

BIBLIOTECA PÚBLICA Y SERVICIO DE INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD: PROPUESTAS PARA UNA MAYOR INTEGRACIÓN

*Ester Omella i Claparols**

Servei de Biblioteques. Diputació de Barcelona.

Profesora asociada de la Facultat de Biblioteconomia i Documentació. Universitat de Barcelona.

Resumen: El artículo trata del Servicio de Información a la Comunidad desde sus orígenes en la década de los 70s en el contexto de los países angloamericanos, hasta la actualidad. Se hace especial hincapié en el modo en que se ha implementado en nuestra realidad bibliotecaria. Se presentan modalidades y propuestas de participación de la biblioteca pública con relación al Servicio de Información a la Comunidad, desde una función de usuaria de la información local a su producción y difusión. Las tendencias e iniciativas se ilustran con ejemplos.

Palabras clave: Biblioteca pública; servicio de información local; servicio de información a la comunidad; políticas locales de información.

Title: PUBLIC LIBRARY AND COMMUNITY INFORMATION SERVICE: PROPOSALS FOR A BIGGER INTEGRATION

Abstract: This article analyses the "Community Information" Service from the origins in the 70s up to now, with special emphasis in our context. We present modalities and proposals for the public library to participate within the Community Information Service, as information user and producer. Tendencias are illustrated with examples.

Keywords: Public library; community information service; local information policies; local public libraries network.

0. INTRODUCCIÓN

El punto de partida de este análisis es un artículo publicado en 1999 en ITEM¹ donde se presentó la relación de la biblioteca pública con las políticas locales de información en Cataluña y donde se ponía de manifiesto que el servicio de información a la comunidad (en adelante SIC), como un elemento de la participación de la biblioteca pública en las políticas locales de información, no se había consolidado en nuestra realidad bibliotecaria. Se presentaban ejemplos de iniciativas en el ámbito internacional y propuestas de actuación para llevar a cabo desde los ayuntamientos y desde las propias bibliotecas públicas.

De acuerdo con las nuevas pautas de IFLA/Unesco,² las bibliotecas públicas deben situarse en los grandes ámbitos de actuación siguientes: acceso a la información; apoyo a la

* omellace@diba.es

¹ Omella i Claparols, Ester; Abadal i Falgueras, Ernest. "Política local d'informació i biblioteca pública". *Item*. Núm. 24 (gener-juny 1999), p. 13-34.

² IFLA. Section of Public Libraries; Unesco. *Directrices IFLA/Unesco para el desarrollo del servicio de biblioteca pública*. [París]: Unesco, 2001. 94 h. Versión en español disponible en:

formación; fomento de la lectura/desarrollo cultural; espacio de relación y apoyo al desarrollo personal. El nuevo marco normativo incluye constantes referencias a la necesidad de que la biblioteca adapte sus servicios al entorno. Así mismo, concede mucha importancia a la provisión de información sobre la comunidad y vincula este servicio con la posibilidad de reavivar el compromiso cívico, impulsar la participación ciudadana y fomentar la intervención de los ciudadanos en los procesos de decisión.

El objetivo de este texto es presentar nuevas reflexiones sobre el papel de la biblioteca pública respecto a este servicio y aportar ejemplos que puedan ser útiles para su mayor implantación del servicio en nuestra realidad bibliotecaria. El texto se estructura en dos apartados. En el primero presentamos una contextualización del SIC y en el segundo nos centramos en el papel de la biblioteca pública a partir de las diversas posibilidades de participación en el servicio y aportamos ejemplos de experiencias actuales.

1. ANTECEDENTES DEL SIC

El servicio de información a la comunidad (también conocido por las siglas “CI”, de “Community Information”) surge hacia 1970 y se desarrolla principalmente en Gran Bretaña, Estados Unidos, Canadá, Australia y Escandinavia, países en los que la difusión de la información sobre la comunidad y su administración han constituido una tarea tradicional de la biblioteca pública (Domínguez; Merlo, 2001).

En sus inicios, el propósito general del SIC no era otro que contribuir a la integración de la biblioteca en la comunidad donde presta sus servicios y tenía por objetivos específicos ayudar a los ciudadanos a resolver las cuestiones de la vida diaria (“daily living”), facilitar la participación de la comunidad, aunar personas y organizaciones, favorecer la democracia participativa y la integración y, en definitiva, mejorar la calidad de vida de los ciudadanos³.

La postura favorable a la integración de la biblioteca en la vida social y las necesidades reales de la comunidad prevaleció, en aquel entonces, frente a la postura de los que consideraron que ofrecer este tipo de información era una tarea más vinculada a otros ámbitos municipales, como los de servicios sociales.

La literatura profesional estableció en este servicio dos categorías posibles de información (Durrance, Joan C.; Pettigrew, Karen E., 2001):

- **Información de supervivencia** (“survival/human services”) y **para la integración social**: temas de salud, vivienda, renta, protección legal, oportunidades económicas, derechos políticos, asistencia financiera, transporte, servicios de cuidados infantiles, etc.

<<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>> y

<<http://www.unesco.org/webworld/memory/basictexts.htm>>.

³ Algunas de estas funciones aparecen de nuevo en artículos recientes sobre la biblioteca pública, sobre todo en la literatura norteamericana después de los atentados de Nueva York. Es un ejemplo el de Nancy Kranich (Kranich, 2001) que reflexiona sobre la importancia de la biblioteca pública como creadora de capital social y menciona la propuesta de algunos científicos sociales, como Benjamin Barber o Harry Boyte, hacia nuevos modelos para reforzar una democracia debilitada basada en que los ciudadanos participen más activamente en las cuestiones municipales, proponiendo espacios libres para discusiones y deliberaciones en el marco de la biblioteca pública.

- **Información local** (Por ejemplo: información de recursos y actividades culturales, “quién es quién” en el ámbito local, etc.).

Durante unas décadas, el desarrollo de este servicio por parte de la biblioteca pública ha conllevado, entre otros aspectos, la creación de bases de datos de entidades, equipamientos y servicios locales y la elaboración de información básica sobre la comunidad y por lo tanto, a la recogida, actualización y difusión de información local contenida en estas bases de datos. Un ejemplo de este servicio es: “Croydon Online” <<http://www.croydononline.org/Default.asp>>⁴. Era tan habitual que esta información se encontrara en el marco de la biblioteca pública, que en Inglaterra, por citar un ejemplo, una empresa de productos para la automatización de bibliotecas desarrolló un módulo específico de información ciudadana multimedia.

En la actualidad, los objetivos del SIC, sus usuarios potenciales y los contenidos han adquirido una nueva dimensión, que vamos a caracterizar a continuación. En estos momentos, los objetivos del servicio son visibles en aspectos como pueden ser acercar al ciudadano la información que se genera en su entorno más inmediato y producir información local y comunitaria, acompañando otras políticas municipales, con un trasfondo que implique aportar información para la toma de decisiones, fomentar la vida política y asociativa, favorecer políticas de cohesión social y de integración, dar a conocer aspectos del municipio, mejorar el comercio y la industria local, fomentar la ocupación, acercar las nuevas tecnologías a sectores de la población y ofrecer a los ciudadanos plataformas educativas (participación en redes educativas en el ámbito municipal). La búsqueda de una mayor participación de los ciudadanos debe basarse en la aportación de información previa. La biblioteca pública puede y debe garantizar el acceso a recursos de información de temas de interés para el ciudadano, seleccionando recursos web de información, y generando recursos informativos.

En lo que respecta a los usuarios del SIC hay que tener conciencia que lo son todos los ciudadanos y asociaciones, incluidos los técnicos y responsables de la administración local, políticos locales, entidades, medios de comunicación, empresas y comercios locales.

Finalmente, en cuanto a los contenidos (Domínguez, 1996), hay que recordar que además de la información textual que se ofrece habitualmente a través de la red, deberíamos considerar como información de interés para el ciudadano la información factual (datos sobre actividades e indicadores del municipio), la información bibliográfica (las referencias de documentos que se encuentran en la localidad, o bien hacen referencia a ella o a sus ciudadanos) y la información administrativa (todos los documentos e información generada a partir de las actividades propias del ayuntamiento y de los entes locales que de él dependan: planes estratégicos, programas de partidos políticos, gestión urbanística, reuniones de plenos, comisiones, presupuestos municipales, trámites, procedimientos, ordenanzas, etc.).

Las posibilidades de colaboración con otros agentes del municipio para el desarrollo del servicio aumentan las posibilidades de los contenidos.

⁴ Se trata una red comunitaria que instaló la biblioteca pública de Croydon para proporcionar información de manera interactiva a todos los sectores, grupos e individuos y que se ofrece en la actualidad a través de Internet. En un principio incluía información local y ciudadana y actualmente también impulsa la comercialización de servicios y productos locales y promueve la cooperación con empresas y otras instituciones de la comunidad.

1.2. El SIC en nuestra realidad bibliotecaria

En nuestro país la difusión de información sobre la comunidad no ha sido una tarea tradicional de la biblioteca pública. Tampoco podemos destacar una estrecha vinculación con las políticas locales de información, aquellas políticas orientadas a facilitar el acceso de los ciudadanos a la información que produce la administración y también la que crean los otros agentes territoriales (asociaciones, empresas, etc.).

Hasta fechas muy recientes han sido una minoría los ayuntamientos que tenían sistematizado y definido el proceso de actualización y los canales de difusión del conjunto de información del territorio.

Por lo general han proliferado diversos servicios de información sectoriales (juventud, tercera edad, turismo, ocupación, mujer, etc.) organizados por diferentes oficinas municipales que no actuaban de forma coordinada ni planificada. No obstante, no podemos dejar de mencionar el interés desde hace unos años de algunos ayuntamientos por crear oficinas integrales de información al ciudadano, ofreciendo opciones de consulta vía web y la posibilidad de interacción⁵.

Desde hace dos décadas, en el contexto de Cataluña, los planes estratégicos han sido instrumentos útiles para la planificación integral de los procesos de transformación económica y social de una ciudad o de un territorio. Con esta perspectiva, algunos ayuntamientos empezaron a aprobar planes municipales para la Sociedad de la Información. Aunque algunos planes estratégicos municipales incluyen como prioridad garantizar a todos los ciudadanos un acceso igualitario a la información⁶, en general han tenido poco en cuenta la participación de la biblioteca pública en otros ámbitos o políticas municipales desde su especificidad, el tratamiento y difusión de la información. Tampoco han contemplado la función que debería asumir la biblioteca como centro de información local, ni su integración con los puntos de acceso de que dispone el ciudadano para obtener la información generada en su entorno más inmediato.

En la misma década de los 90, y en el mismo entorno territorial de referencia, algunos ayuntamientos aprobaron planes municipales de biblioteca pública con el objetivo de garantizar, entre otros, servicios bibliotecarios de calidad adecuados a cada realidad concreta, la definición de modelos de equipamientos bibliotecarios o de redes locales de bibliotecas, su organización territorial y la definición de modelos sostenibles de gestión y de financiación. En Cataluña, por seguir con el mismo ejemplo, cuatro municipios tienen un Plan de Bibliotecas aprobado,⁷ aunque ellos contemplan la necesidad teórica de un trabajo

⁵ Un buen ejemplo es la OMAP (Oficina Municipal d'Atenció al Públic) del municipio de San Boi de Llobregat (Barcelona) <<http://www.stboi.es/>>

⁶ El Plan estratégico del municipio de Terrassa "Pla de la Societat de la Informació a Terrassa" <<http://www.terrassa.net/sit/index.htm>>, por citar un ejemplo, establece que aunque toda la información se encuentra disponible (la información cultural, la administrativa, etc.), existen riesgos de desigualdades en el acceso a la información. Considera además que podrían formarse tres grupos de ciudadanos según sea cual su relación con la información y el conocimiento: los que tienen acceso a la información y capacidad para seleccionarla y utilizarla; los que tienen acceso a la información pero les falta la capacidad para seleccionarla o utilizarla, y los que ni tan solo tienen acceso a ella, ya sea por razones culturales, económicas o geográficas. Coincidimos plenamente con la afirmación que el papel de los poderes públicos debe ser el de evitar los riesgos de marginación de amplios sectores de la población, interviniendo en el proceso de distribución y acceso a la información, para garantizar el derecho de todos los ciudadanos a tener las mismas oportunidades para el desarrollo personal.

⁷ L'Hospitalet de Llobregat (1997); Sabadell (1997)

<<http://www.ajsabadell.es/ca/educicult/biblioteques/getframes.asp?docu.htm>>; Terrassa

transversal de la biblioteca pública y de cooperación en el territorio, estas intenciones no se han concretado.

En la esfera de la administración supramunicipal han surgido experiencias concretas como la iniciativa del área de Cultura de la Diputació de Barcelona, que pretende impulsar el diseño por parte de los ayuntamientos de sistemas de información en el ámbito local, con participación de la biblioteca pública⁸.

Para concluir este apartado vamos a presentar cuáles son las principales dificultades que existen en nuestro país para una mayor implantación del SIC. En primer lugar falta mayor definición y planificación del servicio de biblioteca pública, sobre todo como proyecto de ciudad/región. Existe todavía poca base de planificación del servicio bibliotecario en el ámbito municipal, tal y como se recoge en algunos estudios sobre planes municipales de bibliotecas⁹. El análisis de algunos de los planes existentes, en el ámbito territorial de Catalunya, nos lleva a afirmar que la mayoría de procesos de planificación se han realizado en momentos previos a las grandes inversiones bibliotecarias en el ámbito municipal, normalmente como precedente a la creación de la biblioteca central urbana, o bien para reorganizar los equipamientos ya existentes una vez esta está en funcionamiento, pero ni contemplan con profundidad, ni después desarrollan, procesos de definición de servicios bibliotecarios¹⁰.

En segundo lugar, el SIC implica el trabajo en red entre la biblioteca pública y otras tipologías de bibliotecas y centros de información. En nuestro país, existe poca experiencia de este tipo de cooperación. En otros países la cooperación viene facilitada por la existencia de consorcios regionales de bibliotecas, de los que forman parte todo tipo de bibliotecas: universitarias, públicas, especializadas y nacionales.

Por último, existe poca definición y diferenciación de las funciones de las diferentes tipologías de bibliotecas en un municipio. Es actualmente un reto de las políticas bibliotecarias municipales, bajo nuestro punto de vista, establecer a partir de catálogos globales de servicios en el ámbito municipal, las responsabilidades en la producción y difusión de los mismos de cada uno de los elementos de la red. Esta poca definición dificulta la creación y desarrollo de algunos servicios como el de información a la comunidad.

(1998). <<http://www.ajterrassa.es/bct/>> y Barcelona (1998) <http://www.bcn.es/biblioteques/pagstote/pla_98-10.html>

⁸ En la convocatoria de ayudas para las actividades de los ayuntamientos de la provincia se incorporó, en 1997, un programa para impulsar el diseño de políticas locales de información en temas como la información dirigida a sectores específicos de la población, la formación permanente, la ocupación y otros ámbitos de interés municipal, teniendo en cuenta los recursos de la biblioteca. El objetivo del programa es que la biblioteca sea uno de los puntos de acceso a la información que genera el propio ayuntamiento, así como un punto de información de un ámbito temático concreto o diseñado para un sector específico de la población. Más información sobre este programa en: Bailac Puigdemívol, Assumpta. "Información a la comunidad". *Educación y Biblioteca*. Nº 100 (abril 1999), p. 26.

⁹ Omella i Claparols, Ester; Permanyer i Bastardas, Jordi; Reyes i Camps, Lourdes. "Els plans municipals de biblioteques [en línea]: contextualització i situació a Catalunya". *BiD*. Núm. 8 (jul. 2002). <<http://www.ub.es/biblio/bid/08omella.htm>>

¹⁰ En estados con mayor tradición bibliotecaria, como el Reino Unido, los procesos de planificación anual por objetivos están orientados a la adecuación del servicio al entorno y existen normativas desarrolladas por las autoridades bibliotecarias <<http://www.libplans.ws/guidelines/2002/default.asp>> para asesorar a las autoridades locales en este proceso de planificación.

2. EL PAPEL DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

Las tecnologías de la información facilitan que la biblioteca pública pueda actuar como distribuidora de la información que se genera en la comunidad ofrecida con recursos propios y externos, y en cualquiera de los formatos disponibles.

Así mismo, las tecnologías hacen posible que la información se produzca y difunda desde diferentes lugares y por agentes diversos. Permiten, en definitiva, compartir información, abriendo a la biblioteca pública nuevas posibilidades en el campo de la coordinación y el asesoramiento en cuestiones documentales.

La biblioteca debe participar activamente en las políticas locales de información: asesorando en los procesos de producción y difusión de la información en el ámbito municipal y actuando como proveedora de productos de información, generando contenidos. Se trata de que la biblioteca pública se implique en el servicio de acuerdo a sus recursos y posibilidades¹¹.

En este apartado pretendemos presentar una primera aproximación a las posibilidades de participación en el SIC por parte de la biblioteca pública. Hemos ilustrado con un ejemplo cada una de las posibilidades. La mayoría de ejemplos provienen de la provincia de Barcelona, por ser nuestro ámbito de trabajo y de países angloamericanos, donde se originó el servicio.

Nuestro objetivo es mostrar con claridad los distintos modelos y formas de participación y no tanto tender a la exhaustividad en la presentación de los casos prácticos. Se han agrupado estos modelos en tres grandes ámbitos: fomento del uso de la información local, coordinación y asesoramiento del proceso de producción/distribución de la información y producción de la información, cada uno de los cuales se estructura en distintas modalidades.

2.1. Fomento del uso de la información local

A continuación presentamos el primer nivel de participación de la biblioteca a través de las siguientes modalidades:

- Facilitar **información administrativa**.

La Red de Ciudadanos de Valenciennes <<http://www.ville-valenciennes.fr>> difunde a través de una Intranet municipal, con acceso desde la biblioteca pública, la información de los plenos municipales.

¹¹ Dos de las 12 conclusiones del Primer Congreso de Bibliotecas Públicas celebrado el pasado mes de octubre en Valencia <http://www.mcu.es/lab/bibliote/travesia_actas/> contemplan estos aspectos. Se considera que es imprescindible fortalecer las relaciones entre la biblioteca pública y la comunidad mediante el diseño y prestación de servicios de información comunitaria, como estrategia de estímulo a la participación ciudadana. Por otra parte, se reconoce el papel de la biblioteca pública como centro integrador de información a la comunidad y como garante de la presencia y el acceso a los contenidos generados por las comunidades locales en las redes globales de acceso a la información.

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.ville-valenciennes.fr>. The page features a navigation menu with 'Accueil', 'Forum', 'Contact', and 'Services'. A search bar contains 'mots-clés'. The main content area displays a news article titled 'MARCHÉ DES PROVINCES DE FRANCE' for the dates 'Valenciennes les 21, 22 et 23 Février, Place du Marché-aux-Herbes de 9 H à 20 H'. The article text describes a market with products from various French provinces and encourages visitors to taste and appreciate the products. To the right, there are promotional banners for 'ANAL LOCAL' and 'Nouveautés'.

La Biblioteca Central de Terrassa (Barcelona) <<http://www.terrassa.org/bctxarxa/>> permite a través de la Intranet municipal el acceso a: fórum municipal, resumen de los acuerdos de los plenos, acceso a boletines oficiales, etc.

Formaría parte de este grupo la información de programas de partidos políticos, planes estratégicos, trámites, así como la información tratada en los plenos municipales. Los archivos son normalmente los encargados de organizar parte de este tipo de información. La biblioteca pública debería establecer relaciones de colaboración y complementariedad.

La Biblioteca de Tarragona <<http://cultura.gencat.net/bpt/sil/sil8.html>> ofrece acceso a la información administrativa de trámites, instancias, etc.

- Facilitar el uso de **bases de datos con información de la localidad**.

A modo de ejemplo, contemplamos diversos recursos de información de los municipios de la provincia de Barcelona:

- *Hermes*, bases de datos con información económica de los municipios <<http://sawpu1.diba.es/sil/hermes/portada.asp>>
- *la Malla*, revista electrónica y espacio digital de comunicación y servicios con información de actualidad de los municipios <<http://www.lamalla.net/default.htm>>
- *bases de datos legislativas* <https://bop.diba.es/Continguts/default.htm>
- “portal Cat365” <<http://www.cat365.net/inici/default>> que es el portal unificado que permite a los ciudadanos poder gestionar los servicios de todas las administraciones públicas
- *Idescat* <<http://www.idescat.es/idescat/presenta.stm>>, bases de datos del Institut Català d'Estadística de Catalunya, con información básica de cada municipio y comarca de Catalunya y los indicadores económicos y sociales).

- Facilitar el acceso a **bases de datos de otras entidades y servicios de información del municipio** (otras bibliotecas, etc.).

La Red de Ciudadanos de Valenciennes desarrolló un “buscador” local. De este modo, el ciudadano puede consultar sobre cualquier aspecto de interés municipal y encontrar la información disponible independientemente de donde se encuentre (archivo, biblioteca...). Las bibliotecas públicas deberían como mínimo disponer de un censo del resto de agentes y servicios de información en el municipio y facilitar a los usuarios el acceso a las bases de datos correspondientes.

La Biblioteca de Tarragona <<http://cultura.gencat.net/bpt/sil/sil8.html>> ofrece en su página web la relación de las bibliotecas y centros de documentación de la localidad y Demarcación, con acceso directo a la página web correspondiente.

- Fomento del **servicio 010**.

La Biblioteca Central de Terrassa <<http://www.terrassa.org/bctxarxa/>> es un ejemplo de biblioteca que fomenta el uso del servicio 010 municipal. El personal de la biblioteca, en este caso, dispone de acceso restringido. En general los servicios 010 constan de bases de datos factuales referentes a la localidad y permiten la realización de algunos trámites municipales.

2.2. Coordinación y asesoramiento del proceso de producción/distribución de la información

El segundo nivel de implicación de la biblioteca abraza las siguientes modalidades:

- Participación en el **diseño de servicios de información sectoriales**: turísticos, información juvenil, de promoción económica, etc., conjuntamente con los servicios específicos existentes en la localidad.

“Turisme i” <<http://www.diba.es/biblioteques/Projectes/Prj12-c1.asp>> es una experiencia en municipios de la provincia de Barcelona de trabajo conjunto entre bibliotecas públicas y oficinas de información turística municipales para el desarrollo de servicios de información turística que pretende la mejora de la oferta informativa a los usuarios y colaborar en la identificación de la biblioteca pública como servicio de información local.

La Biblioteca de Viladecans (Barcelona) <<http://www.diba.es/agda/biblioteques/BiblioView.asp?Bib=2449>> integra desde diciembre de 1998 en su servicio de información el punto de información juvenil municipal, con el objetivo de compartir recursos y mejorar el servicio. Los temas que se han priorizado han sido los temas educativos, la objeción de conciencia (inicialmente), la educación sexual y aspectos relacionados con la vivienda y la búsqueda de empleo.

- Colaboración con instituciones para la **elaboración de información sectorial**.

En Nueva Escocia (Canadá) las bibliotecas públicas de la región elaboran portales web de temas sanitarios y ofrecen vínculos a información de calidad relacionada con la salud: <<http://www.nshealthnetwork.ca>>.

La “Windsor Public Library” (WPL) ofrece a los residentes un portal de servicios médicos que incluye la relación de instituciones de salud: <<http://www.weconnect.org/health>>.

- Participación en proyectos de **creación de redes documentales municipales**.

En la mayoría de municipios la importancia del mundo asociativo ha hecho que muchas asociaciones y entidades dispongan de colecciones documentales de gran valor. Estos fondos normalmente tienen un carácter especializado (en excursionismo, medioambiente, asociacionismo, política, medicina, etc.) y complementan a la perfección los recursos documentales que los usuarios encuentran en las bibliotecas públicas del municipio.

La administración local puede y debe favorecer que estas colecciones se conserven, organicen y pongan a disposición de los ciudadanos, a través de catálogos accesibles y consultables por vía telemática. El papel de la biblioteca pública puede ser el de coordinar el proyecto y aportar soluciones documentales a la creación de las bases de datos.

Algunas experiencias de este tipo en municipios de la provincia de Barcelona se han llevado a cabo mediante la unificación de las referencias documentales en un único catálogo. Otra opción a considerar, en función de la realidad local es la de garantizar la consulta al conjunto de bases de datos a través de un buscador. Aunque la biblioteca pública puede asumir un papel de coordinación en el proyecto, las asociaciones con colecciones considerables deberían tener una persona responsable de la política de colección de cada centro y de sus servicios.

Dos ejemplos de este tipo de proyecto son: “Centres de Documentació i Biblioteques de Sabadell en Xarxa” <<http://www.ajsabadell.es/cdsx/>> y la creación de la base de datos bibliográfica de la ciudad de Terrassa, próximamente accesible en: <<http://www.terrassa.org/bctxarxa/>>.

- Participación en **redes educativas municipales**.

La formación tiene actualmente una importancia estratégica para aquellas sociedades preocupadas por su futuro. La participación de la biblioteca en este ámbito puede dirigirse a asesorar en la ordenación de los recursos documentales escolares en el municipio y el desarrollo de recursos de información para el aprendizaje de las tecnologías y su efecto en la búsqueda de información, para la autoformación (idiomas, ofimática...), así como la formación orientada a la búsqueda de empleo.

El Servei de Biblioteques de la Diputació de Barcelona dispone de un programa transversal: “Biblioteca y escuela” <<http://www.diba.es/biblioteques/Projectes/Prj9-cl.asp>> basado en la colaboración entre la biblioteca pública y la biblioteca escolar, buscando estrategias que ayuden a clarificar funciones y incrementen el uso de los recursos de los dos tipos de bibliotecas, como elementos complementarios en el proceso educativo.

La “Ela Area Public Library”, en Estados Unidos, <<http://www.ela.alibrary.com/>> ofrece información actualizada de recursos electrónicos de formación.

La “Multnomah County Library” <<http://www.multcolib.org/>> ofrece recursos de formación para la búsqueda de empleo.

- Participación en la **Administración abierta** (e-government).

La biblioteca podría ser un punto de información y acceso para ofrecer garantías al proyecto.

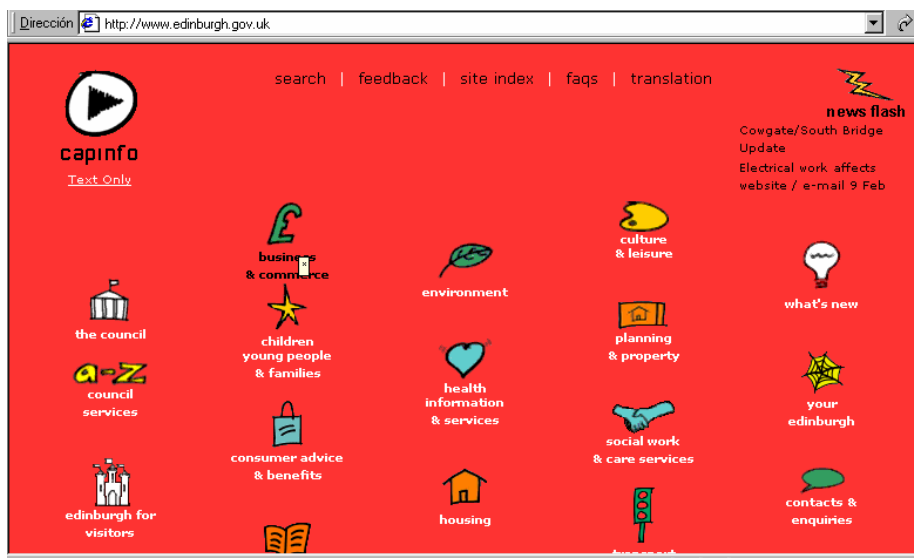
La “Baltimore County Public Library” <<http://www.baltimorecountyonline.info/>> dispone de información referida a elecciones, calendario, resultados e información política. La biblioteca elabora información diversa y facilita el acceso a la información a la elaborada sobre este tema por el gobierno y grupos de interés.

2.3. Producción de información

La producción de información es el máximo nivel de implicación de la biblioteca. Podríamos considerar el diseño de portales, la creación de bases de datos, la elaboración de guías de recursos web y de boletines de noticias, entre otros. Presentamos las distintas modalidades según finalidad, independientemente de la forma que adoptan.

- Elaboración de **portales temáticos** (Formación, fomento de la ocupación, etc.).

Destacamos el web de la Biblioteca de Edimburgo (Escocia) <<http://www.edinburgh.gov.uk>> como modelo de un servicio de información local desarrollado en el ámbito de ciudad. El servicio de información local se ofrece a través de distintos portales temáticos: negocio y comercio; medioambiente; cultura y ocio; niños, jóvenes y familias; salud; servicios sociales; información al consumidor; educación y formación; vivienda; transporte; reclamaciones; la ciudad para visitantes. Se ofrecen los recursos informativos producidos por la biblioteca y por otros agentes locales de información. La biblioteca central, además de producir información local adquiere un rol de coordinación de este servicio, que se difunde por toda la estructura bibliotecaria de la ciudad y a través de Internet.



A modo de otro ejemplo, la producción de información económica es una tarea habitual en ciertas bibliotecas públicas de Estados Unidos y Escandinavia. La Biblioteca Pública de los Angeles dispone de un servicio de información empresarial accesible desde su página web <<http://www.lapl.org/index.html>>.

El Departamento de Cultura y Bibliotecas de la Ciudad de Medellín (Colombia) <<http://www.comfenalcoantioquia.com/sil>> ha desarrollado un servicio de información local, ciudadana y comunitaria sobre eventos, personajes, instituciones, programas y servicios, estímulos y trámites de interés para los habitantes de la ciudad de Medellín. Entre

otros servicios ofrece una base de datos para encontrar vivienda de alquiler o compra (a partir de diversos campos de búsqueda).

- Elaboración de **portales para grupos específicos** de edad ó interés (Infantil, juvenil, tercera edad, etc.).

Entre los ejemplos de servicios telemáticos para niños podemos citar los ofrecidos por la "Oxford County Library" en Canadá <<http://kids.ocl.net>>. Ofrece, además de los servicios habituales de consulta al catálogo, entre otros: selección de recursos web de interés para niños y jóvenes, relación de actividades en la ciudad, preguntas relacionadas con su ciudad, encuestas, novedades, juegos infantiles, una selección de chistes escritos por niños, curiosidades, etc. La Biblioteca Pública de Valladolid <<http://bpval.bcl.jcyl.es/Infantil.html>> ofrece esta misma diferenciación.

El Programa Chilias <<http://chilias.diba.es>>, desarrollado con el soporte técnico del Servei de Biblioteques de la Diputació de Barcelona, y subvencionado por el cuarto Programa Telemático de la Unión Europea, ofrece servicios y productos de información a los usuarios entre 8 y 12 años: webs de recursos infantiles, consulta al catálogo colectivo, "gimcanas" virtuales para la búsqueda de información en clave de juego, talleres de cuentos, etc.

Las bibliotecas Medien@age de Dresden <<http://www.bibo-dresden.de/jugendbibliothek.htm>> y "Cable Book Library" de Helsinki <<http://kirjakaapeli.lib.hel.fi/index-en.html>>, son ejemplos de bibliotecas que proporcionan servicios virtuales interactivos para jóvenes.

La Biblioteca Wilton, en los Estados Unidos <<http://www.wiltonlibrary.org/senior/>>, ha desarrollado un servicio de información dirigido a la tercera edad que tiene por objetivo acercar necesidades y recursos en el ámbito municipal:

Dirección <http://www.wiltonlibrary.org/senior/>

WILTON LIBRARY

senior center

WILTON LIBRARY

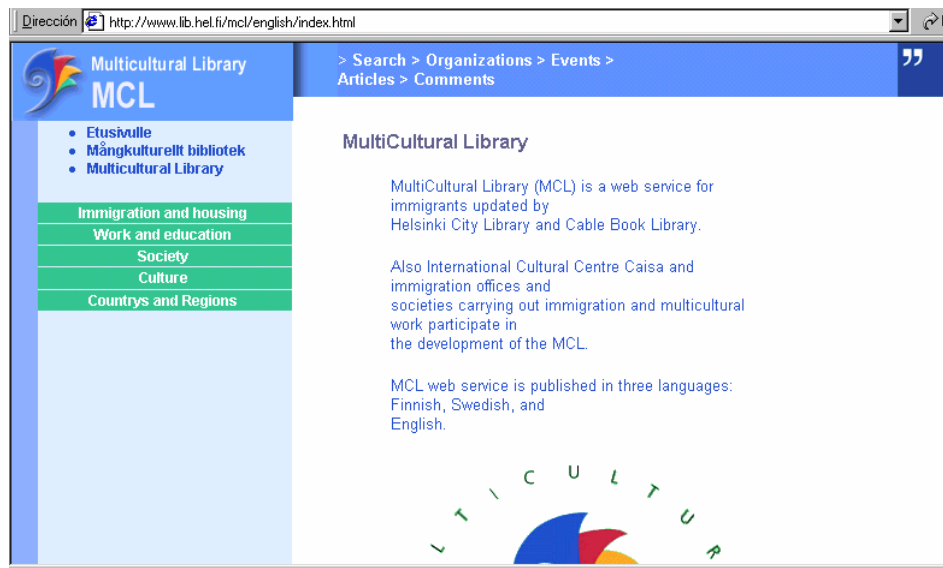
Senior Center

Welcome to the Wilton Library Association Senior Center!

Here you will find resources especially designed to address the needs of seniors in Wilton and the larger community.
Choose a topic and begin exploring.

[local resources](#)

[general information](#)



En lo que respecta a servicios de información específicos para inmigrantes se pueden destacar las siguientes iniciativas: La “Hartford Public Library”, en los Estados Unidos, <<http://www.hartfordpl.lib.ct.us/>> dispone de servicios de información específicos para inmigrantes. Así mismo, la Biblioteca de Danbury, en los Estados Unidos, <<http://www.danburylibrary.org>> ofrece un servicio específico para inmigrantes en español y portugués y propone recursos para el aprendizaje del inglés. La “Helsinki City Library” <http://www.lib.hel.fi/mcl/english/index_immigration.htm> dispone de un servicio de información en línea para inmigrantes, publicada en tres idiomas: finlandés, sueco e inglés y que abarca aspectos de vivienda, trabajo, educación, sociedad y cultura, entre otros. Participan en el diseño del portal, además de la biblioteca, las oficinas de inmigración y las sociedades activas en temas de inmigración y multiculturalidad. Una parte del portal se mantiene por parte de los usuarios, quiénes sugieren y actualizan direcciones de interés, redactan artículos, etc.

- Elaboración de **Bases de datos textuales**.

Podríamos considerar en este apartado las bases de prensa local /regional y las bases de datos legislativas.

La Biblioteca Pública de Tarragona <<http://cultura.gencat.net/bpt/>> dispone de una base de datos de prensa local y comarcal, de elaboración propia con referencias de noticias de la demarcación de Tarragona y elabora así mismo una base de datos legislativa y normativa de ámbito local (BDL), que se actualiza diariamente y dispone de unos 4.000 registros. Está basada en publicaciones oficiales: *Butlletí Oficial de la Província de Tarragona (BOP)*, *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (DOGC)* y *Boletín Oficial del Estado (BOE)*. En muchos casos se ofrece la opción de acceder al texto completo.

Otro servicio que ofrece la biblioteca es el acceso a la prensa digital de Tarragona Ciudad y Demarcación <<http://cultura.gencat.net/bpt/sil/premsa.html>>.

Las Bibliotecas de Manlleu <<http://www.bibliotequesmanlleu.com/premsa.asp>> disponen de una base de datos con referencias a las noticias aparecidas en la prensa municipal desde sus inicios (1886) hasta la actualidad. Permite la consulta por diferentes campos. La biblioteca mantiene un thesaurus temático.

- Ordenación de **recursos electrónicos** de personajes/entidades locales.

La Biblioteca de Tarragona <<http://cultura.gencat.net/bpt/sil/personatges.html>> organiza recursos web y mantiene portales temáticos de personajes vinculados con la ciudad y la demarcación de Tarragona. Es un ejemplo, el portal dedicado al arquitecto Josep Maria Jujol, discípulo de Gaudí y personaje vinculado a Tarragona.

La página web de las bibliotecas de Manlleu <<http://www.bibliotequesmanlleu.com/>> dispone de un apartado con información de todos los literatos locales. Se incluye una breve biografía y una relación extensa de su obra. Esta idea podría extenderse a otros grupos de ciudadanos que destacan en aspectos diversos (pintores, arquitectos, diseñadores, etc.).

La “Ela Area Public Library”, en Estados Unidos, <http://www.eapl.org/local_history/Default.htm> mantiene recursos de información de biografías de personajes residentes en el municipio y implementa una base de datos de fotografías de familias para la colección local.

- Elaboración de bases de datos de fotografías históricas.

Conjuntamente con el archivo municipal, la biblioteca pública debería digitalizar, ofrecer acceso vía web y almacenar recursos de interés local como: archivos fotográficos, historia local, legislación municipal, etc.

Las bibliotecas de Manlleu <<http://www.bibliotequesmanlleu.com/fotos.asp>> ofrecen acceso a la colección de fotografías. La base de datos permite la recuperación por varios campos.

La Biblioteca Pública de Denver, en los Estados Unidos, <<http://www.denver.lib.co.us>> ofrece una colección de fotografías históricas digitalizadas.

- Producción de portales de información regional y elaboración de información específica del municipio y/o de la región o sobre un tema local concreto.

Es un ejemplo de este trabajo en red a escala regional el proyecto Liberator “Libraries in European Regions—Access to Telematics and other Resources” <<http://thenortheast.com/liberator/>>, que tiene por objetivo establecer servicios regionales mediante la colaboración de la biblioteca pública con otro tipo de bibliotecas, organismos productores de información y entidades, tanto públicas como privadas.

La Biblioteca de Puigcerdà (Girona) <<http://www.ddgi.es/bibpuig>>, dispone de un servicio telemático llamado *Infocerdanya*, que ofrece información sobre la comarca y sus actividades.

La Biblioteca Central de Terrassa <<http://www.terrassa.org/bctxarxa/>> edita las “Maletas temáticas de la Colección local”: reunión en un solo documento de fuentes primarias, un tema local concreto.

- Edición de guías temáticas. Boletines de noticias y novedades.

Estas guías deberían ofrecer una organización de recursos temáticos basados en Internet, pero también deberían añadir comentarios y notas para facilitar su uso.

La Biblioteca de Tarragona <<http://cultura.gencat.net/bpt/>> dispone de directorios, guías y webs de elaboración propia. Algunas tienen relación con actividades que tienen lugar en el municipio y la Biblioteca aporta una elaboración de información específica.

El entorno de la biblioteca y la realidad de cada territorio determinarán las condiciones para desarrollar el servicio y un análisis con detenimiento del entorno se hace imprescindible previamente a diseñar el SIC (tal y como apuntan las nuevas Directrices para la Biblioteca Pública).

3. CONCLUSIONES

Todos los estudios sobre la biblioteca pública, incluidas las nuevas pautas internacionales, apuntan con fuerza al papel de la biblioteca pública como ventana de información de todos los ciudadanos, incluida la información que se genera en su medio social y cultural más inmediato; también consideran la necesidad de que la biblioteca pública se adapte al entorno y a las necesidades de información y de lectura de los ciudadanos a quienes dirige sus servicios y que se integre en los canales de acceso de los ciudadanos a la información. Así pues, la información se diversifica en múltiples direcciones y se tiñe, en cada lugar, de la impronta de lo local mediante un proceso que no convierte lo general en local, sino que generaliza la localización de la cultura en un lugar próximo y acorde con los propios intereses y el propio entorno.

El proceso de diseño y planificación de estos servicios de información deberá tener en cuenta diversos elementos:

El proceso de planificación deberá orientarse más a la adecuación de los servicios, tal y como está sucediendo en otros países con más tradición bibliotecaria. El servicio de biblioteca pública deberá responder a las necesidades específicas en cada municipio. Se hará necesario diseñar servicios a la carta, personalizados o por sectores, grupos de edad e intereses, en colaboración con otros agentes locales.

Se potenciará una mayor especialización de la biblioteca pública en función de cada realidad y del entorno y esto beneficiará a los servicios de información especializados.

La mayor complejidad en el tratamiento de la información y la necesidad de producción de la información, como la creación de servicios de información a la comunidad, requerirán que la producción de ciertos servicios se centralicen y se ofrezcan de manera descentralizada a través de la red de bibliotecas. Será necesario definir con mayor precisión el modelo de red local de bibliotecas, basado en una diferenciación de funciones, servicios y colección entre los diferentes equipamientos, en la base de un trabajo en red en el ámbito municipal.

La biblioteca deberá desarrollar un trabajo más estrecho con otros agentes de información en el territorio, más allá de las relaciones concretas que se establecen para la organización de actividades conjuntas. El desarrollo de un mayor trabajo en red en el territorio es un reto de la biblioteca pública en nuestro país, con mayor tradición de trabajo en red con otras bibliotecas, pero con poca tradición de trabajo con otros agentes de su entorno.

La búsqueda de mecanismos sostenibles de gestión hace prever un aumento de la convivencia de la biblioteca con otros equipamientos culturales en el mismo edificio (biblioteca y archivo, puntos de información juvenil, servicios de información turística...) lo que puede facilitar la creación de los servicios de información de la biblioteca pública. Esta

convivencia reclama de una mayor planificación a la existente, para crear sinergias y economías de escala y la definición de servicios de manera conjunta.

Los servicios de información de la biblioteca integrarán los servicios de información a la comunidad y la información local. Los servicios de información, “sin adjetivos”, perseguirán los objetivos de acercar al ciudadano la información que se genera en su entorno más inmediato y también los recursos a la información global.

Las tecnologías de la información facilitan el rol de la biblioteca pública como usuaria de la información local. Al mismo tiempo, la biblioteca deberá garantizar un acceso igualitario a todos los ciudadanos y perseguir el objetivo de integrarse en los canales de acceso de los ciudadanos a la información. También incrementan las posibilidades de participación de la biblioteca pública en el diseño del SIC como asesora de procesos de producción y difusión de la información. Se recupera, en el entorno digital, el rol tradicional del bibliotecario, vinculado con la selección, el tratamiento, la difusión y la evaluación de la información. La biblioteca pública debe además actuar como productora de información. En algunas ocasiones, como apoyo a la producción de información de otros agentes y en otras, produciendo bases de datos donde la información es un valor añadido (bases de datos bibliográficas, legislativas, ordenación de recursos web...).

Creemos que la puesta en marcha del SIC debe pasar por iniciar el desarrollo de algún servicio concreto vinculado, quizás el más rodado, donde existan referentes previos; el más deficitario en el municipio o el que responda a prioridades concretas de actuación municipal. No cabe duda que se hace necesario de que la biblioteca disponga de página web para difundir el servicio.

El desarrollo del SIC es un elemento favorecedor de la participación de la biblioteca en las políticas locales de información. Otras iniciativas para incrementar la integración pasarían por la especialización de los recursos de información en función del entorno y la implementación de servicios bibliotecarios específicos que respondan a cada realidad local, como resultado de procesos de análisis de los intereses y las necesidades de información de los ciudadanos.

El hecho cultural está adquiriendo hoy en día nuevas dimensiones: de cohesión social; creativas, económicas, de creación de ocupación; urbanísticas; educativas y participativas, entre otras, que están solicitando de miradas transversales y más amplias.

Queremos defender la imagen de la ciudad como orquesta, en la que los profesionales de las bibliotecas- igual que el resto de agentes- actuamos a veces como solistas, pero la mayoría de las veces, como acompañantes de otras políticas, y siempre desde nuestra especificidad, que es la recogida, el tratamiento y la difusión de la información. Y creemos que esta es la base del SIC y de todos los servicios de biblioteca pública.

4. RECURSOS DE INFORMACIÓN

- Amorós i Fontanals, Joan; Ontalba y Ruipérez, José Antonio; Pérez i Salmerón, Glòria. “La información local o comunitaria en los servicios de información de las bibliotecas públicas” [en línea]. *BiD*. Núm. 4 (juny 2000). <<http://www.ub.es/biblio/bid/04amoro2.htm>>. [Consulta: 27 enero 2003].
- La biblioteca pública: nuevos retos y estrategias en la sociedad de la información: informe*. Barcelona: Diputació de Barcelona. Àrea de Cultura, 2002. 56 f. Seminario de Interacció 2002. Disponible también en línea: <http://www.diba.es/cerc/interaccio2002/seminar/s3/marcseminar3_es.htm>.
- Bienvenue sur l'anneau citoyen Valenciennois* [en línea]: *ACV*. <<http://www.ville-valenciennes.fr>>. [Consulta: 2 enero 2003].
- Bohme, Steve; Spiller, David. *Perspectives of public library use 2: a compendium of survey information*. Loughborough: Library and Information Statistics Unit (LISU); London: Book Marketing Ltd, June 1999. P. 231-236.
- Busquet, Montserrat. “El servicio de información a la comunidad: la experiencia de Terrassa”. En: Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (1º: 2002: Valencia). *La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información: actas*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002. P. 458-467. Disponible también en línea: <http://www.mcu.es/lab/bibliote/travesia_actas/pdf/for_449.pdf>.
- Capital information* [en línea]. <<http://www.edinburgh.gov.uk>>. [Consulta: 2 septiembre 2002]. [Consulta: 2 enero 2003].
- Clari, Marta. “Una nova generació d'equipaments culturals” [en línea]. *Comunitat cultura*. Núm. 21 (gener 2003). <<http://www.bcn.es/comunitatcultura/>>. [Consulta: 2 enero 2003].
- Comissió de les Comunitats Europees. *Las bibliotecas públicas y la sociedad de la información*. [Por] J. Thorhauge... [et al.]. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 1998. XVII, 371 p. ISBN 92-828-4250-9.
- Croydon Libraries Community Information Service* [en línea]. <<http://www.croydon.gov.uk/cinfo/>>. [Consulta: 2 septiembre 2002].
- Department of Culture, Media and Sports's. *Guidelines for the preparation of library plans in 2002* [en línea]. *Institute of Public Finance*, 2001-2003. <<http://www.libplans.ws/guidelines/2002/default.asp>>. [Consulta: 27 enero 2003].
- Domínguez, Ramona. *Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública*. Gijón: Trea, 1996. 187 p. (Biblioteconomía y administración cultural; 9). ISBN 84-89427-17-8. P. 151-179.
- Domínguez, Ramona; Merlo Vega, José Antonio. “La biblioteca pública al servicio de la comunidad”. En: *Las bibliotecas públicas en España: una realidad abierta*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas: Fundación Germán Sánchez Riupérez, 2001. P. 205-224.
- Durrance, Joan C.; Pettigrew, Karen E. Help-seeking in an electronic world: the role of the public library in helping citizens obtain community information over the Internet. Michigan: Institute of Museum and Library Services, 2001. [Documento inédito].
- García Gómez, Fco. Javier; Díaz Grau, Antonio. “El servicio de información local en las bibliotecas públicas municipales: importancia y pautas para su desarrollo”. *Boletín de*

- la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. Nº 61 (dic. 2000), p. 47-56; nº 62 (marzo 2001), p. 31-47. Disponible también en línea: <<http://www.aab.es/51n61a3.pdf>>, <<http://www.aab.es/51n62a2.pdf>>.
- Giappiconi, Thierry; Pirsich, Volker; Hapel, Rolf. *Servicios de futuro basados en Internet en las bibliotecas públicas*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2001. 82 p. (Colección Biblioteca y gestión; 9). ISBN 84-932155-2-X.
- IFLA. Section of Public Libraries; Unesco. *Directrices IFLA/Unesco para el desarrollo del servicio de biblioteca pública*. [París]: Unesco, 2001. 94 h. Versión en español disponible en: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>> y <<http://www.unesco.org/webworld/memory/basictexts.htm>>.
- Kirby, Heather G. "Las bibliotecas públicas y la sociedad de la información: el servicio de bibliotecas de Croydon". En: Comissió de les Comunitats Europees. *Las bibliotecas públicas y la sociedad de la información*. [Por] J. Thorhauge... [et al.]. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 1998. P. 281-297.
- Kranich, Nancy. "Libraries create social capital". *Library journal* (Nov. 2001), p. 40-41.
- Lison-Ziessow, Barbara. "Relaciones y cooperación entre las bibliotecas públicas y otros proveedores de información". En: Comissió de les Comunitats Europees. *Las bibliotecas públicas y la sociedad de la información*. [Por] J. Thorhauge... [et al.]. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 1998. P. 75-86.
- Lozano, Roser. "El servicio de información a la comunidad". En: Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (1º: 2002: Valencia). *La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información: actas*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002. P. 447-450. Disponible también en línea: <http://www.mcu.es/lab/bibliote/travesia_actas/pdf/for_449.pdf>.
- Martin Vega, Arturo. "El servicio de referencia comunitaria". En: Jornadas Españolas de Documentación (6as: 1998: Valencia). *Los sistemas de información al servicio de la sociedad*. Valencia: FESABID, 1998, p. 565-572. Disponible también en línea: <http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/a_martin.htm>.
- McCabe, Ronald. *Civic librarianship: renewing the social mission of the public library*. New York: Scarecrow Press, 2001. XVI, 173 p. ISBN 0-8108-3905-9.
- Mc Cook, Kathleen de la Peña. *A place at the table: participating in community building*. Chicago; London: American Library Association, 2000. XI, 118 p. ISBN 0-8389-0788-1.
- Omella i Claparols, Ester; Abadal i Falgueras, Ernest. "Política local d'informació i biblioteca pública". *Item*. Núm. 24 (gener-juny 1999), p. 13-34.
- Omella i Claparols, Ester; Permanyer i Bastardas, Jordi; Reyes i Camps, Lourdes. "Els plans municipals de biblioteques [en línea]: contextualització i situació a Catalunya". *BiD*. Núm. 8 (jul. 2002). <<http://www.ub.es/biblio/bid/08omella.htm>>. [Consulta: 9 septiembre 2002].
- Omella Claparols, Ester. "El servicio de información a la comunidad". En: Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (1º: 2002: Valencia). *La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información: actas*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002. P. 451-457. Disponible también en línea: <http://www.mcu.es/lab/bibliote/travesia_actas/pdf/for_449.pdf>

Project Liberator [en línea]: *Libraries in European regions: access to telematics and other resources*. Last upd., 18 May 2000. <<http://thenortheast.com/liberator/>>. [Consulta: 2 septiembre 2002].

Sistema d'informació local [en línea]. Tarragona: Biblioteca Pública de Tarragona. <<http://cultura.gencat.net/bpt/>>. [Consulta: 27 enero 2003].

Unesco. *Manifest de la Unesco de la biblioteca pública 1994*. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 1994. 1 hoja desplegado.

Quisiéramos agradecer a Ernest Abadal, Anna Cabó, Lluís Calvo, Llorenç Estivill, Toni Feliu, Magda Lorente, Jordi Permanyer y Amadeu Pons, los valiosos comentarios y sugerencias a las versiones previas de este documento.

Barcelona, enero 2003