

# Los centros de información para la supervivencia: fundamentos, proyectos innovadores y rentabilidad política

Arturo MARTÍN VEGA

Departamento de Biblioteconomía y Documentación  
Universidad Carlos III de Madrid  
arturom@bib.uc3m.es

## RESUMEN

El desarrollo completo de la sociedad actual depende no sólo de los avances científicos y tecnológicos sino también del nivel de vida de las personas. Los medios de transporte permiten una movilidad tan fácil y activa que las fronteras culturales son cada vez más nebulosas. Los desplazamientos se realizan de manera individual y no colectiva en busca de mejores condiciones de vida. Los medios de comunicación deben atender las necesidades de información de las personas en situaciones adversas. Los estados tienen que crear centros de información de supervivencia para aquellos individuos que en su medio o fuera de él carecen de los recursos mínimos imprescindibles para vivir con dignidad. La aparición de estos centros es imprescindible para mejorar la convivencia. La organización es sencilla pero se necesita una política de carácter general que los regule.

Se formulan las bases para la creación de estos servicios, se presenta el proyecto que está realizándose en la favela de Heliópolis (São Paulo, Brasil) y se apuntan los beneficios que este tipo de actividad puede reportar tanto a los países desarrollados como subdesarrollados en vías a mejorar la convivencia de las personas.

**Palabras clave:** Servicios de información de supervivencia. Recursos informativos.

## Survival information centres: fundamentals, innovative projects and political profitability

## ABSTRACT

The complete development of the current society depends not only on scientific and technological advances but also on the standard of living. Current means of transport allow us to move so quickly and easily that cultural barriers have become increasingly blurred. People move individually, not collectively, in search of better life conditions. Mass communication must provide information for people in adverse situations. Governments need to create centres of survival information for those individuals who, in their environment or outside of it, lack the minimum resources to live with dignity. These centres are essential to improve coexistence. The organization is simple, but a general policy to regulate these centres would be required.

This article will explain the fundamentals for the creation of this service and present the project which is underway in the Heliopolis favela (São Paulo, Brazil). The benefits which this type of service can have for both developed and underdeveloped countries in terms of improving coexistence will be pointed out.

**Key Words:** Survival human services. Information resources.

**SUMARIO:** 1. Introducción, 2. El concepto, 3. Responsabilidad, 4. El edificio, 5. Personal y actividades, 6. Contenidos de la información de supervivencia, 7. Material librario, 8. Heliópolis, un proyecto esperanzador, 9. Conclusiones, 10. Bibliografía.

## 1. INTRODUCCIÓN

La información es un fenómeno que por una parte vale para saber disfrutar de la vida, para mejorar nuestras relaciones afectivas, para aumentar la cultura general. Tiene, en fin, un carácter primordialmente recreativo. Y por otra parte, sirve para alcanzar objetivos menos sentimentales y más pragmáticos como, por ejemplo, ganar dinero o simplemente subsistir. Ambos aspectos son importantes y es difícil señalar cuál es el principal porque cada hecho histórico tiene sus particularidades.

En cualquier caso, la información es la herramienta del conocimiento que encauza nuestra existencia. Los diversos niveles y tipos de información que tiene cada individuo condicionan su desenvolvimiento en el entorno que le rodea. Desde el momento en que la información pasa de ser un bien común a ser un bien particular entonces se convierte en una de las monedas de cambio más importantes para señalar las diferencias entre las personas.

El hecho cierto es que los grupos de personas mejor informadas han dado mayor o menor importancia al desarrollo de la información, y en consecuencia de la cultura, de acuerdo con determinadas preferencias. En América Latina y el Caribe, por ejemplo, “los gobiernos se deparan con una serie de problemas, como la desnutrición, la mortalidad infantil, la deuda externa, el analfabetismo, etc. Todos estos problemas dificultan una prioridad mayor para los sectores de la educación y de la cultura” [Suaiden, 1993, p. 74].

A menudo se oye la expresión: es más importante comer que estudiar. La evidencia demuestra que ambas cosas son igual de importantes, del mismo modo que tan útil para volar es el ala izquierda de un pájaro como la derecha. Si una persona estudia y no come muere, pero si come y no estudia también muere porque pronto se encontrará con el problema de no saber cómo conseguir comida.

Es en las zonas menos desarrolladas donde la inversión en cultura puede dar mayores beneficios a largo plazo que la inversión en bienes materiales porque la gente culta tiene mayor capacidad para producir todo tipo de bienes.

Por otro lado la inversión en cultura es muy barata porque la información es un bien que aunque se dé no se pierde. El hecho de considerarla como un valor económico es una manera de aumentar las desigualdades sociales injustas que, si bien es cierto que siempre las habrá, al menos hay que procurar que no sean exageradas.

Hay un refrán que dice: es mejor enseñar a pescar que regalar un pez. En esta línea, si Muhammad Yunus, director gerente del Grameen Bank, ha conseguido evitar la hambruna de millones de personas con su famoso y revolucionario sistema de microcréditos, ¿por qué nosotros no vamos a poder sacar de la desesperación a millones de infelices con un micro-círculo de ideas?

El profesor Yunus ha demostrado sobre la práctica (al menos en el estado de Bangladesh) que la mayor parte de las personas es víctima de unas costumbres económicas extraordinariamente conservadoras, muy poco creativas y proclives a la usura. En condiciones primitivas, y con el mantenimiento de un sistema capitalista de mercado libre, más de trece millones de bangladíes han sabido salir de la miseria y organizar la vida por su cuenta bajo el amparo del estado.

Pero ahora falta otra parte. Después de haber fracasado en el mundo todas las revoluciones económicas en el sentido de que todas ellas han desembocado en nuevas situaciones de injusticia, todavía no ha llegado el momento de producirse una auténtica revolución cultural que, en mi opinión, es la más interesante para mejorar las relaciones humanas.

La revolución cultural no consiste en renunciar a todo el conocimiento adquirido por el hombre a lo largo de los siglos, sino en rechazar solamente aquellas ideas que le impiden vivir en armonía con la naturaleza y con el resto de las demás personas como, por ejemplo, la explotación incontrolada de la tierra o los modernos sistemas de esclavitud a través del trabajo ajeno.

Una de las formas más crueles de explotación es la propagación de la ignorancia porque las poblaciones ignorantes tienen menos posibilidades de defenderse que las instruidas y están condenadas al subdesarrollo.

Las instituciones académicas son los centros apropiados para dar información pero son insuficientes para desarrollar la cultura porque la cultura no es solamente un conjunto de conocimientos sino la asimilación de ideas y también un tipo de actitud o comportamiento ante la realidad.

Las bibliotecas y los centros de documentación, como instituciones depositarias de documentos, han sido las fuentes de información más importantes para la ciencia pero ahora que muchos textos también se pueden conseguir a través de Internet, tienen necesariamente que reciclarse para continuar siendo fundamentales en el desarrollo de la sociedad, por eso es necesario que desarrollen otra clase de actividades como la formación de usuarios o el acercamiento al público, a partir de la colaboración con organizaciones como los centros de información para la supervivencia que voy a tratar en este trabajo.

La interpretación de la biblioteca como motor de empuje para el cambio del sistema social ya es vieja. Una de las preocupaciones fundamentales de la revolución rusa fue precisamente la reestructuración del sistema bibliotecario zarista para cambiar la sociedad de aquel tiempo. Lenin [1917] consideraba a los bibliotecarios no sólo como auxiliares de las labores de investigación sino también como educadores ideológicos (al servicio del socialismo en este caso) y luchó para que las bibliotecas rusas se parecieran a las de los países occidentales, principalmente Suiza y los Estados Unidos de América del Norte.

Frente a la manera fría y desaprensiva de estudiar la educación y los elementos del proceso de comunicación como entidades impersonales, como máquinas en las que la información fluye de manera aparentemente neutral, planteamiento procedente de metodologías deterministas, algunos investigadores en el campo de la biblioteconomía y la documentación como, por ejemplo, Oswaldo Francisco de Almeida Júnior, Cecília Leite o Emir Suaiden entre otros muchos, ofrecen un panorama más humanista de los servicios bibliotecarios y de las relaciones entre los profesionales y los oyentes o lectores.

La utilidad de las bibliotecas puede ser muy importante para el desarrollo de la sociedad en los tiempos actuales si éstas, además de ser el soporte fundamental del conocimiento científico, alternativamente prestan servicios de información a las

personas ignorantes. Esta ayuda la pueden ofrecer de manera directa o en colaboración con otros centros.

En este estudio propongo la formación de centros de información para la supervivencia como entidades independientes de las bibliotecas y de los centros de documentación pero alimentados fundamentalmente por estos últimos.

## 2. EL CONCEPTO

El exceso de información y la compleja estructura del mundo actual hacen necesaria, si somos un poco generosos, la creación de centros de información que ofrezcan orientaciones mínimas a aquellas personas que carecen de recursos suficientes para poder desenvolverse en la sociedad. Con esta intención nacen en un principio los servicios de información comunitaria, que son los antecedentes de los servicios de información para la supervivencia.

La idea de crear servicios de información comunitaria surge a finales del siglo XIX, no hacia 1970 como cuenta Ester Omella [p. 204] y se desarrolla después de las dos guerras mundiales, cuando es necesario ofrecer a las personas información acerca de los familiares desaparecidos. Los orígenes, en principio, no están relacionados con las actividades de las bibliotecas pero son los bibliotecarios los que mayor interés se están tomando por fomentar esta clase de trabajos.

Así lo demuestra, entre otros hechos, la proclama del I Coloquio Latinoamericano y del Caribe de Servicios de Información a la Comunidad, celebrado en el paraninfo de la Universidad de Antioquia (Medellín, Colombia) entre el 18 y 21 de septiembre del año 2001, en la que, entre otros acuerdos se tomó (Cf. punto 12) el de proponer al Comité permanente de la IFLA para Latinoamérica y el Caribe (IFLALAC) la reanudación bienal de coloquios sobre este asunto.

La frase *servicio de información comunitaria* es una traducción literal de las palabras inglesas *community information service* y se refiere a los centros que desarrollan una actividad informativa distinta de la que normalmente transcurre en el ámbito académico o mundo de la enseñanza.

En relación con esta frase se emplean otras parecidas como *servicio de información ciudadana (o para el ciudadano)*, *servicio de información juvenil*, *servicio de información local*,... A veces aparecen los adjetivos *local* y *comunitaria* como sinónimos [AMORÓS I FONTANALS]. Este fenómeno pone de manifiesto que hay una variedad de términos que con frecuencia también aluden a actividades semejantes pero no idénticas.

De hecho, el Servicio de Información Local Medellín, creado en 1991 por el Departamento de Cultura y Bibliotecas de la Caja de Compensación COMFENALCO Antioquia, [<http://www.comfenalcoantioquia.com/sil>], aunque su esfuerzo es digno de alabar, sin embargo no es un servicio completo de información comunitaria y menos un servicio de ayuda para la supervivencia.

Las limitaciones que he observado en este sitio web son, entre otras, que hay pocos temas relacionados con la subsistencia. Con la excepción del apartado "Ofertas y subsidios de vivienda", el resto son asuntos de relaciones con las instituciones

oficiales (cómo obtener un pasaporte,...) e informaciones orientadas fundamentalmente al ocio. En el encabezamiento principal figuran otros temas tampoco no muy ideados para ayudar a los desfavorecidos como: “Eventos musicales, cartelera cinematográfica, exposiciones, teatro, programas de educación (excepción) y recreación”.

La palabra *comunitaria*, que es la más extendida, no parece el término más apropiado para definir un proyecto peculiar como el que propongo porque un centro de información de supervivencia es un servicio que se debe crear principalmente para resolver los problemas de las personas más desfavorecidas y no para atender el público de la calle en general como en principio ocurre con los centros de información comunitaria.

La información que debe facilitar un centro de información para ayudar a los ciudadanos desprotegidos, según Joseph Donohue, es una información para la supervivencia y para la integración social. Por esta razón pienso que es necesario sustituir en el momento actual el término *comunitaria* por el de *primera necesidad*, *subsistencia* o mejor *supervivencia* de acuerdo con la segunda acepción que recoge el diccionario de la Real Academia Española, en su vigésima segunda edición, del verbo sobrevivir: “vivir con escasos medios o en condiciones adversas”. Se trata de una información que, en el lenguaje médico, podríamos equiparar al de primeros auxilios.

Crear y fomentar servicios de información para la supervivencia, es una necesidad social imprescindible, sobre todo debida a los grandes movimientos migratorios. Si queremos evitar los guetos y la marginación es preciso ayudar a integrarse en la sociedad a las personas que vienen a nuestras tierras desde fuera y se encuentran tan desnudos como cuando nacieron. La integración es buena pero nunca debe suponer la asimilación forzosa de costumbres del país de destino.

Hoy que tanto se emplea la frase “aldea global” para mostrar los sistemas de comunicación que atraviesan fronteras, ¿por qué no se va a permitir, aunque sea una reflexión bastante ingenua, que las personas puedan elegir el lugar de este mundo donde más les guste vivir?

Las diferencias entre centros de información comunitaria y centros de información para la supervivencia no están muy marcadas en muchos de los proyectos que se vienen realizando por todo el mundo porque se tiende a mezclar necesidades informativas de los dos tipos. Los centros de información para la supervivencia no deben ocuparse de las clases populares sino exclusivamente de las personas desamparadas, tampoco de los inmigrantes solventes sino de los individuos con problemas, sean inmigrantes o no.

Hay bibliotecas que se han comprometido con necesidades de información social parecidas, pero las actividades que realizan son diferentes según los objetivos fijados en su nacimiento. En España las bibliotecas públicas de Salamanca y Tarragona están desarrollando proyectos pioneros de información comunitaria y local respectivamente pero no de información para la supervivencia.

En algunos casos los servicios de información de supervivencia se desarrollan en entornos inapropiados. Son en realidad servicios de información popular y aparecen en soportes electrónicos cuando todavía estos medios no son los más accesibles entre los pobres y requieren, además, unos servicios que nunca son gratuitos porque

en el mejor de los casos suponen gastos de adquisición de equipos informáticos, gastos de electricidad y gastos de las tarifas que cobran las compañías telefónicas.

Un ejemplo de esta clase es el que presenta la ciudad canadiense de Toronto en una docena de idiomas diferentes [<http://www.toronto.ca>]. Es un sitio web digno de ser analizado despacio porque está muy bien estructurado y el nivel de legibilidad es óptimo pero incluye algunas secciones que poco tienen que ver con los marginados como, por ejemplo, elecciones municipales o impuestos.

En resumen, se puede decir que el servicio de información de supervivencia es una tipo especial del servicio de información comunitaria, pensado para resolver exclusivamente los problemas vitales de las personas desvalidas y en consecuencia debe estructurarse según algunos de los principios que a continuación se exponen.

### 3. RESPONSABILIDAD

Antes de preparar y proyectar un servicio de información de supervivencia hay que decidir qué tipo de entidad será su responsable.

Como se trata de un trabajo social sin ánimo de lucro y de ayuda a los más débiles parece evidente que la institución que mantenga esa actividad sea un organismo estatal o entidad autónoma dependiente del Estado, aunque también se puede invitar a las empresas privadas para que desarrollen estos servicios a cambio de algunas ventajas como una rebaja en los impuestos.

En este segundo caso las autoridades gubernamentales tienen que tener una vigilancia estrecha y constante para que las empresas privadas cumplan fielmente sus objetivos de auxilio a los más débiles.

Siempre hay empresas dispuestas a aceptar esta responsabilidad pero también personas inquietas con ganas de ayudar a los demás. La iniciativa privada a veces sorprende. Se han dado muchos casos en Hispanoamérica de intelectuales, pobres de solemnidad, que han organizado bibliotecas circulantes con los fondos de las bibliotecas de sus casas. Según dice Diana Scialpi [p. 41], hace una docena de años había en Argentina, más de 1.300 bibliotecas populares no pertenecientes al Estado.

En otros países de Suramérica también han surgido muchas bibliotecas populares ante la pasividad y negligencia del estado, como en el caso de Colombia, estudiado por Elsi Echavarría García [GIL LEIVA, p. 6].

En Internet se pueden localizar algunas tan interesantes como la de Isla Verde [<http://www.bipop.com.ar/about.html>], fundada en 1984 por diez vecinos y que realiza una labor social y cultural admirable, aunque no sea de primeros auxilios.

El concepto de biblioteca popular, no obstante, no tiene el mismo sentido en todos los lugares. En nuestro país son bibliotecas pertenecientes al Estado. Oswaldo Francisco de Almeida Júnior dice que en algunos textos se confunden los términos bibliotecas populares y bibliotecas públicas [*Bibliotecas públicas...*, p. 109].

Este dato merece un estudio más profundo. Sería estupendo contar con un directorio de tales bibliotecas y conocer si realmente prestan servicios exclusivamente para ayudar a sobrevivir o como, sucede en la mayor parte de los casos, son bibliotecas de barrio, subvencionadas por el Estado y que solamente tienen colecciones

básicas de obras en su mayor parte de carácter creativo y no científico, en definitiva, de tipo escolar, para estudiantes de segunda enseñanza.

Hasta ahora en España se han ocupado de actividades parecidas principalmente organismos de la administración distintos de las bibliotecas. Uno de los proyectos más interesantes son los PICs (Puntos de Información Cultural) del Ministerio de Educación, pero su función principal no es ayudar a la población que tiene menos recursos.

Algo parecido sucede con la Oficina de Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid (calle Santa Engracia, nº 120) y con los servicios de información de su Ayuntamiento de la misma capital (<<http://www.munimadrid.es>>), que están pensados principalmente para resolver problemas de los individuos en sus relaciones con la Administración, pero no para arreglar dificultades personales al margen de ella.

Las bibliotecas serían un buen punto de apoyo para sostener centros de información para la supervivencia, pero no todas ellas pueden asumir estos servicios. Por su propia naturaleza hay que excluir a las bibliotecas escolares.

Las más adecuadas son las bibliotecas públicas pero éstas en general carecen de un entorno de trabajo científico que les ayude a mantener unas bases de datos de información adecuada y permanentemente actualizadas. En España han sido, no obstante, las que más se han preocupado por establecer servicios de información comunitaria, aunque no de supervivencia.

Las bibliotecas universitarias están mejor equipadas pero no son los recursos más indicados para situar de estos servicios, principalmente porque las personas humildes suelen tener cierto complejo de ignorantes y las universidades no serían sus lugares favoritos.

Lo más conveniente, en cualquier caso, es que estos servicios cuenten con locales propios que reciban apoyo informativo tanto de los centros de documentación como de las bibliotecas públicas y universitarias dentro de la actividad que se conoce como extensión bibliotecaria.

La realidad nos muestra que el interés de los estados capitalistas y socialistas (entendiendo por socialismo: capitalismo de estado) por crear y fomentar esta clase de centros de información es escaso. Sucede que los estados, como gestores de la economía, son también gestores de la marginalización, y sólo trabajarán para remediarla en la medida en que sea excesiva y nociva para la subsistencia del sistema económico.

En general, son organizaciones no gubernamentales las que se preocupan de su funcionamiento como es el caso del centro de documentación perteneciente a la Asociación para el Avance de las Ciencias Sociales en Guatemala (AVANCSO), creada en 1986 [<http://www.associatives.org/Volensac/guate/janvdv.html>].

Algunas asociaciones con propósitos de ayuda a los más desfavorecidos no dejan muy claras cuáles son sus intenciones últimas como, por ejemplo, *Siembra Solidaria*, en San Antonio de Padua (Argentina), donde se aprecian muestras de proselitismo religioso. Se puede consultar en <<http://www.paduaweb.com/ar/siembra/>>.

En España los ayuntamientos están realizando un aceptable trabajo de ayuda a los más necesitados, principalmente en asuntos de atención sanitaria gratuita pues-

to que casi todos ellos tienen un fondo de reserva para pagar los gastos de aquellas personas que no pueden hacer frente a los costes de los servicios médicos.

Sin embargo los dos problemas fundamentales consisten en que los ayuntamientos no desarrollan programas homogéneos, y sobre todo en que tampoco crean equipos de profesionales de diversas especialidades para ofrecer información de primeros auxilios a los más desafortunados. Las personas que atienden al público en las ventanillas y en los mostradores suelen ser funcionarios del cuerpo auxiliar de los cuerpos generales de la Administración.

Hay casos excepcionales. Algunos ayuntamientos en sus concejalías de servicios sociales o de bienestar social incluyen programas de información para la supervivencia muy interesantes como la estupenda labor que hace el ayuntamiento de Donosti (=San Sebastián) en España. Otro ayuntamiento más pequeño pero no menos interesante es el de Collado-Villalba (pueblo situado a unos 40 kilómetros de Madrid) que, dentro de la concejalía de bienestar social y desarrollo local ha creado un centro intercultural que, entre otras actividades gratuitas ofrece clases de castellano para inmigrantes, orientación laboral, orientación jurídica,... Esta idea merece una felicitación especial porque se aproxima en parte a los objetivos de este estudio. Se puede obtener más información en [<http://www.ayto-colladovillalba.org/servicios/servsocial.htm>].

A menudo las diferentes instituciones del Estado entran en evidentes contradicciones. Por ejemplo en California (USA) el gobierno por una parte organizaba escuelas para niños hijos de inmigrantes ilegales y por otra parte perseguía a sus padres. En España sucede algo parecido cuando en muchos centros públicos de salud se atiende a inmigrantes ilegales, a los que tendrían que denunciar y en cambio ayudan, como es natural.

#### 4. EL EDIFICIO

La fuente de información más utilizada en todo el mundo es por suerte en unos casos o desgracia en otros la televisión, también conocida con ironía como *caja tonta*. Son contados los casos en que algunos programas de televisión estén diseñados para ayudar a los más desfavorecidos. En algunos países la enseñanza de idiomas extranjeros a través de este medio ha dado unos resultados positivos. La televisión podría ser uno de los mejores medios (y además de los más baratos) para desarrollar un sistema de información de supervivencia.

Pero la televisión es insuficiente porque los marginados necesitan algo más que aprender a través de la televisión, necesitan una relación directa y personal con otras personas e, incluso, un espacio del que muchas veces carecen en sus casas (a veces también carecen de casa).

Este es un fenómeno que asimismo se viene observando entre los estudiantes, principalmente universitarios. Éstos acuden cada vez más a las bibliotecas con el fin no de consultar libros, sino de estudiar en ellas, de manera que estos lugares se están convirtiendo en centros de acogida sobre todo para preparar exámenes.



La información de supervivencia además de poder desarrollarse mediante procesos telemáticos también se debe ofrecer cara a cara ante el ciudadano. Esta idea es más costosa que los sistemas de correo tradicional o electrónico y el teléfono pero hay que tener en cuenta que, que en general las personas que necesitan servicios de información de supervivencia carecen en muchos casos de estos medios de comunicación y otras veces les resulta difícil comprender las respuestas que reciben.

El hecho de que la entrevista entre profesionales de la información y usuarios tenga que ser directa y presencial no quiere decir que el centro no posea herramientas de trabajo tanto de tipo tradicional (libros) como nuevas tecnologías (bases de datos referenciales conectadas a bancos de datos).

Junto con la selección de documentos, la preparación del material informativo en soporte electrónico y su adecuación a un sistema de gestión de bases de datos documentales es probablemente la tarea más difícil de conseguir. Adriana Betancur [1999] nos cuenta los problemas que diversos programas informáticos (Microisis, Comuna, Oracle Library,...) ocasionaron en el Servicio de Información Local de Medellín.

El edificio de un servicio de información de supervivencia no tiene que ser necesariamente un local despampanante pero sí, por lo menos, acogedor. En general hasta ahora los expertos se han mostrado partidarios de ubicar estos locales en zonas marginadas. Considero que es una cuestión secundaria y no determinante en el éxito de la información para la supervivencia porque el éxito de la institución está garantizado con una sola persona que reciba asistencia. Hay que reconocer, por otra parte, que también en los barrios lujosos viven personas desgraciadas.

Debido a la especial función de reinserción social, el local debe cumplir al menos tres condiciones:

a) Personal bibliotecario especializado.

La especialización debe suponer en un nivel elemental:

- Sensibilidad para saber tratar a individuos de otras culturas y/o de otros idiomas.
- Amplios conocimientos de cultura general.
- Dominio de las fuentes de información relacionales y documentales.

b) Sala de intercambio de opiniones. Local en el que las personas puedan mantener conversaciones de manera informal para poder intercambiar experiencias, para dar y recibir informaciones de manera independiente de las recibidas por parte del personal bibliotecario e, incluso, para poder establecer relaciones afectivas que puedan servir para solucionar problemas de soledad.

c) Fondo documental dividido como mínimo en tres secciones:

- Pequeña colección de obras de consulta o referencia en papel.
- Accesos guiados y gratuitos en Internet.
- Archivo vertical que contenga aquellos documentos efímeros pero útiles mientras estén actualizados.

## 5. PERSONAL Y ACTIVIDADES

En teoría son los bibliotecarios las personas mejor preparadas para organizar servicios de información de supervivencia, pero sería un error pensar que son los únicos profesionales que pueden realizar con éxito estas tareas.

La fórmula ideal tanto para preparar la colección de recursos como para atender al público sería la formación de un equipo de trabajo en el que al menos hubiera, además del bibliotecario, un abogado, un economista, un médico, un psicólogo y un sociólogo. Estas son, a mi juicio, las profesiones relacionadas con los temas de interés más cercanos a las necesidades básicas para vivir en el mundo actual.

Las cualidades que deben reunir estos profesionales coinciden con las características generales de cualquier bibliotecario especializado en información bibliográfica, señaladas desde hace mucho tiempo por James Wyer [1930].

Muchos organismos oficiales han tomado buen ejemplo de las normas propuestas por Wyer. La Comunidad de Madrid, por ejemplo, considera como criterio de calidad en relación con la actuación de sus empleados el comportamiento siguiente: identificación, amabilidad, respuesta adecuada, confidencialidad, lenguaje comprensible y esperas cortas (decreto 85/2002, de 23 de mayo).

Sin embargo, en España, algunas de las quejas de los ciudadanos, principalmente de las personas extranjeras procedentes de otros lugares más atrasados desde el punto de vista económico, tienen que ver con el trato que reciben.

El trabajo de los informadores no se desarrollará únicamente en los centros sino también en la calle. Las personas desamparadas se manifiestan escépticas con los anuncios de televisión, las noticias de prensa apenas las leen y no suelen hacer caso de los papeles publicitarios. Una parte fundamental de las actividades de ayuda informativa debe consistir en el trabajo de calle, en las visitas a zonas deprimidas para acceder a potenciales usuarios.

## 6. CONTENIDOS DE LA INFORMACIÓN DE SUPERVIVENCIA

Las necesidades informativas, con algunas correcciones y restricciones, siguen siendo fundamentalmente las que ya desarrollé [Martín Vega, 1998], entonces sin orden de prioridad y que ahora enmiendo:

1. Salud: centros de atención gratuita, planificación familiar (cursos de sexualidad), distribución gratuita de alimentos,...
2. Familia: relaciones entre padres e hijos, economía casera (ahorro, tiendas baratas,...), servicios para ancianos y niños desprotegidos,...
3. Empleo: planes y ofertas de trabajo digno y estable.
4. Educación: jardines de infancia (guarderías), obtención de becas, centros oficiales de carácter gratuito,...
5. Vivienda: casas de protección oficial (en España muchos edificios están subvencionados por el Estado en cambio, al revés de lo que sucede en el Reino Unido, el Estado español no sólo no alquila locales sino que en muchas oca-

- siones paga alquileres de casas particulares para desarrollar sus actividades), cooperativas honestas,...
6. Legislación: principalmente normas relativas a acuerdos locales, divorcios, despidos improcedentes del trabajo,... El conocimiento de la Declaración de Derechos Humanos y de los Principios Generales del Derecho (nunca los vi publicados y tan sólo he oído citarlos al profesor Alejandro Nieto) ahorraría muchos gastos en abogados.
  7. Grupos. Control de datos acerca de minorías étnicas: misiones de tolerancia con las costumbres de los barrios o zonas en los que predomine una población peculiar. Información sobre sectas, advertencias sobre peligros de bandas callejeras. Directorios de personas voluntarias para la ayuda social,...
  8. Consumo: Normas sobre derechos del consumidor. Instituciones defensoras de estos derechos.
  9. Medio ambiente. Difusión de rutas cercanas para disfrutar de la naturaleza sin estropear el ecosistema. Se trata de ocio gratuito, distinto al ocio de pago: cines, piscinas, restaurantes,...

## 7. MATERIAL LIBRARIO

Una información de primeras necesidades es insuficiente para el normal desarrollo de las personas si no va completada por una formación cultural encaminada a mejorar las relaciones sociales.

Los servicios de información para la supervivencia, además de resolver preguntas puntuales, es recomendable que fomenten el gusto por la lectura para aumentar la cultura general:

Propongo una lista mínima de documentos consistente en:

- a) Obras de consulta o referencia tradicionales: diccionarios, grabaciones para aprender idiomas, enciclopedias generales, directorios de asociaciones sin ánimo de lucro, directorios de ONGDs, manuales de primeras necesidades como, por ejemplo, manuales de cocina; en el caso de entornos rurales es pertinente la enseñanza de manuales que tengan que ver con la agricultura y la ganadería (cómo cultivar la tierra, cómo cuidar el ganado,...).

Un libro ejemplar, por ejemplo, es el vocabulario icónico textual *Aisa hiztegia*, editado por el Gobierno Autónomo Vasco en España (Habe: Donostia = San Sebastián, 2003. ISBN 84-95827-48-4), especialmente pensado para inmigrantes, con correspondencias de imágenes a palabras en vasco, español, inglés, francés, árabe, rumano y chino.

- b) Tratados que ayuden a conocer la historia del lugar en el que se vive. Estudios con alto contenido social.

En el caso de algunos países sudamericanos como, por ejemplo, Brasil no deberían faltar, al menos, tres libros fundamentales: Sérgio Buarque de Holanda. *As raízes*

*do Brasil*; Gilberto Freire. *Casa grande e senzala*; Claude Lévi-Strauss. *Tristes trópicos*.

Esta lista se irá ampliando poco a poco y siempre con la aprobación de un consejo de adquisiciones. Se recomendarán autores comprometidos con la desaparición de las desigualdades injustas como, por ejemplo, Noam Chomsky, Paulo Freire,...

- c) Documentos efímeros: guías turísticas, horarios de transportes, calendarios de actividades culturales,...
- d) Obras de creación literaria que ayuden no sólo a disfrutar de la lectura sino también a reconocer los problemas sociales. En mi estudio de 1998 cité algunas como: Arturo Barea. *La forja de un rebelde*, Juan Antonio Gaya Nuño. *Historia del cautivo*, Miguel Gila. *Y entonces nació yo. Memorias para desmemoriados*, Makxim Gorky. *La madre* u Oscar Lewis. *La vida, una familia puertorriqueña en la cultura de la pobreza* (novela-estudio). Se pueden añadir muchas otras como, por ejemplo, Mark Twain. *El hombre que corrompió a Hadleyburg*,...

Lo más importante en los servicios de información para la supervivencia no es formar una gran colección con muchos documentos sino realizar una selección de los más relevantes porque en general los problemas de las personas no suelen ser muy variados y se centran en unas preocupaciones muy parecidas.

## 8. HELIÓPOLIS, UN PROYECTO ESPERANZADOR

Heliópolis es una favela, a las afueras de São Paulo, con una población de unas ciento quince mil personas (la segunda mayor favela de Brasil). En 2004 el arquitecto Ruy Ohtake, guiado por la idea del profesor y crítico literario Antonio Cândido de que el color también es urbanismo, y contando con el apoyo de la socióloga Regina Barros, regala el proyecto de reforma de fachadas en algunas calles.

A este proyecto se unen otros como la creación de un polideportivo, una emisora de radio, una revista, una aula de informática y una biblioteca.

El desarrollo de actividades está financiado por algunas instituciones oficiales brasileñas y por el Banco Panamericano.

Media docena de voluntarios presta sus servicios en la biblioteca con más entusiasmo que conocimiento de su gestión. Cuenta con muy pocos recursos informativos y espacio físico en una casa alquilada.

Durante el verano pasado estuve visitando este lugar y reuní bastante información para poder organizar un equipo de trabajo que colabore en labores de orientación, adquisición gratuita de medios e impartición de cursos básicos de capacitación.

La experiencia de profesionales como Elisa Machado o José Castilho Marques Neto es fundamental para coordinar esfuerzos hispano-brasileños.

Previsiblemente más del 90% de los libros recibidos mediante donación habrá que desecharlos. Conjuntamente con las tareas de organización, es preciso constituir una colección inicial de unos mil o dos mil ejemplares.

El terreno está abonado para desarrollar un servicio de información para la supervivencia.

## 9. CONCLUSIONES

1. A nadie que ame la vida le gusta morir de nada pero menos aún de hambre, de enfermedad, de pobreza extrema o de cualquier otra cosa que se pueda remediar. La Naturaleza ofrece suficientes bienes para que las personas puedan vivir con pocos recursos. Hay que procurar que todos tengan los materiales básicos para poder vivir de manera cómoda. El hecho de ofrecer unos servicios mínimos a los miserables no tiene por qué perjudicar a los ricos ni a los ambiciosos y en cambio ayuda a mantener la armonía entre la gente. Las desigualdades humanas extremas, la apropiación indebida de la tierra, la explotación de las personas, la ambición desmesurada origina conflictos sociales.

2. Los pobres no necesitan limosnas sino herramientas de trabajo fundamentales para defenderse en la vida. Una posibilidad son los servicios de información para la supervivencia. Es necesario crear estas instituciones en la actual sociedad de la información para solucionar los problemas fundamentales de los más desgraciados como saber leer, recibir asistencia médica y jurídica gratuita, tener una vivienda,...

El modelo de un servicio de información para la supervivencia es aplicable tanto en países ricos como pobres porque en todos hay siempre una parte de la población que es pobre.

3. Son los estados los principales responsables de financiar estos servicios de igual manera que deben hacerse cargo de cualquier otro tipo de servicio social que tenga por objeto la consecución del bien común.

Los esfuerzos que por ahora hacen muchas instituciones oficiales están descoordinados, son insuficientes y casi siempre consisten en servicios de ayuda ciudadana creados para resolver los asuntos derivados de los vínculos del individuo con el estado.

La debilidad de algunos estados, mediatizados por la influencia de empresas multinacionales y otras redes de difícil control entorpece aún más el fomento de los centros de información para la supervivencia. Los estados de derecho tienen que fortalecer su propia entidad y no deben delegar la responsabilidad de estos centros en ONGDs.

4. Los edificios destinados a la información para la supervivencia deberán ser lugares independientes que funcionen con el apoyo de las bibliotecas y de los centros de documentación al menos en cuanto a las orientaciones informativas y al préstamo de documentos se refiere.

Los centros de información para la supervivencia no han de ser solamente lugares de paso sino también centros de reunión.

5. El proceso de comunicación entre informadores y usuarios ha de ser directo y no sustituido por otros medios como el teléfono o el ordenador, sin embargo estas herramientas también podrán usarse como auxiliares.

6. Los profesionales que presten sus servicios en estos centros deben ser personas especializadas en diversos campos del conocimiento y deben constituir un equipo coordinado para mejorar el rendimiento de la ayuda a los desfavorecidos. Además de su formación técnica deben ser personas generosas.

7. La información de primeras necesidades sólo se dará a las personas más necesitadas y se completará con una formación cultural mínima, para ello es necesario ofrecer una selección de libros adecuada para el aprendizaje y la diversión según la máxima medieval: *prodesse et delectare*. Lo más importante no es tener muchos documentos sino sólo los imprescindibles. La selección de materiales ha de ser una de las tareas más delicadas e importantes.

## 10. BIBLIOGRAFÍA.RECURSOS UTILIZADOS

- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de: *Bibliotecas públicas e bibliotecas alternativas*. Londrina: UEL, 1997.
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de: “Centros de documentação popular”. En: *Sociedade e Biblioteconomia*. São Paulo: Polis, 1997, pp. 58-60.
- AMORÓS I FONTANALS, Joan, José Antonio Hontalba y Ruipérez y Glòria Pérez i Salmerón: “La información local o comunitaria en los servicios de información de las bibliotecas públicas”. *Biblioteconomia i Documentació*, nº 4, (junio 2000). Disponible en Internet en versiones española y catalana [<http://www.ub.es/biblio/bid/04amoros2.htm>] Consultado 9 de febrero del 2004. Es un artículo muy bien organizado.
- BETANCUR, Adriana: “Los servicios de información local: la tecnología al de la comunidad” [sic]. [[http://www.iicd.org/base/story\\_read\\_all?id=4284](http://www.iicd.org/base/story_read_all?id=4284)] Escrito 22-diciembre-1999. Consultado 9-febrero-2004.
- DONOHUE, Joseph C.: “Community information services a proposed definition”. En: S. K. Martin. *Community information politics: proceedings of 39th ASIS annual meeting*. San Francisco 4-9 de octubre de 1976. American Society for Information Science, vol. 13, fiche 8, frame E4.
- GIL LEIVA, Isidoro: “El papel de la biblioteca en la comunidad. El caso de Colombia”. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 43, junio 1996, pp. 51-66.
- GRAMEEN *Banking for the poor*: En: <<http://www.grameen-info.org/>>. Consultado el 9 de febrero del 2004.
- LEITE, Cecília: *A revolução tecnológica e a dimensão humana da informação: a construção de um modelo de mediação*. Tesis doctoral. Universidad de Brasilia.
- LENIN, Vladimir: “Lo que se puede hacer por la educación pública”. En Internet [<http://www.basque-red.net/cas/archivo/lenin/lenin3.htm>] Consultado el 9 de febrero del 2004. Sobre las ideas de Lenin en relación con las bibliotecas consúltese, además, el estudio de G. P. Fonotov. “Lenin y las bibliotecas”. *Boletín de la UNESCO para las bibliotecas*, vol. XXIV, nº 3, 1970, pp. 130-138.
- MARTÍN VEGA, Arturo: “El servicio de referencia comunitaria”. En: *VI Jornadas Españolas de Documentación. FESABID 98*. Valencia, 29 al 31 de octubre de 1998, pp. 565-572. Accesible en Internet [[http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/a\\_martin.htm](http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/a_martin.htm)].
- OMELLA I CLAPAROLS, Ester: “Biblioteca pública y servicios de información a la comunidad: propuestas para una mayor integración”. *Anales de Documentación*, nº 6, 2003, pp. 203.220. También accesible en Internet [<http://www.um.es/fccd/anales/ad06/ad0613.pdf>].

- PIENAAR, Rae E.: "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*, nº 43, junio 1996, pp. 43-50. Traducción de "Survival Information: The Role of the Public Library in the Social and Cultural Development of Disadvantaged Communities". *IFLA Journal*, 21, 1, 1995, pp. 15-18.
- SCIALPI, Diana: *La función social de la biblioteca: información y desarrollo integral, redes y sistemas de información y bibliotecas públicas, núcleos integrales de información y comunicación, capacitación comunitaria*. Buenos Aires: Espacio Editorial, 1992.
- SUAIDEN, Emir José: "Biblioteca pública y las necesidades de información de la comunidad". En: *59th IFLA Council and Conference*. Barcelona (Spain), 22-28 August, 1993, pp. 74-79.
- SUAIDEN, Emir José: *Biblioteca pública e informação à comunidade*. São Paulo: Global, 1995.
- WYER, James: *Reference Work. A Textbook for Students of Library Work and Librarians*. Chicago: American Library Association, 1930, pp. 235-238. Reproducido por M. G. Martins y M. L. G. Ribeiro. *Serviço de Referência aos Leitores*. Porto Alegre: Editora da Urgs. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 1979, pp. 91-88.