

BIBLIOTECAS PUBLICAS, INFORMACIONES Y CIUDADANIA

Autores

MAY BROOKING NEGRÃO

Biblioteca Alceu Amoroso Lima - Departamento de
Bibliotecas Públicas - São Paulo - SP

SÔNIA REGINA CÉU BERTONAZZI

En Latinoamerica y en el Caribe, muchas redes regionales tales como LILACS (Literatura sobre Ciencias de la Salud por autores de la Región) han sido desarrolladas en años recientes, y el acceso a bases de datos se está tornando una practica común en universidades, centros de investigación y grandes corporaciones comerciales. Esto muestra que al menos científicos, industriales y hombres de negocio están conscientes del valor de la información para el desarrollo científico, tecnologico y económico.

Por otra parte, la mayoría de la poblacion ignora el valor de la información para la solución de problemas diarios, para movilidad social y para participación en una sociedad democratica. Esta laguna entre a asi llamada elite de un pais y las personas comunes se puede comparar a aquella existente entre paises desarrollados y en desarrollo. La información aparece nuevamente como uno de los indicadores de esta laguna.

Las bibliotecas públicas en países en desarrollo han tentado ejecutar sistemas de información comunitarios como un medio de esparcir el uso de la información como una actitud cultural. La Venezuela es el país donde el involucramiento de la comunidad ha sido enfatizado y donde el servicio mencionado desempeña un papel importante en el sistema de bibliotecas públicas (1).

La falta de artículos sobre servicios de información comunitarios en periódicos de bibliotecas, a veces la fuente más accesible de información en nuestros países, ha sido un gran obstáculo para mi identificación de otras experiencias en la Región. Este mismo hecho es la causa probable de una sola citación para un país en la Región, Jamaica, en la disertación "Rural community information services" [Servicios de información comunitarios rurales] (2).

La literatura sobre el asunto es escasa, pero no la preocupación con el mismo, como declarado en el Seminario sobre bibliotecas públicas, llevado en Caracas, en 1982. En esta reunión, una propuesta principal era la provisión de modelos alternativos para la organización de sistemas de información comunitarios para bibliotecas públicas (manuales y directivas) (3).

Como contribución para el asunto, esta disertación describe algunos de los problemas que afectan el uso de la información por ciudadanos de bajos ingresos y menciona el proyecto "Sistema de Información para el Ciudadano", desarrollado en São Paulo para alcanzar su población,

especialmente aquellos habitantes que viven en áreas marginales de la ciudad (4).

VALOR DESCONOCIDO, NECESIDAD DESCONOCIDA, EN UN LUGAR DESCONOCIDO

Polke (5) realizó un estudio de investigación con el fin de verificar el flujo de informaciones en un barrio de bajo ingreso en Belo Horizonte, capital del Estado de Minas Gerais. Ella constató que la información era obtenida principalmente a través de amigos, vecinos y parientes. El empleo era una de las preocupaciones de la población local, que también hallaba que informaciones sobre trabajos eran difícil de obtener. Las personas sentíanse impotentes ante la legislación, así desanimadas para luchar por sus derechos. El autor termina diciendo que la falta de información era la causa del bajo nivel de participación en organizaciones comunitarias.

Santos (6), en 1984, realizó una otra investigación concerniente a las necesidades de información de migrantes nordestinos que llegan a São Paulo y Brasilia. El trabajo en la gran ciudad era su principal motivación para migración. Algunos de los resultados siguientes son pertinentes a nuestro tema:

- 77-82% de los entrevistados no habían buscado por información sobre Brasilia o São Paulo antes de su partida. Esto representa que ellos no tenían necesidad de información, hasta mismo en la situación de empezar una

nueva vida en un lugar extraño y desconocido:

- los pocos que han buscado información tenían como interés oportunidades de empleo, amigos y parientes;
- había una falta de conocimiento sobre el significado y objetivos de una biblioteca; la mayoría de los migrantes habían "oído de ella", pero no sabían "lo que era".

Ambos investigadores reconocen que la información circula principalmente "de boca a boca y por recomendación personal" (2). Solamente fuentes informales (amigos, familia y parientes) han sido usados, como también observado por Kempson (2). De ese modo, la situación en el África rural es similar a aquella de algunas áreas urbanas en el Brasil. La explicación es simple, la cultura oral también prevalece en el Brasil, donde la tasa de alfabetismo está alrededor de 73,4%. Además, la investigación de Santos ha sido realizada entre migrantes rurales y la de Polke en una área marginal urbana, donde las personas tienen problemas similares a aquellos de una población rural.

Se supone que el servicio de información comunitario, como un canal formal, suministre información a una población que la necesita para participación en una sociedad democrática, para abandonar una condición de enajenación social, y para una movilidad social hacia arriba. Sin embargo, esta misma población no comprende el valor y las ventajas de la información para la solución de problemas diarios, razón por la cual no sienten necesidad de ella.

Comparemos la situación de una biblioteca que detiene un

servicio de información comunitario similar a aquello de un hospital con un servicio para una enfermedad específica. Una persona puede estar enferma, sin saberlo, pero al primero sintoma de cualquiera enfermedad, ella sabe a dónde ir, porque servicios de salud (hospital y similares) tienen un significado y uso conocidos (5). Una persona puede tener una necesidad de información sin estar consciente de ello, pero si ella llega a constatar la necesidad, al invés de ir a bibliotecas o a cualquiera organización con un servicio similar, ella buscará por fuentes informales.

En ambos casos, el conocimiento de la necesidad es útil porque representa la cura posible de una enfermedad o la solución de un problema. Los servicios específicos están disponibles, en el hospital serán usados, en la biblioteca podrán ser usados si un amigo ha oído de ello. En ambos casos, bibliotecas y hospitales han previsto una necesidad.

Como el servicio en la biblioteca no es ni el producto de una demanda ni la satisfacción de una necesidad, uno puede decir que una elite cultural está imponiendo un servicio desnecesario para la gran masa de la población. En este caso, no obstante, la oferta intenta crear una demanda, porque ella frecuentemente ocurre en actividades culturales.

Asumiendo que el servicio de información comunitario, o un servicio de información formal estructurado, es necesario, uno puede cuestionar la razón para tenerlo en bibliotecas.

Primero, bibliotecas públicas en países en desarrollo son, a

veces, las únicas instituciones que reconocen información como un derecho y una necesidad. Están también deseosas de suministrar el servicio destinado a la satisfacción de esta necesidad. Segundo, las bibliotecas están asociadas a la sociedad erudita, como "un lugar para libros" (6), un lugar en dónde los estudiantes buscan conocimiento o auxilio para sus deberes de casa, como un lugar que soluciona algunos de los problemas educacionales de la población. En la mayoría de los casos, la biblioteca es una institución en la cual confían las personas en busca de conocimiento. Tercero, las bibliotecas desempeñan un papel importante en el proceso educacional tornando las personas conscientes de una necesidad y motivando el uso de informaciones, un nuevo conocimiento y una nueva capacidad. Cuarto, cuando los recursos son escasos, deben ser concentrados; así, es racional usar edificios y servicios existentes que ya tengan un buen imagen concerniente a la transmisión de conocimiento.

EL PROYECTO SISTEMA DE INFORMACION DEL CIUDADANO: VALOR CONOCIDO, NECESIDAD CONOCIDA EN UN LUGAR CONOCIDO

Muchos factores deben ser considerados al planificar un servicio de información comunitario: el uso o no uso de informaciones, el flujo de información en una comunidad y muchos otros mencionados en la literatura (2, 7, 8). Se ha descrito también las causas que dificultan o impeden el uso de la información, tales como: ambientes educacionales y culturales, ignorancia del valor de la información como un medio de mejorar las condiciones sociales, dispersión de

informaciones existentes, complejidad de su presentación, exceso de informaciones producidas por los medios de comunicación, etc.

Muchas necesidades han sido apuntadas en varias investigaciones: servicios de salud, habitación, transportes, educación (7). En una gran ciudad como São Paulo, otras necesidades han sido identificadas. Para el migrante rural viviendo en áreas urbanas marginales, es esencial información no solo sobre trabajo y empleos - el atracción de la ciudad, sino también educación continuada - para mantener un empleo ou obtener un mejor empleo en una sociedad competitiva. Informaciones concernientes a los derechos constitucionales son también altamente necesarias en lugares en donde, por ignorancia de sus derechos, la persona sientese indefensa y desprotegida (5).

En São Paulo, ya existe un servicio de información comunitario en la biblioteca central que es usado principalmente por personas y organizaciones que ya conocen el valor de información y donde conseguirla. Expresando su preocupación con esta situación, los obreros del sistema de bibliotecas públicas se reunieron en una junta, han votado por la implementación de un sistema global para alcanzar las personas en los 56 puntos de servicio existentes. El objetivo principal de este sistema es el de colocar a disposición informaciones a fin de satisfacer cada individuo como un ciudadano, un sistema de informaciones para la ciudadanía (8).

El grupo de trabajo formado para esbozar el proyecto ha propuesto una red de informaciones con procesamiento centralizado y entrada y recuperación de información descentralizadas. El compartimiento de informaciones collectadas por cada biblioteca participante es una manera de maximizar el uso de recursos. Esto permitiría reutilizar una investigación, evitando, así, la duplicación y dispersión de esfuerzos.

Computadoras, además de almacenar y recuperar informaciones eficientemente (9), tienen una otra ventaja, la atracción de una nueva tecnología para personas no habituadas a ella. Así como escaleras automáticas y ascensores aun atraen y asustan las personas, el terminal de computadora disponible para uso personal puede causar el mismo efecto.

Además, la computadora es una herramienta para que el usuario se torne él mismo un proveedor de informaciones, en una participación activa. Un usuario que ve "su" información en la pantalla ciertamente contará a sus amigos y vecinos sobre eso, promoviendo así el uso del sistema.

Algunas de estas posiciones pueden sonar naive como es el hombre común de cierta manera. Pero él es también dotado de la sabiduría natural que es una parte de la cultura de cada nación del mundo, y, a veces, de la cultura universal. El proverbio puede tener diferentes expresiones formales en cada lengua, pero, intrínsecamente, tiene el mismo significado.

La participación de la comunidad o sus miembros como fuentes de información sería una evidencia de personas soportando el sistema, la iniciación de la participación activa que puede llevar a la consciencia política. Presenciaríamos la esperada "democratización de la información", informaciones para la comunidad, de la comunidad, y también por ella.

ASPECTOS ORGANIZACIONALES

La red es formada por:

- una agencia de informaciones central, ubicada en la biblioteca central, que coordinaría las estrategias para colección, control, almacenamiento y diseminación de informaciones;
- unidades participantes, filiales de bibliotecas que serían responsables por la cooperación en alimentar el sistema, actualizando datos, diseminando informaciones, y por propagar el servicio para las comunidades a que pertenecen;
- órgano coordinador para administración del sistema. Será formado por un representante de la unidad central y dos representantes de cada zona de la ciudad (un bibliotecario y un miembro de la comunidad). Este órgano debe escoger un gerente entre sus miembros profesionales.

FASES DEL PROYECTO

El proyecto consiste de cuatro fases: proyecto piloto, su

evaluación, expansión de la red para alcanzar más siete bibliotecas, e implementación de toda la red.

El proyecto ya excedió su fase preliminar cuando han sido evaluados el servicio de informaciones existente y las informaciones suministradas pelas bibliotecas filiales. Se ha hecho también un exámen de todos los centros de información y servicios existentes en la ciudad.

Por ser un proyecto piloto de que depende la implementación de la red, valle la pena describir brevemente la primera fase. Consiste de lo siguiente:

- (1) entrada de las informaciones existentes en la biblioteca centra
- (2) implementación inicial de la red en dos bibliotecas filiales, y
- (3) acceso a dos de las bases de datos de la ciudad (legislación y directorio para servicios públicos).

Las bibliotecas están ubicadas en dos zonas diferentes de la ciudad y alcanzan comunidades de diferentes condiciones sociales. Una de ellas es usada por niños y adolescentes, lo que exige un otro proyecto: la consciencia del uso de la información para la ciudadanía desde muy niño.

Proyecto piloto: etapas para implementación

Deben emprenderse las siguientes etapas:

1. Desarrollo de una colección bibliográfica para soporte;
2. Entrenamiento del cuerpo administrativo sobre: salida de datos, entrevista del usuario; recuperación de informaciones de las bases de datos de la ciudad;
3. Entrada de datos;
4. Instalación de equipamientos y muebles en las bibliotecas participantes;
5. Manutención de los ficheros y alimentación de informaciones;
6. Diseminación de informaciones;
7. Marketing del servicio. Es la característica más importante para crear una demanda, tornar las personas conscientes de la necesidad de informaciones y motivar las personas a usarlas. En São Paulo, los siguientes aspectos deben ser llevados en consideración: experiencia de cultura oral, flujo de informaciones a través de canales informales, la cantidad de residencias con un aparato de radio (96%), el radio como una de las principales fuentes de información para esposas, la interacción con grupos populares de la comunidad (religiosos, políticos, laborales y organizaciones rurales minoritarias) (10), niños como principales usuarios de bibliotecas y "como un medio de contacto con adultos" (11).

8. Evaluación continua

Esta breve descripción de algunos de los aspectos del proyecto es una contribución muy simple para el asunto. Servicios de información en bibliotecas públicas intentando alcanzar aquellos individuos en la comunidad local que tengan un acceso limitado a recursos de información formales podrían, a largo plazo, promover un cambio en la actitud cultural de la población.

CONCLUSION

Como un verdadero representante del alma y de la cultura de nuestra Región, Jose Marti, un estadista excepcional, tiene una palabra cierta para cualquiera esfuerzo para enfrentar problemas en Latinoamerica y en el Caribe: "My sling is David's" [Mi honda es la de David] (12). De hecho, motivar el uso de la información por el público general, como una actitud cultural, y consecuentemente contribuir para una sociedad democratica es una tarea educacional gigantesca para un David en la red de comunicaciones de la sociedad: bibliotecas públicas.

En cierta medida, en países en desarrollo, el problema de dar un nuevo significado a las bibliotecas públicas, aquél de un centro de informaciones comunitario está presente en políticas de bibliotecas de muchos países. En busca de esta nueva imagen, las bibliotecas públicas podrían beneficiarse

del compartimiento de informaciones a través de un "centro de información y documentación sobre servicios de biblioteca en Latinoamérica y en el Caribe en áreas urbanas rurales y marginales" (11). En este caso, los bibliotecarios saben el valor, tienen la necesidad, pero no tienen el servicio para responder a su necesidad - el centro propuesto - en contraste con bibliotecarios especiales quienes ya tienen las redes regionales que necesitan.

La red LILACS ha sido mencionada en el comienzo de esta disertación para servir de ejemplo de una consecución alcanzada en la Región, en Ciencias de la Salud. Informaciones científicas y tecnológicas representan para el desarrollo de Ciencia y Tecnología, lo que el uso de la información por el público general representa para el desarrollo socio-cultural, de ahí la importancia de los servicios de información comunitarios.

REFERENCIAS:

- 1 INSTITUTO Autonomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Biblioteca. Informe anual 1988, Caracas, IABN, 1989.
- 2 KEMPSON, Elaine. Rural community information services: a literatura review and guidelines for development services. (No publicado).
- 3 REUNION Regional sobre la situación actual y estrategias de desarrollo de la biblioteca pública en America Latina y el Caribe, 1, Caracas, 1982. La biblioteca pública en America Latina: su estado actual y reflexiones en torno de su desarrollo futuro. Paris, UNESCO, 1982
- 4 CITIZEN Information System: a project. São Paulo, Secretaria Municipal de Cultura, 1989. (No publicado).
- 5 POLKE, Ana Maria Athayde et alii. Biblioteca, comunidade e informação comunitária: um estudo de como circula a informação utilitária no Bairro de Pompéia em Belo Horizonte. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 11, 1982. Anais. João Pessoa, APBPb, 1982. p.131-159
- 6 SANTOS, Angela et alii. Estudo das necessidades informação dos migrantes nordestinos que chegam a São Paulo Brasília. R. Biblioitecon. Brasília, Brasília, 12(2):229-259, 198

- 7 KOCHEN, Manfred & DENOUE, Joseph C., ed. Information for the community. Chicago, ALA, c1976.
- 8 FIGUEIREDO, Nice de Menezes. Serviço de informação para a comunidade como un instrumento de democratização da biblioteca pública brasileira. R. Bras. Bibliotecon. Doc., São Paulo, 18(3/4):7-19, 1985.
- 9 WOODS, L.B. & WALKER, JON. Automation of community information and referral services. Information Tech. & Libr., : 393-399, dec. 1989.
- 10 HULSHOFF, Marie-Anne. UAP: the interaction between library and community: some experiences in the Netherlands. IFLA Council, Section of Public Libraries, 1978.
- 11 UNESCO/IFLA Pre-Session Seminar on Library Services in Rural Areas, Chicago, 1985. Report and the presentation of resolutions. IFLA Annual. Munchen, Saur, 1986. p.90-92.
- 12 MARTI, Jose. Nossa America: antologia. textos selecionados por Roberto Fernandez Relamar. São Paulo, Hucitec & Assoc. Cultural José Martí, 1983.

BIBLIOTECAS PÚBLICAS, INFORMACIÓN Y CIUDADANÍA

Autoras

May Brooking Negrão

Bibliotecaria, Departamento de Bibliotecas Públicas, São Paulo, Brasil

y

Sonia Regina Ceu Bertonazzi

Bibliotecaria, Departamento de Biblioteca para Crianças, São Paulo, Brasil

RESUMEN

Bibliotecas públicas en países en desarrollo están envueltas con la provisión de servicios de información comunitarios para el público general. Estos servicios se destinan a conscientizar a las personas del valor y necesidad de informaciones, y motivar su uso. La disertación describe, brevemente, un proyecto desarrollado en São Paulo, Brasil, para alcanzar a la población de bajos ingresos y auxiliar a cada individuo en el cumplimiento de su ciudadanía. A largo plazo, los servicios de información comunitarios intentan promover el uso de la información como una actitud cultural.