En este apartado ofrecemos experiencias bibliotecarias que van más allá de la función tradicional de la biblioteca pública como servicio cultural y educativo. Como podremos deducir, la biblioteca pública es algo más.

En España, destacamos la labor de la biblioteca pública “Mestre Martí Tauler” de Rubí (Barcelona), ciudad de 53.000 habitantes que, a pesar de contar con tan sólo 2.000 extranjeros inscritos en el padrón municipal, está volcándose especialmente sobre ellos mediante diversas actividades, a través de las cuales, se pretende integrar a los extranjeros con los nativos del lugar y viceversa. De las actividades desarrolladas para tal fin, seleccionamos las siguientes: “Contes de tots colors”, en la que se narran cuentos procedentes de distintas culturas y narrado en ocasiones por gentes de dicha cultura (magrebíes, bosnios, rumanos, etc.); “Semana de la solidaridad”, en esta semana, entre otras actividades se realizan espectáculos de cuentos, talleres sobre solidaridad y clases de árabe⁷; “Actividades de difusión de la cultura saharahui”, constan básicamente de exposición de fotografías y charlas debate; Conferencias de autores reconocidos sobre el tema de las minorías étnicas; y Adquisición y difusión de un fondo documental para minorías. Se trata como vemos de un programa previsor y certero, que sabiendo los problemas que se derivan de una inmigración inevitable y cada vez mayor que va llegando al pueblo, donde hasta hace poco eran sus vecinos quienes emigraban, se adelanta y reparte dosis de convivencia pacífica y racional.

También en España, la red de Bibliotecas municipales de la ciudad de Granada, coincidiendo con el “Año europeo contra el racismo” en su conmemoración de 1997, desarrolló una programación de actividades altamente interesante y a emular en cualquier biblioteca cuya comunidad sea culturalmente muy heterogénea. Desde que las bibliotecas municipales de Granada abrieron sus puertas, en las fiestas de sus barrios se llevan a cabo actividades extraordinarias. En 1997, estas actividades se centraron en apoyar la erradicación del racismo en sus comunidades y propiciar el respeto y la convivencia intercultural. Estos objetivos se persiguieron a través de distintas actividades de las que destacamos unas cuantas: Exposición en todas las bibliotecas de libros de temática explícita contra el racismo; Colocación en todas las bibliotecas de un panel con el título “escribe un lema contra el racismo”, iniciativa

7. Se trata de una experiencia impactante. Los alumnos de los centros escolares, sin saberlo, entran a una clase donde el profesor explica la materia en árabe. Así, comprenden lo que un niño magrebí siente cuando asiste al colegio en sus primeras clases

que tuvo muy buenos resultados; Concurso infantil de *Collage* contra el racismo y la xenofobia, los trabajos se hicieron mayoritariamente en las bibliotecas y tras las fiestas fueron expuestos; Charla-Coloquio “Integración Social y Cultural de las minorías”, fueron ofrecidas por representantes de distintas asociaciones y el objetivo era provocar en los asistentes la aceptación de las diferencias, siempre que estas no atentasen contra la dignidad y los derechos de la persona; Proyección de películas sobre el tema. Faltan aquí actividades que se dieron ese año en Granada, sólo hemos apuntado unas cuantas, no obstante lo suficiente para probar que la acción concertada de las bibliotecas municipales en una ciudad o en un área mayor, puede, como fue el caso, arañar la conciencia de los usuarios, de los ciudadanos, para dejar huella, en este caso la huella de la tolerancia.

Siguiendo en España, es destacable la actividad que desarrolla la Biblioteca Pública de Jumilla (Murcia) dirigida a la comunidad de ecuatorianos, comunidad inmigrante mayoritaria en la ciudad. Entre las actividades desarrolladas destacamos: *Exposición sobre Ecuador*. Se trata de una exposición multimedia sobre Ecuador que cuenta con la colaboración del Cónsul de Ecuador en Murcia, con esta actividad se pretende acercar a los jumillanos a la cultura de este pueblo, propiciando una sinergia que aumente los grados de convivencia; otra experiencia desarrollada en Jumilla es la que ofrece su Servicio Integrado de Información Local expresamente a la comunidad de Ecuatorianos, mediante el cual se les informa de toda la información que es de su interés, ayudándoles a integrarse administrativa e “informacionalmente” en la ciudad; en la propia biblioteca también se ha instalado un PC de uso público especialmente dirigido a este colectivo para que puedan usar los programas informáticos habituales, ya que muy pocos disfrutaban de una situación económica que les permita adquirir este producto. Hay más experiencias y actividades que se desarrollan desde la biblioteca pública de Jumilla, biblioteca muy activa en otros muchos campos y comprometida sobre todo en el devenir de su comunidad.

Trataremos ahora las experiencias que se desarrollan en Suecia, donde a partir de los años 70, debido a la llegada masiva de inmigrantes, se desarrollan los servicios bibliotecarios multilingües, los cuales, están regulados por la Ley de Bibliotecas de 1997. En este país, uno de cada diez habitantes es de origen extranjero, por ello, las bibliotecas disponen de personal multilingüe, (el personal de cada biblioteca sabe hablar la lengua minoritaria más establecida en su comunidad). Para difundir los servicios de este tipo se hacen campañas en escuelas, hogares de ancianos, oficinas de inmigración y organizaciones de inmigrantes.

En primer lugar, destacamos, entre otros, los casos de la biblioteca pública de Skilstuna, en donde se celebra el año chino y en los colegios de la localidad se realiza una redacción sobre el tema. También se realiza en la biblioteca una exposición de fotos sobre Oriente Medio y vida de la minoría kurda, junto con referencias sobre historia y futuro del conflicto. En la biblioteca pública de Rinkeby, se realiza la actividad denominada *hijos de Abraham*, en la que la biblioteca y la escuela trabajan

juntos en la lectura y narración de cuentos procedentes de la tradición judía, del cristianismo y el islam, con el ánimo de confraternizar las distintas culturas. La biblioteca pública de Tensta, suburbio de Estocolmo, trabaja para superar dificultades idiomáticas ayudando a quien está aprendiendo una segunda lengua, ya que como no cuentan con personal suficiente para tanta labor, echan mano de voluntarios, especialmente estudiantes de idiomas y personas mayores naturales de los países o regiones donde se hablan esas lenguas, afincados hace tiempo en el lugar.

Dentro de las respuestas de marcada función social vamos a centrarnos a continuación en tres casos que se dan en bibliotecas de Estados Unidos, país donde la biblioteca pública es uno de los corazones que hacen latir a las comunidades y que se involucra con los ciudadanos a lo largo de sus vidas, siendo un referente tradicional para solucionar distintos problemas y necesidades.

Si hasta ahora hemos hablado de experiencias concretas de concretas bibliotecas públicas, vamos a hacer una excepción: queremos aportar la actividad de las bibliotecas de prisiones de EEUU, ya que si bien no son una biblioteca pública, sí que son de acceso *libre* y gratuito para su comunidad y sobre todo, como veremos, tremendamente útiles. Junto a las bibliotecas de prisiones o a veces en el mismo espacio, en Estados Unidos existen las llamadas bibliotecas jurídicas, bibliotecas que existen por precepto legal, ya que la Constitución reconoce el derecho de los presos a acceder a los Tribunales. Como respuesta, estas bibliotecas de prisiones prestan a los reclusos interesados tanto la posibilidad de investigar sobre temas jurídico-legales que les afecten, como la asistencia en la preparación y trámite de documentación legal⁸. El mundo de las bibliotecas de prisiones aún está lejos del de la biblioteca pública, todavía muchas legislaciones, si las contemplan, ponen como responsables de las mismas a trabajadores sociales o como en el caso español, al profesor de EGB de la prisión. Es nuestra opinión y la de muchos, también coincidente con el Manifiesto de la UNESCO, que es la biblioteca pública la que debería responsabilizarse de este servicio.

También en Estados Unidos, la Biblioteca Pública de Chicago desarrolló una serie de actividades persiguiendo convertirse en agente de desarrollo social y personal de su comunidad. Estas actividades surgen como respuesta a un mal latente en la comunidad: en los barrios, en la ciudad en general, la gente no se conoce, no se relaciona, no existe el denominado *capital social*⁹. Para convertirse en reactivo social, la Biblioteca Pública de Chicago desarrolla las siguientes actividades: forma-

-
8. Pero no a los reclusos de la prisión de Guantánamo, ni posiblemente a otros reclusos de otras prisiones de este país, donde como en otros países, las leyes son cínicas, los derechos no dejan de ser sólo eso y no hechos.
 9. El capital social son las redes, las normas y la confianza social que facilitan la cooperación y la coordinación en beneficio mutuo; y la biblioteca facilitando la comunicación entre la comunidad crea capital social.

ción de grupos de debate sobre distintos temas; creación de asociaciones de alfabetización informática; creación de clubes de lectura de ámbito comunitario; edición de guías vecinales digitales con información sobre la comunidad; presencia en museos y emisoras locales; lanzamiento de campañas de lectura a la comunidad y otras actividades. Con respecto a esta última, es destacable la campaña “un libro, un Chicago”, donde se intenta que Chicago, su gente, lea el mismo libro a la vez, facilitando una sinergia que estimule el sentimiento de unidad, de pertenencia a una comunidad¹⁰. En definitiva, en Chicago la biblioteca se esfuerza en crecer como espacio público y punto de encuentro de la comunidad.

La última experiencia que hemos seleccionado de las bibliotecas públicas de Estados Unidos es la que desarrollan en el Estado de Nueva York las trece bibliotecas del Sistema de Bibliotecas Pioneras. Estas bibliotecas conscientes del alto grado de temporalidad de los puestos de trabajo que existe en su comunidad y por lo tanto, consciente de la búsqueda constante de empleo que su gente realiza, han elaborado Centros de Información Laboral en sus sedes. Estos centros reúnen y clasifican ofertas de trabajo, desde allí se pueden tramitar solicitudes y lo que es más, los bibliotecarios los asisten a la hora de rellenarlas y les forman para que sepan qué decir y cómo en una entrevista de trabajo. Desde luego esta actitud responde a la obligación de las bibliotecas de adaptar sus servicios como un guante a las necesidades de su comunidad

Por su parte, en México, concretamente en México Distrito Federal se viene practicando una actuación bibliotecaria muy peculiar: el desarrollo de Libro Clubes¹¹ establecidos por el Instituto de Cultura de la Ciudad. Especialmente interesantes son las experiencias que se desarrollan en el Libro Club del Museo Nacional de Culturas Populares, y tienen como propósito integrar a los *grupos vulnerables* de la ciudad. Estos grupos son consecuencia de la masificación y la desigualdad social que existe en México D.F., ciudad de más de ocho millones de habitantes a la que acuden para buscarse la vida las comunidades indígenas que a la postre acaban sumidos por lo general en una terrible pobreza. Los grupos vulnerables a los que nos referimos son las personas mayores de sesenta y cinco años, que representan a tan sólo el 6'5% de la población y cuentan con pocos servicios; los niños indígenas que empiezan a trabajar desde más o menos los cinco años limpiando parabrisas en los semáforos o vendiendo artesanía; y sus padres, que vinieron en busca de mejor vida desde sus aldeas. Los programas desarrollados en el Museo atañen a los niños

10. Sin caer en la demagogia, el lema *un solo libro, un solo Chicago*, nos recuerda a conceptos tales como pensamiento único o globalización, siendo que la biblioteca no debe participar en esos latigazos que dividen al mundo entre buenos y malos y propician la exclusión y la estupidez.

11. Colecciones de libros establecidos en los lugares donde lo solicitan los ciudadanos, desde una escuela hasta una carnicería, en los que se realizan lecturas en voz alta dos veces al mes y se da el servicio de préstamo.

indígenas y a los mayores de sesenta y cinco años, y son los siguientes: *Taller para niños indígenas*, se desarrolla los sábados de 10 a 12 de la mañana y las actividades en este orden son la lectura de cuentos, manualidades, desayuno, juegos y otra vez lectura de cuentos. El propósito del taller es integrar a los niños buscando sus rasgos comunes con los niños no indígenas, para borrar la barrera psicológica que los autoexcluye; *Taller para adultos mayores de sesenta y cinco años*, se desarrolla los viernes por la tarde y los sábados por la mañana. A estas personas se les da elegir de entre tres listas donde se ordenan libros por temas, autores y épocas, relatos cortos y poesías que después de ser leídas en voz alta, son motivo de debate. En estos encuentros se anima a los mayores a acercarse a la lectura pero sobre todo se les presta atención, se sienten importantes, todavía miembros de una sociedad que no les deja definitivamente de lado.

RESPUESTAS MEDIANTE SERVICIOS AÑADIDOS

Las experiencias que a continuación vamos a referir las hemos clasificado en este apartado para diferenciarlas de las anteriores clasificaciones. Estas diferencias se concretan en su trascendentalidad no estrictamente bibliotecaria, ni de marcada función social, pero sí como agente creador de mejoras sociales en muy distintos aspectos. Destacamos especialmente en este apartado experiencias de Servicios de Información a la Comunidad, que si bien en general, podrían encuadrarse dentro de la primera clasificación, servicios estrictamente bibliotecarios, estos que aquí describimos son algo más, y están tan imbricados en la sociedad a la que sirven que los consideramos como un servicio que aporta un valor añadido a la actuación bibliotecaria.

En España, es cada vez más habitual la puesta en marcha de puntos o servicios de información local o para la comunidad que pretenden convertir a las bibliotecas en referentes inmediatos para sus conciudadanos. Aunque este tipo de servicios es de una tradición amplia en el mundo anglosajón, es cierto que en el resto del mundo no es hasta hace pocos años cuando comienzan a desarrollarse proyectos y experiencias a este respecto. Algunas bibliotecas públicas españolas han realizado una labor, en este sentido, realmente encomiable por lo que consideramos oportuno destacar su trabajo. A título de ejemplo, nos interesamos especialmente por las actuaciones realizadas en las bibliotecas públicas de Tarragona y de Terrasa.

El trabajo bibliotecario desarrollado en Tarragona, a través de su servicio de información local y comunitaria, ha sido alabado y destacado por diversos estudiosos de nuestro país en materia bibliotecaria¹². Especial consideración merece la

12. Así sucede, por ejemplo, en los trabajos de AMORÓS I FONTANALS, J., ONTALBA Y RUIPÉREZ, J.A. y PÉREZ I SALMERÓN, G.: "La información local o comunitaria en los servicios de información de las bibliotecas públicas". *BiD*, nº4 (Juny 2000) <<http://www.ub.es/biblio/bid/>>

versión virtual del servicio de información local accesible en Internet¹³ desde 1998. En la biblioteca tarraconense entendieron perfectamente la idea de que la biblioteca pública actual no puede configurar un servicio de información prescindiendo de una herramienta tan valiosa como Internet, la cual, se presenta además como el escenario de propagación de contenidos informativos más utilizado actualmente.

A través del servicio de información local, la biblioteca pública de Tarragona pretende convertirse en un centro ya no de información, sino de conocimiento para su comunidad. Así lo podemos atestiguar con su participación en el desarrollo de diversos servicios bibliotecarios virtuales y presenciales en el proyecto *Administració Oberta de Catalunya* con el que se pretende formar, instruir y asesorar en el uso de la tecnología y de cualesquiera trámites administrativos de toda índole a aquellos ciudadanos que desconocen o tienen poco contacto con el mundo de la información.

Otra labor que queremos destacar de Tarragona es su colaboración con la Cámara de Comercio e Industria de la Diputación de Tarragona. El objetivo es poner en marcha un servicio mutuo de información social y económica mediante la creación de bases de datos de elaboración conjunta destinadas para su uso por los ciudadanos trasladando hacia la Cámara aquellas consultas de más difícil resolución.

Finalmente, también quisiéramos destacar el trabajo que realiza este servicio de información con diversas instituciones, asociaciones y entidades de Tarragona para promover la celebración de acontecimientos de carácter cultural y de plena actualidad proporcionando productos o servicios informativos complementarios: páginas webs temáticas, dossiers virtuales, directorios en línea, guías digitales de información, etc.

Por su parte, la biblioteca pública de Terrasa, nacida al amparo de tres estamentos administrativos públicos: el ayuntamiento de Terrasa, la Diputación de Barcelona y la Generalitat de Catalunya, ha desarrollado un servicio de información a la comunidad desde la idea de que el ciudadano es la razón fundamental de ser de la biblioteca. De hecho, la finalidad de este servicio es que “ningún cliente puede irse de la biblioteca sin haber recibido una respuesta a su consulta, sea ésta del tipo que sea” (BUSQUET. 2002, 462).

04amoro2.htm>; GARCÍA GÓMEZ, FCO.JAVIER y DÍAZ GRAU, ANTONIO: “ Biblioteca pública, información local y difusión de información: reflexiones acerca de un servicio de información local”. *Revista TK*, nº10 (diciembre 2000), 107-113; GARCÍA GÓMEZ, Fco.Javier: “Las bibliotecas públicas españolas en Internet: ¿qué servicios ofrecen?” [En línea]. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº68 (septiembre 2.002), 23-36 <<http://www.aab.es/51n68a2.pdf>>; LOZANO, Roser: “Introducción a la biblioteca pública virtual: una nueva biblioteca para una nueva sociedad”. *Educación y Biblioteca*, nº106 (Nov. 1999), 72-76; Omella i Claparols, E. y Abadal i Figueras, E.: “Política local d’informació i biblioteca pública”. *Revista ITEM*, nº24 (gener-juny 1999), 13-32
13. <http://www.biblio.fut.es/sil_c.htm> [Consulta: 11/01/2003]

Esta biblioteca, además de convertirse en intermediaria entre la solicitud informativa del usuario y los recursos de información disponibles, actúa como agente creador de información, esto es, elabora y mantiene actualizados productos documentales, a través de su servicio de información comunitaria, cuyos destinatarios son sectores de población claramente identificados. Así, por ejemplo, ofrece *maletes temàtiques de colecció local* en donde reúne en un solo documento fuentes de información sobre un tema local determinado; *dossiers de colecció local* consistente en la recopilación sistemática de noticias de prensa de ámbito local, así como aquellos artículos relacionados con dicha temática; o *dossiers de informació general* donde se recogen noticias sobre temas de candente actualidad. Igualmente permite la conexión a la base de datos de información municipal (conocida como servicio 010). Por último, destacar el proyecto, aún no finalizado (se preve para los próximos meses), de creación de una base de datos bibliográfica sobre la ciudad de Terrasa. Este proyecto, liderado por la biblioteca, es gestionado por el Servei de Documentació d'Historia Local de Catalunya y la Universitat Autònoma de Barcelona.

En Colombia, en la ciudad de Medellín, funciona con gran éxito desde hace unos años un servicio de información para la comunidad que se ha convertido en un ejemplo a seguir a nivel mundial¹⁴. Fue, a principios de la década de los 90, cuando el Departamento de Cultura y Bibliotecas de la Caja de Compensación de Comfenalco Antioquía puso en marcha este servicio, en principio como una extensión del servicio de referencia de la biblioteca pública "Héctor González Mejía" de Medellín. Con el tiempo, apostó por el desarrollo de servicios de valor añadido que tuvieran como fin último satisfacer las necesidades informativas de la comunidad en la que se integraba.

En 1994 se puso en marcha la *Burbuja Informativa*, ubicada en una de las calles más transitadas e importantes de la ciudad, con ello, se ofrecía una alternativa informativa más al ciudadano de a pie. A partir de 1997, el servicio de información local se extiende a diferentes puntos de la ciudad y a otras localidades del país¹⁵. Desde 1999 funciona una base de datos de información local accesible desde Internet que ofrece información de toda índole sobre la ciudad. Asimismo, el servicio de información local publica diversas guías informativas sobre la ciudad en múltiples soportes y formatos con el título "Guía de Información al Ciudadano".

-
14. Según se informa en la Web del Servicio de Información a la Comunidad de las bibliotecas públicas de Medellín <<http://www.confenalcoantioquia.com/sil/institucional.htm>> [Consulta: 27/12/2002], éste es único en toda Colombia y se proyecta como modelo a seguir en toda Sudamérica, compitiendo en calidad y tecnología con los mejores del mundo. Desde su creación, allá por 1991, ha ido desarrollando diversos programas y servicios complementarios que han tomado como base las necesidades informativas de todo tipo de la ciudadanía de su entorno
 15. En 1999, se implanta este servicio en la Biblioteca Centro Occidental Regional Antioquía; ese mismo año se crea un punto de información local en la bibliocafetería Sede Colombia; en dos mil, se implanta el servicio en la Biblioteca La Aldea; este año este servicio obtiene el certificado de calidad ISO 9002.

Especialmente interesante resultan los sondeos de opinión pública que este servicio realiza a la comunidad con el objetivo de ganar pertinencia en sus ofertas informativas, tal y como pretenden con el programa “Hablemos de Medellín” y con las Muestras bienales en soporte audiovisual “Medellín para verte mejor”. Desde este servicio también se asesora a los servicios similares del resto de Colombia, formándolos para mejorar allí sus propios servicios de información local.

En Portugal, la biblioteca pública municipal “Manuel da Fonseca”, de Castro Verde, ofrece una de esas respuestas que quedan claramente enmarcadas como servicios añadidos. En esta biblioteca se observó que las fuertes manifestaciones culturales a través del *canto alentejano*, cante local de mucha tradición en la zona, no contaba con documentación alguna sobre su realidad; así pues, la biblioteca pública recogió y trató toda la documentación referente a este campo intentando dar respuestas a las necesidades informativas del pueblo y de los investigadores especializados. Y no sólo eso, sino que partiendo de este trabajo, promovió la celebración de un festival de música tradicional abierto a la música mediterránea del sur de España y norte de África. En este caso, la biblioteca pública no sólo recoge y apoya las manifestaciones culturales de su comunidad, sino que las impulsa mediante un espectáculo musical abriendo una nueva ventana al mundo para darlas a conocer.

En Venezuela, en la zona del Amazonas, conviven una serie de tribus ya muy alejadas de la inercia sociocultural que dirige el mundo, en donde se desarrollan actividades y se dan actitudes verdaderamente autóctonas, únicas. En este sentido, existe un problema de difícil solución que las bibliotecas públicas de la zona se empeñaron en solucionar. Este problema es el de la comunicación, ya que en muchas de estas tribus sólo se habla su lengua indígena y desconocen cualquier otra, siendo que esa lengua indígena es desconocida para el resto del mundo, se trata de lenguas sino muertas, moribundas. Para que este aislamiento no supusiera la desaparición de tan importantes vestigios culturales, los bibliotecarios han sido formados para actuar de intermediarios¹⁶ entre las diferentes culturas, para darlas a conocer y para que éstas conozcan el progreso.

A MODO DE CONCLUSIÓN

Sabemos que la biblioteca pública debe ser un guante que se amolde a la sociedad a la que sirve; pero este guante, en ocasiones, ha de cubrir una mano deforme, irregular, llena de aristas, una mano difícil de cubrir, y es aquí, desde la inventiva y el

16. Al igual que el bibliotecario viene actuando como intermediario entre el mundo de la información y las necesidades concretas de los usuarios, aquí vemos que el profesional de las bibliotecas también puede actuar de intermediario entre el mundo y estas islas culturales a punto de naufragar

buen hacer, donde la biblioteca pública saca de su chistera *el guante*, el servicio pertinente, la actuación bibliotecaria adecuada.

En las experiencias analizadas hemos visto cómo se *metamorfosea* la biblioteca para poder verse reflejada en el espejo de la sociedad a la que sirve. Estas sociedades sufren cambios, tienen problemas, se angustian o se apagan, y la biblioteca actúa como un percutor que posibilita el *disparo certero* que elimine o hiera la situación endémica, carencial o transitoria que afecta a la comunidad.

Los casos aquí expuestos deben hacernos reflexionar sobre las auténticas posibilidades que la biblioteca pública ofrece a comunidades, sociedades y colectivos carentes, faltos o necesitados de actuaciones y soluciones a su particular contrariedad y complejidad: es una buena oportunidad para mostrarnos necesarios y útiles a colectivos y particulares. ¿Hemos de levantarnos del sillón cuando veamos, desde nuestra ventana, algún problema de nuestra comunidad?, sí, siempre, pues ya no somos sólo conservadores, distribuidores y difusores de información, sino agentes comprometidos con las necesidades reales y evidentes de nuestra sociedad.

BIBLIOGRAFÍA

- AGUSTIN LACRUZ, Carmen y TORREJON LASHERAS, Margarita (1997): "Pobreza y tecnologías de la información". *Revista SCIRE*, vol.3, nº2 (1997), 131-144
- AMARAL, Sueli Angelica do (1999): "Biblioteca e desenvolvimento socio-economico: um desafio para os profissionais da informação". *Investigación Bibliotecológica*, vol.13, nº26 (1999), 50-63
- ARANDA TORRES, Patricio (1999): "Las bibliotecas y los servicios de información parlamentarios como instrumentos para el desarrollo democrático". *65th IFLA Council and General Conference*. Bangkok (Tailandia): IFLA, 1999 <<http://www.ifla.org/IV/ifla65/papers/070-101s.htm>>
- BARRIO, Zipriano (1998): "¿Para qué sirve una biblioteca?: La intermediación bibliotecaria". *Educación y Biblioteca*, nº93(1998), 29-31
- BETANCOUR, Adriana María (2002): "Un lugar en el mundo: Los servicios de información local en la biblioteca pública". *Métodos de Información*, Vol.9, nº51(2002), 38-43
- BUSQUET, Montserrat (2002): "El servicio de información a la comunidad. La experiencia de Terrasa". *I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*. Valencia: MEC, 2002; 460-469
- BUTDISUWAN, Sujin (1999): "servicios de información para personas en situación de desventaja: un desafío para los profesionales de la información de Tailandia". *65th IFLA Council and General Conference*. Bangkok (Tailandia): IFLA, 1999 <<http://www.ifla.org/IV/ifla65/papers/022-132s.htm>>
- CALVO, Blanca (2002): "Historia de una idea: Los clubes de lectura en Guadalajara". *Anaquel*, Nº18 (2002), 3-4
- FEDERACION INTERNACIONAL DE ASOCIACIONES DE BIBLIOTECAS Y BIBLIOTECARIOS (FIAB/IFLA) (2001): "Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas" [En línea]. <<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>>[Consulta: 12/08/2002]

- EKMAN, Mark (1999): "Llegar a los usuarios multiculturales en las bibliotecas: algunas reflexiones y ejemplos de Suecia" [En línea]. *65th IFLA Council and General Conference*. Bangkok (Tailandia): IFLA, 1999 <<http://www.ifla.org/IV/ifla65/papers/008-106s.htm>>
- ERSHOVA, Tatiana V. y HOHLOV, Yuri E. (2000): "Migrar de la biblioteca de hoy a la biblioteca de mañana: ¿Re- o E-volución?". *66th IFLA Council and General Conference*. Jerusalem: IFLA, 2000 <<http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/063-110s.htm>>
- FIE, Xiaotong (1997): "Las bibliotecas orientadas hacia el nuevo orden mundial pluralista e integrado". *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº47 (1997), 59-67
- JIMÉNEZ VELA, M^a Angeles (1998): "El año europeo contra el racismo en las bibliotecas públicas municipales de Granada". *X Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*. Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 1998; 273-280
- GARCÍA GÓMEZ, Fco.Javier y DIAZ GRAU, Antonio (2000): "El servicio de información local en las bibliotecas públicas municipales. Importancia y pautas para su desarrollo (I)" [En línea]. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº61 (2000), 47-56 <<http://www.aab.es/51n61a3.pdf>>
- GARCÍA GÓMEZ, Fco.Javier y DIAZ GRAU, Antonio (2001): "El servicio de información local en las bibliotecas públicas municipales. Importancia y pautas para su desarrollo (II)" [En línea]. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº62 (2001), 31-47 <<http://www.aab.es/51n62a2.pdf>>
- GARCÍA GÓMEZ, Fco.Javier y DIAZ GRAU, Antonio (2001): "La biblioteca pública como instrumento para el desarrollo local y social de las poblaciones rurales". *Boletín de ANABAD*, LI, nº1(2001), 143-163
- GARCÍA PEREZ, M^a Sandra (2001): "Un acercamiento a las bibliotecas de los centros penitenciarios". *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº62 (2001), 79-89
- GIMENO PERELLÓ, José (2001): "Información científica, biblioteca y conocimiento". *Revista General de Información y Documentación*, vol.11, nº2 (2001), 11-31
- GONZÁLEZ OLIVARES, José L. (2002): "Minorías culturales en las bibliotecas públicas". *Educación y Biblioteca*, nº131 (2002), 55-57
- GONZÁLEZ QUESADA, Alfons (1999): "Biblioteca y xenofobia". *Educación y Biblioteca*, nº100 (1999), 69-71
- GONZALO MUÑOZ, Estela y MAROTO CASTRO, Ana Isabel (1999): "Vamos a jugar. Se ha escrito un crimen...Una informal formación de adultos". *Educación y Biblioteca*, nº103 (1999), 12-15
- HENDRY, Joe D. (1998): "The contribution of public libraries to higher education opportunities for the socially and economically deprived in rural societies". *64th IFLA General Conference*. Amsterdam: IFLA, 1998 <<http://www.ifla.org/IV/ifla64/006-106e.htm>>
- KRAWIETZ, Alejandro (2002): "Los circuitos de información interna y externa en las bibliotecas públicas". *I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*. Valencia: MECD, 2002; 403-409
- LEMONS PICARRA, Constantino Manuel (1998): "Las bibliotecas públicas de las zonas rurales del sur: un instrumento de desarrollo regional". *X Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*. Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 1998; 529-535
- PESTELL, Robert y SEMAN, Abu Norma (1999): "Servicios de biblioteca pública para comunidades rurales y alejadas: modelos malayo y australiano" [En línea]. *65th IFLA Council and General Conference*. Bangkok (Tailandia): IFLA, 1999 <<http://www.ifla.org/IV/ifla65/papers/059-139s.htm>>

- PIENAAR, Rae E. (1996): "Información de supervivencia: el papel de la biblioteca pública en el desarrollo social y cultural de los sectores desfavorecidos". *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº43 (1996), 43-50
- RAMOS, Enrique (1999): "Seducción y bibliotecas públicas: las bibliotecas públicas chilenas alcanzan a sus lectores" [En línea]. *Métodos de Información*, vol.6, nº32-33 (1999), 27-36 <<http://www.uv.es/cde/mei/mei32/pag26.html>>
- RODRÍGUEZ, Gloria María (1998): "La biblioteca pública: una propuesta para trabajar por la equidad". *64th IFLA General Conference*. Amsterdam: IFLA, 1998 <<http://www.ifla.org/IV/ifla64/093-105s.htm>>
- SAUMELL i CALAF, Dolors (2002): "Tecnologías de la información y especialización en bibliotecas públicas: el sistema de información local de la biblioteca pública de Tarragona". *I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*. Valencia: MECD, 2002; 128-134
- SUAIDEN, Emir José (1999): "Bibliotecas y desigualdades". *Educación y Biblioteca*, nº100 (1999), 13-14
- TRINDADE, Francisca (1998): "Las bibliotecas públicas de Barreiro y de Pamela en el proyecto comunitario ILIERS (Integrated Library Information, Education and Retrieval System)". *X jornadas Bibliotecarias de Andalucía*. Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 1998; 535-539.