

## Biblioteca pública, información local y difusión de información: reflexiones acerca de un servicio de información local

Francisco Javier GARCÍA GÓMEZ\*  
Antonio DÍAZ GRAU\*\*

### Resumen

La necesidad de implantar un servicio de información local en la biblioteca pública es cada vez más patente en el contexto de la sociedad de la información. En este artículo reflexionamos sobre este hecho aportando algunas consideraciones teóricas y conceptuales sobre este tipo de servicio bibliotecario (funciones, usuarios, informaciones que ofrecería, personal, etc.) al tiempo que proporcionamos unas pinceladas sobre la planificación que hay que llevar a cabo en dicho servicio.

### Introducción

El servicio de información local (en adelante, *SIL*) no se encuentra arraigado en la tipología de servicios que en la Europa continental ofrecen las bibliotecas públicas (a partir de ahora, *BP*), exceptuando los casos de los países nórdicos. No obstante, ya sea por influjo de los países que sí cuentan con este servicio bibliotecario (especialmente Reino Unido, Estados Unidos, Australia, entre otros), ya sea por la natural evolución de los servicios bibliotecarios, existen ya experiencias y proyectos experimentales de servicios de información local, regional o ambas<sup>1</sup>.

107

\* Licenciado en Ciencias de la Documentación (Universidad de Murcia)  
Biblioteca Pública Municipal de San Javier (Murcia)  
E-Mail: fjavigarcia@ole.com

\*\* Diplomado en Biblioteconomía y Documentación (Universidad de Murcia)  
Biblioteca Pública Municipal de San Javier (Murcia)  
E-Mail: pinochetasesino@ole.com

1. A modo de ejemplo podemos citar aquí la iniciativa del Programa de Telemática para Bibliotecas de la Comisión Europea que, a través del proyecto Liberator (<http://thenortheast.com/liberator>), se marca como uno de sus objetivos prioritarios el desarrollo de servicios de información regionales a partir de la participación de varias bibliotecas públicas. El antecedente más inmediato de este proyecto lo podemos encontrar en una experiencia similar que se lleva realizando en la parte norte de Inglaterra donde las bibliotecas públicas representan un papel predominante. Para una mayor información pueden consultarse los números 28 y 34 de la publicación *Correo Bibliotecario*.

En España<sup>2</sup> existe una situación realmente penosa a este respecto, posiblemente por la escasa percepción social, sobre todo de los mandatarios políticos municipales, autonómicos y nacionales, de la BP como servicio de información para la comunidad. Aún así, existe una fantástica oportunidad de situar a la BP en un lugar clave ante los retos que plantea la actual sociedad de la información constituyéndose como una “ventana única de información de su comunidad local [...] en centro generador de información, en proveedor y suministrador de información a su comunidad y ser un centro formativo en el uso de las nuevas tecnologías de la información”<sup>3</sup>. Un SIL sería una estupenda herramienta para llevar a cabo estos cometidos<sup>4</sup>.

El establecimiento de un SIL en las BP españolas es hoy en día un auténtico reto profesional y de servicio<sup>5</sup>. Y es muy importante que quede integrado dentro de las distintas políticas locales o municipales de cada municipio. Un ejemplo de ello lo tenemos en la Diputación Provincial de Barcelona que, ya en 1997, incorporó en la convocatoria de ayudas para actividades de los ayuntamientos de esta provincia un programa para estimular políticas locales de información, haciendo hincapié en el hecho de contar con la BP para su elaboración y difusión.

### El concepto de servicio de información local

**108** Un SIL puede considerarse como el servicio bibliotecario más integrado en el tejido social del municipio, el cual, reúne toda la información que, a través de los distintos frentes administrativos, políticos, sociales, económicos, comerciales, culturales, etc., ofrece el municipio, los estructura con el propósito de que puedan ser fácilmente consultados, y los difunde garantizando la igualdad de posibilidades de los ciudadanos a la hora de acceder a la información de y sobre el municipio.

---

2. Las bibliotecas públicas españolas que ofrecen este servicio se encuentran casi todas ellas en Cataluña y, por el rendimiento que ofrecen, han tenido una gran acogida en la comunidad.

3. Roser LOZANO, “La biblioteca pública en la societat de la informació: nous reptes, nous objectius”, *6es. Jornades Catalanes de Documentació*, Barcelona: COBDC, 1997, p. 295.

4. “Tot i que una bona part dels interessos informatius dels ciutadans s’orienta envers qüestions de caràcter general (la professió, les afeccions, etc.), no es pot oblidar que ens cal coneixer a fons el que passa en l’entorn més immediat que habitem. Des d’aquest punt de vista és important que existeixi un sistema d’informació de la localitat que pugui ser utilitzat i consultat per tots els ciutadans i que sigui promociionat des de la biblioteca”. Ester OMELLA I CLAPAROLS y Ernest ABADAL I FIGUERAS, “Política local d’informació i biblioteca pública”, *Item*, n. 24 (gener-juny 1999), p. 13.

5. Evidentemente, ésta es una tarea que el profesional de estas bibliotecas debe abordar de inmediato y esforzarse en corregir, ya que la imagen social de la BP ganaría muchos enteros.

## Los antecedentes. Su evolución

El SIL nace en los años 70 promovido por los bibliotecarios de Gran Bretaña. El propósito inicial de su creación fue lograr que las clases más desfavorecidas tuvieran acceso a información que pudiera mejorar su *modus vivendi* (ayudas para viviendas, empleo, asistencia sanitaria, becas, etc.). Con los años, este tipo de servicios se extiende por las BP anglosajonas y nórdicas. Ya en los 90, y aumentando sus objetivos, pasa a ocupar un espacio dentro de los servicios bibliotecarios modernos y es promovido por organizaciones internacionales como la IFLA o la Unesco que define a la BP como un centro de información local<sup>6</sup> (Manifiesto de la Unesco, 1994).

## Objetivos del SIL

- Recopilar y tratar información sobre la comunidad
- Difundir información sobre la comunidad
- Promover el uso de la información para, por y de la comunidad

## Tipología de la información que trataría, difundiría y promovería el SIL

- Información activa de captación: aquella que promueve el SIL para que éste sea conocido y usado
- Información de carácter administrativo: información generada en el Ayuntamiento, por sus distintas oficinas y sobre sus diversos servicios
- Información comercial: horarios, servicios, precios, productos y localización de todos los entes comerciales del municipio
- Información social: empleo, ocio, sanidad, seguridad, servicios sociales, etc.
- Información educativa y cultural: bibliotecas, archivos, museos, centros educativos, instalaciones deportivas, etc.

109

## Funciones del SIL

La función primordial de la BP es, no sólo responder a las necesidades de sus usuarios, función por otra parte común de todas las empresas con propósito de servicios, sino tam-

---

6. En la actualidad, un SIL no solo se dirige a la población más desfavorecida, sino a toda la población constituyéndose en un embudo informativo capaz de solucionar las más diversas cuestiones sobre la localidad y sobre lo que interesa a la comunidad a la que sirve.

bién crear esas necesidades. Desde esta perspectiva, las funciones del SIL serían, entre otras, las siguientes:

- Crear y consolidar hábitos de acceso y uso de la información ayudando a construir una sociedad informada
  - Garantizar a los ciudadanos el acceso a todo tipo de información de la comunidad
  - Prestar servicios adecuados de información a empresas, asociaciones y agrupaciones de ámbito local
- Garantizar la transparencia de la Administración Pública

### Los usuarios del SIL. Tipología

No cabe duda que el elemento más importante de la BP y, por extensión, del SIL, son los usuarios. En consecuencia, el principal logro del servicio será poder ofrecerles toda la información que sea de su interés. Las necesidades de los usuarios determinarán la tipología de los mismos, es decir, establecer a priori una clasificación de las posibles personas jurídicas o físicas que harán uso del SIL va a depender de las necesidades que muestren en su consideración inicial.

**10** Así las cosas, para establecer una categorización de los usuarios del SIL, puede hablarse de usuarios internos y usuarios externos desde un punto de vista funcional. Usuarios internos serían el personal de la propia BP y del Ayuntamiento en su conjunto. Estos usuarios necesitarán información para el desarrollo de las tareas propias de su cargo. Los usuarios externos pueden clasificarse, a su vez, en ciudadanos y entidades (empresariales o comerciales con o sin ánimo de lucro). Los ciudadanos harán uso del SIL para facilitar y mejorar su vida diaria. Las entidades harán uso del SIL para promocionarse a la vez que informarse.

### El personal del SIL. Delimitación de funciones

A la hora de determinar qué personas son las responsables de la gestión, mantenimiento y actualización de la información que proporcione el SIL, hay que tener muy en cuenta las posibilidades económicas con las que se cuentan, así como el espacio físico con el que cuenta el Servicio de Información Local dentro de las dependencias de la biblioteca pública.

A continuación presentamos un organigrama tipo de la plantilla responsable de este servicio correspondiente a una BP que cuente con unas excelentes instalaciones y una partida presupuestaria importante por parte del Ayuntamiento. No obstante, como la situación general de las BP españolas en el capítulo presupuestario es más bien pobre, habrá que adaptar cada BP sus medios a la plantilla disponible.

- Director:

- Mantendrá comunicación permanente con todas las entidades de las que informa y a los que informa el SIL
- Evaluará el servicio, propondrá soluciones a problemas no previstos, identificará nuevos objetivos y medidas para conseguirlo. Podrá valerse para ello con el consejo del equipo

#### Personal bibliotecario:

- Actualizará y mantendrá el servicio en el punto de información correspondiente, resolverá cuestiones por escrito o en entrevistas y se encargará de clasificar y ordenar los datos y las fuentes de información que necesita el SIL
- Realizará encuestas, estadísticas e informes sobre el uso del SIL mensual y anualmente
- Actualizará la página web<sup>7</sup>, mantendrá el servicio en Red y la gestión del Correo Electrónico
- Promoverá el servicio mediante técnicas de marketing

### Elaboración del proyecto. Desglose de los pasos que hay que realizar

Que una institución planifique un nuevo servicio, sea ésta la que sea, quiere decir que tal institución evoluciona, que no está al margen de la sociedad y que cambia y se adapta a nuevos papeles que el tiempo y la necesidad imponen. La planificación es el germen, la semilla de lo que se quiere crear y ver prosperar; es por eso que ha de ser una operación concienzuda, estudiada hasta la última coma y realizada con asesoramiento externo a la institución si es preciso. En cualquier caso, aún cuando la planificación del servicio nuevo está en marcha, es intrínseco a estos procesos la adaptación a giros que no estaban previstos, la readecuación constante para que se cumplan los objetivos previstos o con objetivos no previstos pero a su alcance. Es por esto, que se puede decir que un servicio bien gestionado está en constante proceso de culminación.



En la planificación de un SIL hemos tomado en consideración los siguientes pasos que hay que dar:

1. Redacción y presentación de un proyecto de SIL a las autoridades. Aprobación
2. Organización, delimitación de funciones y motivación de la plantilla responsable

7. La página web de la BP de Tarragona y de su SIL es un claro ejemplo que hay que seguir ([http://www.biblio.fut.es/sil\\_c.htm](http://www.biblio.fut.es/sil_c.htm)).

3. Situación física del SIL dentro del espacio físico de la BP y organización de la tecnología que se vaya a utilizar
4. Análisis de la comunidad (actividad socioeconómica del entorno; número, tipología y necesidad de información de las distintas entidades públicas y privadas; obstáculos existentes para informar o para que se informen dichas entidades; necesidades de información de los ciudadanos y obstáculos reales para su satisfacción)
5. Análisis de los "puntos de información" existentes en el municipio (tipo de centros de información existentes en el contexto geográfico del SIL, qué información ofrecen y qué formas de interacción son posibles. Posibilidad de crear un proyecto cooperativo de difusión de información)
6. Confección de un fichero automatizado (base de datos) de información con todos los datos necesarios para el correcto funcionamiento del SIL
7. Confección de la página web (sede virtual del SIL)
8. Puesta en marcha y promoción del SIL
9. Control estadístico, evaluación y retroalimentación

## 112 A modo de conclusión

El buen funcionamiento de un SIL puede ayudar a solucionar uno de los problemas más acuciantes en las sociedades modernas, aquel que se deriva de la sobreabundancia de información y medios tecnológicos capaces de difundirla, pero incapacidad humana para comprenderla. Siendo que el factor información, hoy en día, es el que determina el progreso, el tener o no tener posibilidad de acceder a la misma, es la que diferencia a aquellas comunidades más avanzadas y preparadas que otras. Hoy el analfabeto es aquel que no tiene acceso a la información.

### Bibliografía consultada

- Enric AGUADÉ, "La informació local i comarcal a la biblioteca pública: algunes propostes", *Item*, n 15 (1994), p. 95-103.
- J. AMORÓS I FONTANALS, J.A. ONTALBA Y RUIPÉREZ Y G. PÉREZ I SALMERÓN, "La información local o comunitaria en los servicios de información de las bibliotecas públicas", *BiD*, n. 4 (juny 2000), p. 32-41 <<http://www.ub.es/biblio/bid/04amoro2.htm>>.
- M. COLOMER BARTROLI y M.E. SILLERAS, "Tecnología y calidad al servicio del ciudadano: el centro de información municipal", *VI Jornadas Españolas de Documentación (Fesabid 98)*, Valencia, Fesabid, 1998, p. 624-631 <<http://www.florida-uni.es/~fesabid98/Comunicaciones/me-silleras.htm>>.

Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, "Plan de Impulso de las bibliotecas públicas españolas. Las bibliotecas públicas, puertas de entrada a una sociedad de la información para todos", *Métodos de Información*, v. 7, n. 37 (mayo 2000), p. 69-81.

Cecilia FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, "La calidad de los servicios de información en las bibliotecas públicas", *Revista General de Información y Documentación*, v. 9, n. 2 (1999), p. 41-47.

IFLA/FIAB, *Pautas para Bibliotecas Públicas*, Madrid, Dirección General del Libro y Bibliotecas, 1988.

J.A. MAGÁN WALS, "El concepto de biblioteca en la actualidad: bibliotecas reales frente a bibliotecas virtuales", *Tratado básico de biblioteconomía*, Madrid, Complutense, 1996, p. 19-46.

E. OMELLA I CLAPAROLS y E. ABADAL I FIGUERAS, "Política local d'informació i biblioteca pública", *Item*, n. 24 (gener-juny 1999), p. 13-32.

Félix PARAJÓN, "Las bibliotecas municipales como centros locales de información a la comunidad", *AABADOM* (enero-junio 1998), p.15-17.

Carmen RENEDO PUIG, "Els ciutadans i la societat de la informació: nous rols de la biblioteca pública", *Item*, n. 24 (gener-juny 1999), p. 90-98.