

**FORO DE DEBATE:
EL SERVICIO DE INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD**

UN SERVICIO INNOVADOR PARA UNA NUEVA FUNCIÓN DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA

Roser Lozano
Biblioteca Pública de Tarragona

Un nuevo servicio, una nueva función

Actualmente, el desarrollo de la sociedad del conocimiento que se produce con un fuerte componente tecnológico está provocando debates cada vez más intensos sobre la necesidad de la redefinición de las funciones y de los servicios de las bibliotecas públicas. Diversos informes indican que a menos que las bibliotecas públicas estén dispuestas a aceptar que han llegado un momento crítico en el desarrollo de sus servicios y se adapten a la nueva economía del conocimiento y a la globalización del mismo, caerán en la obsolescencia y su financiación estará en tela de juicio.¹

En nuestro país, casi todas las bibliotecas públicas continúan respondiendo a un modelo que prima la función cultural y recreativa, ofreciendo servicios homogéneos que después tienen que promocionarse para ser utilizados por un porcentaje en muchas ocasiones mínimo de la comunidad, básicamente por niños y adolescentes, y donde las necesidades y expectativas del ciudadano inciden escasamente en la planificación de los servicios². Ante esta realidad, el debate planteado se centra básicamente en intentar reorientar la biblioteca hacia las funciones de *centro de información y del conocimiento* destinado a satisfacer las necesidades de información de su comunidad y en lograr una mayor integración de la biblioteca pública en su comunidad local.

En estos debates se evidencia la necesidad de encaminar la biblioteca pública hacia la implantación de *Servicios de Información a la Comunidad* a imitación de los denominados *Community Information Center* que surgieron en las bibliotecas públicas anglosajonas en los años setenta, entendidos éstos como un servicio o una sección más de la biblioteca para atender las nuevas necesidades de información derivadas del desarrollo de la vida cotidiana y del ejercicio de los derechos del ciudadano, y para suministrar aquellas informaciones que favorecen el desarrollo social y económico de la comunidad y facilitan el desarrollo personal y social de sus miembros³.

Diversos estudios apuntan hacia el hecho de que en nuestro país, estos servicios carecen de entidad propia dentro de las bibliotecas públicas donde prácticamente no se encuentran ejemplos de bibliotecas que posean un verdadero *Servicio de Información a la Comunidad* y no existe tampoco una denominación acuñada para referirse a ellos lo que refleja la disparidad en el alcance y tipo de información que estos servicios ofrecen.⁴

¹ Poustie, Kay: Un centro de conocimiento para la comunidad, una nueva función para la biblioteca. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2000, p. 9 (En línea) (Consulta 20-08-2002). <http://www.fundacionbertelsmann.es>.

² Son usuarios de la biblioteca el 59% del segmento de adolescentes de 14 a 18 años y únicamente el 18% de la población de 18 años o más. En: Hernández, H.: *Las bibliotecas públicas en España, una realidad abierta*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001, p. 23.

³ Domínguez Sanjurjo, M.R.; Merlo Vega, J.A.: La biblioteca pública al servicio de la comunidad. En: *Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001, p. 211. Y también Domínguez Sanjurjo, M.R.: Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública. Gijón: Trea, 1996. p. 152-179.

⁴ Domínguez Sanjurjo, M.R.; Merlo Vega, J.A.: La biblioteca pública al servicio de la comunidad... p. 211-213. y también Amorós i Fontanals (et. al): La informació local i comunitària als serveis d'informació de les biblioteques públiques. BID, junio 2000, n. 4. (En línea). (Consulta 20-08-2002). <http://www.ub.es/biblio/bid/04amorol.htm>

conclusiones que contrastan con la información facilitada por las propias bibliotecas públicas que manifiestan que mayoritariamente dan o tienen proyectado ofrecer *servicios de información a la comunidad*.⁵

Lo cierto es que el mantenimiento durante muchos años de un modelo de biblioteca excesivamente tradicional ha provocado una opinión generalizada que minusvalora la potencialidad y la capacidad de la biblioteca pública para ofrecer servicios de información y ha llegado a condicionar la imagen pública de la biblioteca pública en nuestro país hasta el punto de provocar una situación de *deficiencia consentida* por parte del ciudadano: éste presupone que la biblioteca no puede satisfacer sus necesidades más allá de lo que tradicionalmente ha hecho. Las nuevas necesidades de información que van surgiendo no se convierten en demanda explícita sobre la biblioteca pues se presupone de antemano que no es el lugar adecuado para que puedan satisfacerlas adecuadamente.⁶

Y ante la necesidad de dar respuesta a estas nuevas demandas de información con nuevos servicios se han creado servicios y productos de información al margen de las bibliotecas públicas, obviando el *valor añadido* que desde éstas se puede ofrecer al ciudadano: contar con profesionales de la información, horario amplio y la infraestructura adecuada, entre otras ventajas.

Así, la biblioteca pública en nuestro país nunca se ha situado en la vanguardia de los servicios de información y lo más parecido a un servicio local de información que ha ofrecido ha sido la clásica *colección local* o *sección local* en la que ha primado siempre la función cultural más que la de información y en general no ha estado concebida ni planificada para responder a las necesidades cotidianas de información de la comunidad.

Es en los últimos años cuando se plantea un nuevo concepto de *servicio local* en la biblioteca pública para dar respuesta a estas necesidades de información detectadas en ciudadanos, empresas, y entidades que necesitan información para sus actividades diarias y también información pertinente para poder tomar las decisiones correctas. Se pone de manifiesto la necesidad de un nuevo modelo de *Servicio de información local*, planificado desde la evidencia de que si no se ofrece la información pertinente y adecuada para satisfacer las demandas de la comunidad local, esta información no será válida y no se consumirá.

En esta sociedad de la información y del conocimiento, la información local, aquella que informa sobre nuestro entorno, territorio y población se convierte en información con valor estratégico para ciudadanos, entidades, empresas e incluso para la propia administración de la cual depende la biblioteca pública, normalmente los Ayuntamientos. Y también en esta nueva sociedad cada vez más *globalizada* se ponen en cuestión los límites locales de la información: Si se trata de suministrar información útil y práctica para nuestra comunidad local, el *Servicio de información local* también tendrá que ofertar la información necesaria para el desarrollo de nuestra comunidad, sin ser estrictamente información local, o producida localmente.⁷

Considerado así, el *Servicio de información local* se amplía y da paso a un *Servicio de información a la Comunidad* al estilo de los *Community Information Center* anglosajones para ofrecer específicamente toda la información que necesita el ciudadano en su vida cotidiana, en su relación con las administraciones y también aquella información necesaria para conocer y ejercitar sus derechos y deberes como ciudadano. Y además en esta nueva función, la biblioteca se transformará en un agente activo del desarrollo social, cultural y económico de la comunidad.

Esta nueva función que se perfila y se introduce paulatinamente en nuestras bibliotecas recoge la

⁵ En 2000, el 56% de las bibliotecas afirman ofrecer Información para la comunidad y un 15% tienen proyectado hacerlo. En: Hernández, H.: *Las bibliotecas públicas...* p. 100.

⁶ Lozano, R.: Nuevas demandas del usuario. (Ponencia). En: *XII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*. Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, p. 307

⁷ Lozano, R.: La información local a les biblioteques públiques: una eina estratègica per al desenvolupament de la comunitat. *Métodos de información*, n. 51 julio 2002 (en prensa).

filosofía de servicio de los *Centros de información a la comunidad* anglosajones de los años setenta, pero forzosamente la tenemos que adaptar a nuestra propia realidad cotidiana y época, dando lugar a modelos de *Servicios de información a la Comunidad* muy heterogéneos porque para que sean realmente útiles se tendrán que adaptar a las características específicas de cada comunidad y a cada mercado local de la información.

Además estos nuevos *Servicios de información a la comunidad* se tendrán que configurar teniendo en cuenta que estamos en una incipiente sociedad del conocimiento y sabiendo aprovechar los recursos tecnológicos que nos brinda esta sociedad del siglo XXI. En definitiva debemos concebir un nuevo *Servicio a la comunidad* útil, innovador y con perspectiva de futuro, superando los modelos tradicionales:

Hacia un modelo virtual e innovador.

Internet facilita por primera vez en la Historia que la biblioteca pública, independientemente de sus dimensiones, colecciones o ubicaciones geográficas pueda convertirse realmente en una *ventana única de información* para su comunidad y dejar atrás su papel de centro básico, generalista y enciclopédico ya que puede acceder rápidamente a toda clase de información, sobre todo la especializada, la útil y práctica que circula cada vez más por este medio y que relega progresivamente los productos impresos a la función cultural y de ocio⁸.

Internet permite también que la función de *centro de información* de la biblioteca pública se desarrolle cada vez más a través de este medio y los *Servicios de información a la comunidad* pueden encontrar en Internet el vehículo de comunicación y de difusión que necesitan para llegar a los ciudadanos.

Y a la vez Internet se constituye como una fuente de información imprescindible para la configuración actual de estos servicios de información a la comunidad. Cada vez más se apuesta por el desarrollo en Internet de informaciones prácticas y de servicios en línea especialmente por parte de la administración local, regional y nacional dirigidos a la comunidad⁹ además de los ofertados por instituciones, asociaciones y empresas varias. La biblioteca pública no puede configurar actualmente un servicio de información a la comunidad eficiente prescindiendo de Internet y de la necesidad de facilitar al ciudadano el acceso organizado a las informaciones y servicios útiles que circulan dispersos por la red.

Otro factor a tener en cuenta en la configuración de un *Sistema de información a la comunidad* son las actuales posibilidades que nos ofrecen las tecnologías de la información para la creación de servicios y productos de información, (bases de datos, webs temáticas, directorios y guías virtuales, servicios de información virtuales...) que nos permitirán avanzar hacia un modelo de servicio cada vez más virtual e innovador y que no ha de pasar forzosamente por mantener una sección física de la biblioteca basada en colecciones bibliográficas o material impreso.

Un centro de conocimiento para la comunidad

Y en esta nueva función, no deberemos conformarnos con ofrecer el acceso a la información, porque en la nueva sociedad de la información y del conocimiento fuertemente condicionada por los avances tecnológicos también ha cambiado lo que la gente necesita: aprender a navegar por la nueva información a

⁸ Lozano, R.: La biblioteca pública virtual: Un servei públic per als ciutadans del segle XXI. En: *7es. Jornades Catalanes de documentació*. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 1999, p. 249-256

⁹ Merlo Vega, J.A. Servicios de información en línea para el desarrollo local. En: *VI Jornades Espanyoles de Documentación. Los sistemas de Información al servicio de la sociedad*. Valencia: FESABID, AVEI, 1998 p. 587-596. Un ejemplo es también el proyecto AOC (Administració Oberta de Catalunya).

La biblioteca pública al servicio de la comunidad

Foro de debate: El servicio de información a la comunidad

fin de obtener el mismo conocimiento que anteriormente recibía del mundo impreso. Así la nueva función de la biblioteca como *Servicio de información* a su comunidad será no únicamente la de facilitar el *acceso a la información*, si no también la de enseñar a las personas cómo obtener el máximo valor de la ingente información que circula y a tener criterios para seleccionar y usar la información a la que se accede.

Se trata de convertirnos en *formadores en acceso a la información*,¹⁰ para responder ante nuestra comunidad con eficacia al nuevo reto que nos plantea la nueva sociedad del *conocimiento*: convertir en conocimiento, es decir en información útil y práctica para el ciudadano y para la mejora de su calidad de vida toda la información que actualmente ya circula por diversos medios¹¹. Se trata en definitiva de pasar de ser un *centro de información* a ser un *centro de conocimiento* para nuestra comunidad.

Un servicio basado en la colaboración

La situación ideal es que en la biblioteca pública se integre todo el conglomerado de servicios de información destinados a su comunidad, pero en muchas ocasiones la realidad que nos encontramos en el momento de planificar un *Servicio de información a la Comunidad* es otra, ya que debido a la tardía entrada de la biblioteca pública en el campo de la información, ya existen en el mercado local de la información numerosos agentes (productores y consumidores de información) que han creado sus propios servicios y productos: Ayuntamientos y otras administraciones, Cámaras de Comercio e Industria, sindicatos y partidos políticos, empresas, entidades y asociaciones, centros educativos, medios de comunicación locales, otras unidades de información... etc. En estos casos la estrategia de la biblioteca pública ha de ser la de no repetir servicios y se ha de orientar en primer lugar a crear un *Servicio de información comunitaria* enfocado hacia la colaboración para poder mejorar los servicios y productos ya existentes y en constituirse paulatinamente en el *centro de información y documentación* que da soporte a las actividades y acontecimientos ciudadanos, ofertando servicios y productos con el sello de la calidad y la innovación.¹² Esta colaboración ayuda sin duda en la mejor integración de la biblioteca en su comunidad y es un paso importante para llegar a ser el soporte cultural e informativo básico de la comunidad.

Así, en el momento de plantearnos la creación de un *Servicio de información a la comunidad* nos tendremos que formular tres preguntas imprescindibles: ¿Qué tipo de información necesita nuestra comunidad? ¿Con qué productos o servicios cuenta actualmente la comunidad para atender esta necesidad detectada? Y ¿Qué servicios y productos son susceptibles de mejorar con nuestra colaboración y qué margen queda para la creación de nuevos?¹³ Las respuestas a estas tres preguntas constituirán el eje transversal sobre el que podremos iniciar la planificación de nuestro *Servicio de información a la comunidad*, un servicio que para que sea útil en esta incipiente sociedad del conocimiento, tendrá que asumir la innovación tecnológica, integrar nuevas funciones y aceptar desarrollar el modelo que necesita su comunidad.

¹⁰ Poustie, Kay: Un centro de conocimiento para la comunidad... p.17

¹¹ Por ejemplo, la Biblioteca Pública de Tarragona colabora en el desarrollo de nuevos servicios bibliotecarios virtuales con el proyecto *Administració Oberta* de Catalunya, pero también la biblioteca será un punto de atención presencial del proyecto, con el objetivo de enseñar y acompañar en el manejo de la tecnología y de los trámites administrativos de cualquier tipo y administración a aquellos ciudadanos faltos de habilidades o conocimientos.

¹² Un ejemplo es el proyecto de colaboración de la Biblioteca Pública de Tarragona con la Cámara de Comercio e industria de la demarcación de Tarragona para la creación de un servicio conjunto sobre información económica y social basado en la elaboración de bases de datos de producción conjunta destinados a los ciudadanos en general y reorientando hacia la Cámara las consultas más especializadas. También la Biblioteca Pública de Tarragona colabora con asociaciones e instituciones de la ciudad en acontecimientos culturales y de actualidad aportando servicios o productos de información de elaboración propia: webs temáticas, dossiers virtuales, directorios, guías informativas... etc.

¹³ Lozano,R.: La informació local a les biblioteques públiques... (en prensa).

Ester Omella Claparols
SERVEI DE BIBLIOTEQUES
DIPUTACIÓ DE BARCELONA

0. Introducció

El Servicio de información a la comunidad es un servicio relacionado con la biblioteca pública desde la década de los años 70. Surge en el marco de las bibliotecas angloamericanas y se desarrolla principalmente en Gran Bretaña, Estados Unidos, Canadá, Australia y Escandinavia. El Servicio de información a la comunidad busca la integración de la biblioteca en la comunidad donde desarrolla sus servicios y tiene por objetivo ayudar a los ciudadanos a resolver las cuestiones de la vida diaria, y facilitar la participación de la comunidad, acercando personas y organizaciones. La literatura profesional establece tres categorías de información en este servicio: información de supervivencia: temas de salud, vivienda, renta, etc.; la información local y la información para la integración social (empleo, etc.). El desarrollo de este servicio 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. Este servicio ha adoptado formas muy distintas según el país y la realidad bibliotecaria.

En nuestro país la difusión de la vida comunitaria no ha estado tradicionalmente vinculada con la biblioteca pública y han proliferado diversos servicios de información sectoriales (juventud, tercera edad etc.) organizados por diversas oficinas municipales y el conjunto no responde a una planificación global de difusión de la información.

Las nuevas tecnologías de la información ofrecen un nuevo panorama a este servicio y le han dado un rol distinto a la biblioteca pública. En los países donde se originó este servicio, es frecuente la colaboración entre diversos tipos de bibliotecas (públicas, universitarias, especializadas) para el desarrollo del servicio a escala local o regional. Dado que la información se genera por diversos agentes y en lugares distintos, parece que el rol de la biblioteca pública con relación a este servicio ya no está tan relacionado con elaborar y mantener amplias bases de datos de entidades locales (información que ya elaboran los propios agentes) sino de aportar criterios documentales para la ordenación y difusión de la información; así como la producción de bases de datos documentales, vinculadas con la información y la producción de este servicio se basa en un trabajo de cooperación con otros servicios de información local.

Las nuevas Directrices internacionales para la biblioteca pública dan mucha importancia a la información local, hacen referencia constante a la necesidad de que la biblioteca adecue sus servicios al entorno y vinculan la provisión de información sobre la comunidad con el fomento de la participación y la toma de decisiones del máximo número de agentes.

Este texto contempla parte de la información elaborada para el foro de debate sobre el *Servicio de información a la comunidad* (SIC). El objetivo del texto responde a los objetivos de la presentación en el foro: exponer las líneas generales del servicio de información a la comunidad, así como las reflexiones personales sobre el mismo y propuestas de cuestiones para el debate con los asistentes.

En el texto las líneas generales se exponen a partir de la referencia a este servicio en los textos normativos de la biblioteca pública.¹ A continuación se contempla el rol, que desde una posición personal, creemos que debe tener la biblioteca pública con relación a este servicio y a las políticas locales de información, y para terminar se apuntan algunas conclusiones con relación a cómo se configura el servicio en nuestra realidad bibliotecaria y cuáles son las cuestiones claves a considerar para su implantación.

1. El SIC en los textos normativos de biblioteca pública

El 2001 se publicaron las nuevas directrices internacionales para la biblioteca pública. Estas nuevas directrices substituyen las publicadas en 1986. Era necesario revisar los planteamientos del Manifiesto de la Unesco de 1994,² y en la misma línea del documento era necesario contemplar como la nueva realidad social y las tecnologías de la información tienen una notable influencia en la misión de la biblioteca pública en la actualidad.

Diversas cuestiones han condicionado esta nueva misión, como por ejemplo: los cambios en la formación y en el trabajo, la necesidad de facilitar el acceso a grandes volúmenes de información y el rol que la biblioteca pública puede desarrollar como agente activo de fomento de la lectura, entre otros.

De acuerdo con las nuevas Directrices de IFLA/Unesco,³ las bibliotecas públicas deben situarse dentro de los siguientes ámbitos de actuación: acceso a la información; soporte a la formación; fomento de la lectura; soporte al desarrollo personal y servicio a niños y jóvenes.

El marco del Servicio de información a la comunidad se encuentra implícito en los ejes de facilitar el acceso a la información, entre ella la de carácter local y el soporte al desarrollo personal.

Las nuevas directrices también contemplan que las bibliotecas públicas deben incorporar valor añadido a los servicios que prestan y dirigirlos a grupos específicos de ciudadanos, considerando la realidad de su entorno territorial.

Acceso a la información

Las tecnologías de la información y la nueva realidad social potencian que la biblioteca pública sea un punto de acceso a la información para todos los ciudadanos.

La Sociedad de la Información comporta nuevas oportunidades para el bienestar social, pero también nuevos riesgos de desigualdades. Se pueden formar tres grupos de ciudadanos según sea la relación con la información y el conocimiento: los que tengan acceso a la información y capacidad para seleccionarla y utilizarla; los que tengan acceso a la información, pero les falte la capacidad para seleccionarla o utilizarla, y los que ni tan solo tendrán acceso a la información, por razones culturales, económicas o geográficas. En consecuencia, el papel de los poderes públicos en esta nueva situación debe ser el de evitar los riesgos de marginación de amplios sectores de la población, y por ello deben intervenir en el proceso de distribución

¹ En la presentación oral se exponen además: los objetivos del servicio, las categorías de información, el contenido y uso del mismo y se contemplan 4 ejemplos de desarrollo de este servicio en diferentes realidades bibliotecarias (Red de ciudadanos de Valencienes, Francia; Croydon Online, Gran Bretaña; Servicio de Información a la Comunidad de COMFENALCO, Colombia y Servicio Infocerdanya en Puigcerdà, Girona).

² UNESCO. Manifest de la Unesco de la biblioteca pública 1994. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 1994.

³ The public library service: IFLA/UNESCO guidelines for development. Prepared by a working group chaired by Philip Gill on behalf of the Section of Public Libraries. München: K.G. Saur, 2001. 116 p. (IFLA publications; 97). Traducción al español: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>.

y de acceso a la información para garantizar el derecho de todos los ciudadanos de tener las mismas oportunidades para el desarrollo personal.⁴

Se concibe la biblioteca pública como una ventana a toda la información, global y local, la del entorno más inmediato. Las nuevas directrices dan un trato muy importante a la información local. Es en este sentido que señalan que la biblioteca pública tiene una particular responsabilidad en facilitar el acceso a la información local y vinculan la provisión de información sobre la comunidad con el fomento de la participación y la toma de decisiones del máximo número de agentes.⁵ Para ello, se perfila una necesaria cooperación con otros agentes de la localidad –productores y distribuidores de información– para una gestión sostenible de los recursos de información en el ámbito local.

Soporte al desarrollo personal

Las nuevas directrices contemplan que la oportunidad de fomentar la creatividad personal y perseguir nuevos intereses resulta importante para el desarrollo de las personas. La biblioteca pública puede contribuir a este desarrollo, apuntan, y también a resolver de manera satisfactoria los quehaceres de nuestra vida cotidiana.

Podríamos relacionar esta función con la que perseguían los servicios de información a la comunidad (*community services*) en sus orígenes, en el marco de las bibliotecas angloamericanas en los años 1970. Recordemos como para mejorar el nivel de acceso a la información y a la cultura se propusieron integrar la biblioteca a la comunidad y cubrir las necesidades cotidianas de los ciudadanos.

Persiguiendo este objetivo se desarrollaron bases de datos de las entidades del municipio, de los principales equipamientos sanitarios y educativos, entre otros⁶. Un ejemplo de este servicio en la actualidad lo encontramos en el *Servicio de Información Local* de la Ciudad de Medellín, Colombia (<http://www.comfenalcoantioquia.com/sil>), que recoge, organiza y difunde información generada por la comunidad.

2. Rol de la biblioteca pública en las políticas locales de información.

La biblioteca pública se beneficia de una ubicación privilegiada que le permite participar en los aspectos de planificación y diseño de un sistema local de información,⁷ principalmente en la definición de contenidos, en el asesoramiento de los aspectos técnicos de tratamiento documental de la información y en todo lo que hace referencia a la difusión de la información.

La biblioteca pública, de acuerdo con sus recursos y posibilidades puede implicarse con estas propuestas de actuación a diversos niveles:

⁴ Contemplado en: Terrassa davant la Societat de la Informació. <<http://terrassa.net/sit/index.htm>>.

⁵ Entre los objetivos más vinculados a los servicios de información a la comunidad se encuentran los siguientes: Ayudar al ciudadano a afrontar las cuestiones diarias (daily living); facilitar la participación en los quehaceres de la comunidad; anar personas y organizaciones; favorecer la democracia participativa; favorecer la integración y en definitiva: mejorar la calidad de vida de los individuos.

⁶ Más información del origen de estos servicios en: Ramona Domínguez, Ramona. *Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública*. Gijón: Trea, 1998, p. 151-179.

⁷ Un sistema local de información puede contemplar las tres categorías de información que se vinculan al servicio de información a la comunidad: información de supervivencia (salud, vivienda, renta, protección legal, oportunidades económicas, derechos políticos); información local y información para la integración social (empleo, etc.). Hay que considerar que la situación ha cambiado desde los inicios de este servicio en los años 70, básicamente por las tecnologías de la información y que parte de esta información

Usuaría de la información local y promotora de su uso

La biblioteca pública debe ofrecer con recursos propios y externos la información sobre la localidad.

La Biblioteca de Manlleu (Barcelona) es un ejemplo de biblioteca usuaria de la información local y promotora de su uso. La Biblioteca es percibida por la administración municipal como centro de información local. Una muestra de ello es que el ayuntamiento cede anualmente a la biblioteca la información detallada de los presupuestos municipales con el objetivo de que sean accesibles a todos los ciudadanos. La biblioteca mantiene cooperaciones estables con la emisora de radio local y el resto de medios de comunicación locales, que hacen uso permanente de la colección local de la biblioteca. Entre el material, dispone de una colección considerable de fotografías históricas del municipio. Esta biblioteca además de usuaria es productora de información local. Desde la biblioteca se elaboran bases de datos para el tratamiento documental de la información local (fotografías, prensa local y comarcal, documentación sobre autores del municipio, etc.), con el objetivo de hacer accesible la información al conjunto de instituciones y ciudadanos de la localidad. Recientemente existe un servicio específico de acceso a las bases de datos locales en la web de la biblioteca (<http://www.bibliotequesmanlleu.com>).

Coordinadora y asesora del proceso de producción de la información local

Las políticas locales de información deben estar orientadas, según nuestra opinión, a facilitar a los ciudadanos el acceso a la información que genera la administración y también la que generan otros agentes territoriales (asociaciones, empresas, etc.).

Si analizamos la situación en nuestro entorno constatamos que todavía son una minoría los ayuntamientos de nuestro país que tienen sistematizado y definido el proceso de actualización y los canales de difusión de este conjunto de información del territorio, a pesar de la importancia que la ordenación de la información se realice en primer lugar a escala local.

En esta línea, destacamos el proyecto *Centros de documentación y bibliotecas de Sabadell en Red*.⁸ El proyecto tiene por objetivo principal organizar y informatizar las bibliotecas y centros de documentación de las entidades de Sabadell para que sus colecciones sean conocidas y accesibles a todos los ciudadanos. 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. El proyecto ofrece un modelo de organización a estos centros ya existentes para incorporarlos a la estructura o sistema de bibliotecas del municipio. Se creó la base de datos SABA-DOC que es el catálogo colectivo de todos los centros y que es consultable por Internet (<http://www.ajsabadell.es/cdsx>). El proyecto contempla que una de las funciones de la futura Biblioteca Central de Sabadell sea la coordinación general y el asesoramiento en la creación de la base de datos documental. Este proyecto se lleva a cabo actualmente en otros municipios (Ejemplo: Granollers. <http://www.granollers.org>).

Profundizar en esta línea de trabajo contribuye a aumentar los recursos de la biblioteca pública, poder ofrecer mejor servicio a los propios usuarios y poder ganar nuevos públicos. Por otra parte, ayuda a la biblioteca pública a introducirse aún más en el tejido asociativo del barrio o municipio donde se encuentra y a actuar como referente básico en todo lo que se refiere a la organización y el tratamiento de la información

⁸ Más información en: Abadal, Ernest [et al.]. Centres de documentació i biblioteques de Sabadell en xarxa: una iniciativa per a incrementar els serveis de la biblioteca pública al municipi. En: *Jornades Catalanes de Documentació. Les biblioteques i els centres de documentació al segle XXI: peça clau de la societat de la informació*. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 1999, p. 127-135 i Abadal, Ernest [et. al.]. "Disseny i creació de bases de dades bibliogràfiques amb CDS/ISIS: l'experiència de SABA-DOC". BiD n. 3 (des. 1999). <<http://www.ub.es/biblio/bid/03abadal.htm>>. [Consulta: 9 septiembre 2002].

bibliográfica.

Productora de información local

En este caso, podríamos destacar las experiencias de la Biblioteca Pública de Tarragona y la Biblioteca de Puigcerdà.

La Biblioteca Pública de Tarragona (<http://www.biblio.fut.es/>) ofrece por vía telemática un servicio de información local, donde se integran los servicios elaborados desde la biblioteca y desde otros departamentos municipales. La biblioteca ofrece acceso al catálogo del fondo de la biblioteca y al catálogo de fondo local, servicios en línea, la prensa digital de las comarcas de Tarragona, y una base de datos de prensa local y comarcal, que la biblioteca misma elabora. Esta información se integra con la que se ofrece desde la *ventana de información ciudadana*: información de la ciudad (plano, servicios de urgencia, etc.), información de la Administración y información cultural y asociativa (historia local, guía de asociaciones, itinerarios turísticos, etc.).⁹

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

3. Apuntes para un posterior debate

- El Servicio de información a la comunidad es un servicio todavía no consolidado en las bibliotecas públicas españolas.
- No existe un modelo único (tal y como se expondrá en la presentación a partir de 4 ejemplos diferentes). Tampoco existe un referente claro: la situación es muy diferente a la existente cuando se crearon los primeros servicios de este tipo en los años 1970. Las nuevas tecnologías apuntan hacia modelos diferentes del servicio.
- El entorno de la biblioteca y sus servicios son de gran importancia y su análisis se hace imprescindible previamente a diseñar el servicio (tal y como apuntan las nuevas Directrices para la biblioteca pública, es necesario diseñar servicios específicos a la comunidad, en función de sus propios intereses).
- La mayoría de bibliotecas públicas españolas son usuarias de la información local, pero cada vez existen más proyectos en los ámbitos de coordinación y asesoramiento del proceso de producción de la información local y en la propia producción. Se prevé una mayor participación de la biblioteca pública en las políticas locales de información.
- El servicio de información a la comunidad es uno de los servicios de la biblioteca pública que requiere mayor definición y planificación, sobretodo como proyecto de ciudad. 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 bibliotecas.¹⁰

⁹ En la bibliografía profesional acerca el servicio de información a la comunidad se contempla el siguiente contenido: sanidad, asistencia financiera, inmobiliaria, transporte, educación, negocios, servicios de cuidados infantiles, oportunidades de empleo y actividades culturales.

¹⁰ Omella, E. [et. al]. Plans municipals de biblioteques: contextualització i situació a Catalunya. BiD n. 8 (Jul. 2002). <<http://www.ub.es/biblio/bid/03abadal.htm>>. [Consulta: 9 septiembre 2002].

- El Servicio de Información a la Comunidad implica el trabajo en red entre la biblioteca pública y otras tipologías de bibliotecas y centros de información. Existen precedentes en los países donde tradicionalmente la biblioteca pública ha sido el centro de información de la comunidad. Es un ejemplo de este trabajo en red a escala regional el proyecto Liberator (<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. 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, nacionales.
- Existe poca definición y diferenciación de las funciones de las diferentes tipologías de bibliotecas en un municipio, tanto en el marco normativo de la biblioteca pública, como en el marco legal, así como en los diferentes planes municipales de bibliotecas. Esto dificulta la creación y desarrollo de estos servicios. Una posible opción pasa por una producción centralizada de este servicio en bibliotecas centrales urbanas y por una difusión a través de todas las bibliotecas de una red local de bibliotecas (a través de Internet/Intranet).
- Existe una tendencia hacia la compactación del servicio de biblioteca con otros servicios culturales y de información (archivos, servicio de información juvenil...) en un mismo edificio. Se hace necesario, una vez más, planificar, y analizar la posibilidad de desarrollar servicios de manera conjunta.

4. Recursos de información

- Amorós, Joan; Ontalba, José Antonio; Pérez, Glòria. La informació local o comunitària als serveis d'informació de les biblioteques públiques. BiD. n. 4 (juny 2000). <<http://www.ub.es/biblio/bid/bid4>>.
- Bienvenue sur l'anneau citoyen Valenciennois. ACV. <<http://www.ville-valenciennes.fr>>. [Consulta: 2 septiembre 2002].
- Comissió de les Comunitats Europees. Las bibliotecas públicas y la sociedad de la información. [Por] J. Thorhaug... [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. <<http://www.croydon.gov.uk/cinfo/>>. [Consulta: 2 septiembre 2002].
- De la Peña Mc Cook, Kathleen. A place at the table: participating in Community Building. Chicago: London: American Library Association, 2000.
- Department for Culture, Media and Sports's. Guideliness for the preparation of Library Plans in 2002. <<http://www.libplans.ws/guideliness/2001/default.asp>>.
- Domínguez, Ramona. Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública. Guijón: 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: Institut of Museum and Library Services, 2001. [Documento inédito].

- 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* (november 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.
- Martín Vega, Arturo. El Servicio de referencia comunitaria. En: *VI Jornadas Españolas de Documentación*. Valencia: FESABID, 1998, p. 565-572.
- McCabe, Ronald. Civic librarianship: renewing the social mission of the Public Library. New York: Scarecrow Pr., 2001.
- Omella, Ester; Abadal, Ernest. Política local d'informació i biblioteca pública. n. 24 (gener-juny 1999), p 13-34.
- Omella, Ester [et. al]. Plans municipals de biblioteques: contextualització i situació a Catalunya [en línia]. BiD n. 8 (Jul. 2002). <<http://www.ub.es/biblio/bid/08omella.htm>>. [Consulta: 9 septiembre 2002].
- 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.
- Project Liberator: Libraries in European Regions - Access to telematics and Other Resources. <<http://thenortheast.com/liberator/>>. [Consulta: 2 septiembre 2002].
- The public library service: IFLA/UNESCO guidelines for development. Prepared by a working group chaired by Philip Gill on behalf of the Section of Public Libraries. München: K.G. Saur, 2001. 116 p. (IFLA publications; 97). Traducción al español: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>.
- Servicio de Información Local: Zona Centro Occidental. <<http://www.comfenalcoantioquia.com/sil/institucion.asp?77>>.
- Sistema d'informació local. Tarragona: Biblioteca Pública de Tarragona. <<http://www.biblio.fut.es/sil.html>>. [Consulta: 2 septiembre 2002].
- Unesco. Manifest de la Unesco de la biblioteca pública 1994. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 1994. 1 full despleg.

EL SERVICIO DE INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD. LA EXPERIENCIA DE TERRASSA

Montserrat Busquet

Biblioteca Central de Terrassa

1. La Biblioteca Central de Terrassa. Punto de partida

La tradición de biblioteca pública en la ciudad de Terrassa arranca de 1928, con la inauguración de la Biblioteca-Museo Soler i Palet. A lo largo, pues, de casi todo el siglo XX, la ciudad ha puesto a disposición de los terrasenses un servicio de biblioteca pública que, aunque con muy diferentes criterios de organización y funciones según la situación social y política de cada momento, ha dado servicio ininterumpidamente.

Es importante tener en cuenta esta tradición para entender la implicación municipal en la actual gestión de la Biblioteca Central de Terrassa (*bct*) y las ventajas que ello conlleva para su funcionamiento general.

Nuestro punto de partida es, pues, por un lado, esta tradición y por el otro la nueva legislación que, desde 1993, está vigente en nuestra Comunidad Autónoma¹.

Para las bibliotecas públicas catalanas esta nueva legislación ha significado y está significando un cambio desde muchos puntos de vista. Este cambio afecta no sólo al propio funcionamiento y gestión de la biblioteca sino también y en gran medida a las personas implicadas en este funcionamiento y gestión, ya sean profesionales bibliotecarios, ya sean gestores municipales. El hecho de otorgar la creación y gestión de la biblioteca al municipio significa una alteración de su quehacer diario, porque parte de casi todo un siglo de creación y funcionamiento tutelados por administraciones públicas supramunicipales o entidades privadas, y con muy poca –y en muchos casos nula– participación de los Ayuntamientos respectivos.

Aunque en general este cambio de mentalidad es mirado con recelo por unos y otros agentes implicados, he de decir que, en el caso de Terrassa, y desde la inauguración de la *bct*, este cambio se ve por ambas partes como muy positivo, porque facilita la integración de la biblioteca en su medio territorial y ayuda en gran medida al uso de sus servicios por parte de los ciudadanos.

2. El papel de la administración local

La construcción y puesta en marcha de la *bct*, es fruto de un largo proceso de concienciación de las autoridades locales en cuanto a la necesidad de su existencia. Proceso en el cual intervinieron diversos agentes, profesionales, administrativos, legislativos... que de algún modo recogieron la nueva sensibilidad social al respecto.

Los resultados de este proceso se manifiestan en el *Pla de Biblioteques de Terrassa*², aprobado por unanimidad por todas las fuerzas políticas locales el 26 de febrero del año 1998, cuando la *bct* estaba a punto de inaugurarse.

Básicamente esta planificación intenta reordenar y equilibrar los servicios bibliotecarios de la ciudad, contemplando la construcción de una biblioteca por distrito. Principalmente es un plan redactado con la finalidad de planificar la construcción de edificios.

¹ Llei 4/1993, de 18 de març, del Sistema Bibliotecari de Catalunya. DOGC, n. 1727 (29 de març de 1993) p. 2.217-2.222. Se puede consultar el texto completo en http://cultura.gencat.net/normativa/docs/LLEI_4_1993.doc (consulta 11/09/2002)

² Puede consultarse un resumen en <http://www.terrassa.org/bctxarxa>

Sólo tímidamente cita su total acuerdo con los planteamientos del *Manifiesto de la Unesco para la Biblioteca Pública de 1994*, y pone de relieve la necesidad de un cambio en la concepción general de la biblioteca y sus funciones. Todo ello para poner a disposición del ciudadano un servicio de biblioteca moderna, más de acuerdo a los nuevos tiempos y al siglo XXI.

Reconoce la biblioteca pública como un instrumento necesario para:

- minimizar las desigualdades producidas por la evolución demasiado rápida de las NTIC
- difundir, promover y promocionar la cultura
- difundir la información
- posibilitar el ocio cultural

En una palabra, reconoce la biblioteca pública como un instrumento de democratización de la cultura y la información.

Por otro lado, el posterior *Pla d'actuació de la Regidoria de Cultura: 1999-2003*, especifica dos líneas programáticas sobre bibliotecas y lectura pública:

- el libre acceso a la información y al conocimiento, como base imprescindible para la formación de individuos intelectualmente libres y con capacidad de criterio propio.
- la garantía de acceso a la información de temática terrasense o elaborada por autores locales.

Y entre las acciones concretas a desarrollar, cita potenciar los servicios de información, y la elaboración y desarrollo de productos de información locales, como son la digitalización de la hemeroteca local, la creación de una base de datos bibliográfica sobre la ciudad, y especial dedicación a los fondos locales o relacionados con las actividades de la comunidad que de alguna manera se manifiestan como signos de identidad propios, como el jazz.

Por tanto, y aunque sea de manera tímida y poco explícita o concreta, es evidente que el desarrollo de un servicio de información en la biblioteca, es fruto de una política cultural de nuestra administración municipal.

3. *bct* y *bctxarxa*

La Biblioteca Central de Terrassa se puso en marcha en 1998, después de un trabajo de consenso entre las tres administraciones implicadas en su creación: Ajuntament de Terrassa, Diputació de Barcelona y Generalitat de Catalunya.

Durante estos trabajos previos se puso de manifiesto esta voluntad de cambio de orientación de la nueva biblioteca en particular y de las bibliotecas públicas de Terrassa en general. Cambio orientado a la necesidad de que todos los ciudadanos sean usuarios de las bibliotecas, y en ellas encuentren respuesta a sus necesidades de información, formación y ocio. El ciudadano es la razón de su existencia y no al revés, como había sido en años anteriores.

La Biblioteca Central de Terrassa, como su mismo nombre indica, es el centro coordinador de todos los servicios de biblioteca pública de la ciudad. Todos los puntos de servicio existentes actualmente y los que están previstos en un futuro, se consideran como anexos o prolongaciones de un mismo servicio bibliotecario, descentralizado, para facilitar su utilización a los ciudadanos. De ahí el nombre de *bctxarxa*.

Bctxarxa se ha convertido en la *marca* a través de la cual el ciudadano va a identificar un determinado servicio, independientemente de su situación en el territorio.

Por tanto, cuando definimos nuestras funciones, nuestros objetivos, y redactamos una carta de servicios al usuario, lo hacemos conjuntamente desde todos los puntos de servicio y nuestros compromisos implican a todas las bibliotecas de la ciudad.

El proceso de coordinación en el que estamos inmersos es también un proceso largo que significa sobre todo un cambio en la mentalidad del personal y también de los usuarios. Partimos de una realidad absolutamente distinta: en Terrassa funcionaban desde mucho tiempo atrás dos redes de bibliotecas, sin ningún tipo de coordinación entre ellas³.

4. El Servicio de información a la comunidad. Gestación del servicio.

Para poner en marcha un servicio de información son necesarios una serie de trabajos previos. Básicamente:

- Redacción del proyecto, valoración económica y aprobación. Previamente debe hacerse un estudio de necesidades en función de los distintos segmentos de población a los que nos queremos dirigir, así como planificar la evaluación del servicio.
- La existencia de un espacio físico concreto y específico, suficientemente claro y delimitado para los usuarios.
- Personal preparado y suficientemente motivado.
- Dotación de los recursos necesarios, ya sean tecnológicos, bibliográficos, conexión a sistemas de redes, etc.

Estos Cuatro puntos son imprescindibles para andar sobre seguro y garantizar un mínimo de calidad.

Ahora bien. Nuestra realidad fue bien distinta. Como nueva política municipal, estaba clara la necesidad de ofrecer un servicio de información potente por parte de los profesionales bibliotecarios y los gestores culturales del IMCET⁴.

Sin embargo, en la creación de la nueva biblioteca, eran muchos los aspectos técnicos que debíamos replantearnos, aparte de la creación de un servicio de información que teóricamente veíamos claro, pero que, dada la inexperiencia de todos, no sabíamos muy bien hasta qué punto tendría acogida por parte de los terrasenses y si estaríamos a la altura de sus necesidades. Así pues, en un principio contamos con:

- Nuestro propio afán de servicio al ciudadano y entusiasmo, que nos llevó a tener clara una primera premisa: ningún cliente puede irse de la biblioteca sin haber recibido una respuesta a su consulta, sea ésta del tipo que sea.
- El acceso a las bases de datos básicas de información municipal ya existentes. Esto es: la Intranet del Ayuntamiento y la base de datos del 010 (servicio de información municipal).

Por tanto, ni proyecto concreto, ni estudio de necesidades, ni sistemas de evaluación... Teníamos y tenemos claro que nuestra obligación es la captación de todos aquellos usuarios que desde siempre han considerado la biblioteca como un servicio destinado a estudiantes y estudiosos e investigadores. Para ello debíamos dar a la biblioteca no nuevas funciones sino potenciar todas aquellas que anteriormente no se habían desarrollado. Nuestro servicio de información no se limita pues en dar respuestas bibliográficas o dirigir a los clientes a determinados documentos, sino que pretende ir mucho más allá.

³ Desde 1959 existían las bibliotecas dependientes de la Diputación de Barcelona que llegaron a ser tres, y las que a partir de finales de los años 60 y principios de los 70 fueron llamadas Xarxa de Biblioteques Soler i Palet cuya tutela la ejercía la propia Biblioteca Municipal Soler i Palet. Estas últimas fueron adscritas en 1980 a la Xarxa de Biblioteques de la Generalitat de Catalunya.

⁴ Institut Municipal de Cultura i Esports de Terrassa, organismo municipal del cual depende directamente la gestión de la biblioteca

5. ¿Qué tipo de servicio?

Todos conocemos el servicio de referencia existente en la biblioteca tradicional, dedicado básicamente a ofrecer información bibliográfica. También es cierto que en la mayoría de bibliotecas públicas, si no en todas, existe una colección de documentos referentes a la propia localidad, la llamada colección (o sección) local.

Los últimos destinatarios de estas colecciones eran básicamente los historiadores e investigadores, locales o no. A mi modo de ver, no podemos hablar en este caso de un servicio de información, ya que esta frase tiene un sentido mucho más amplio.

La biblioteca pública debe ir más allá y ser capaz de ofrecer a los ciudadanos aquellas informaciones que les son imprescindibles y necesarias para desenvolverse más fácilmente en el municipio⁵.

Los usuarios de las bibliotecas públicas tienen necesidad de informaciones locales de todo tipo y temática, factuales y concretas, o bien orientadas al estudio o la investigación. Informaciones que les puedan ayudar en el desarrollo de su personalidad, actividad o crecimiento personal o bien poder ejercer sus acciones cotidianas de manera más cómoda y rápida.

Pero a su vez también necesitan informaciones de carácter general no local, que generan otras administraciones que no son inmediatas y cercanas (Diputaciones, Comunidades Autónomas, Estado...); informaciones acerca de cómo desenvolverse en otro país o ciudad (hoteles, residencias, transportes...); estudios y carreras... las propuestas son infinitas.

Por ello la biblioteca pública debe estar dispuesta y preparada para responder a cualquier pregunta, sea de temática local o no.

6. ¿Qué información y para quién?

Desde el primer momento, se tuvo claro que la biblioteca había de ejercer un importante papel en todas las cuestiones referentes a la obtención de información por parte de la comunidad.

Pero ¿qué tipo de información? ¿Informaciones concretas? ¿Informaciones elaboradas? ¿Referentes a nuestro entorno únicamente? ¿Hasta dónde podíamos llegar? Y a su vez, también nos planteamos ¿con qué medios? ¿Sólo los medios tradicionales de los que disponen en general todas las bibliotecas?

Cuando explicamos nuestro servicio de información a nuestros posibles usuarios⁶, decimos que ninguna consulta quedará sin respuesta. Evidentemente esta afirmación es atrevida por lo que conlleva de irrealización en algunas de las cuestiones que nos pueden ser planteadas. Sin embargo, desde el punto de vista del profesional de la biblioteca, esta consigna le lleva a considerar profesionalmente todas las consultas que se plantean, a analizarlas, estudiarlas y darles una respuesta adecuada en el mínimo tiempo posible.

Esto significa que atenderemos tanto al estudiante que necesita un texto donde ampliar sus conocimientos, como al individuo de cualquier edad y condición, que necesita una información de cualquier tipo. Tanto preguntas concretas (o factuales como las definen algunos autores), como preguntas orientadas a un problema⁷, es decir, consultas que requieren cierto tiempo de investigación.

⁵ J. Amorós, J.A. Ontalba y G. Pérez afirman que facilitar el conocimiento del entorno a los ciudadanos ayuda a su integración.

⁶ Tenemos en marcha un programa de visitas para adultos en las cuales explicamos los distintos servicios que ofrecemos a parte de dar a conocer los espacios, y la organización general de la biblioteca.

⁷ En documentación, algunos autores (Lluís Codina, María del Valle Palma...) hablan de necesidades de información concretas (NIC) y necesidades orientadas a un problema (NOP), términos usados por Frantz y Brush. Creo que son también clarificadores y aplicables al entorno de las bibliotecas.

Para las bibliotecas terrasenses este planteamiento es totalmente nuevo. Hasta hace bien poco, desde la biblioteca nos limitábamos a responder con los recursos tradicionales a nuestro alcance. Nuestro servicio de información se reducía a responder consultas de búsquedas bibliográficas. Ésto ha significado que nuestros servicios han sido utilizados masivamente por estudiantes y algunos estudiosos sobre temas locales y poco más. Otros segmentos de población (adultos en general, amas de casa, profesionales..., en fin, ciudadanos con distintas condiciones sociales, laborales, intelectuales, etc.) se han autoexcluido de nuestras bibliotecas porque no se ha dado respuesta a sus necesidades. La política de nuestras bibliotecas públicas ha menospreciado a la mayoría de los ciudadanos en beneficio de unos pocos.

Era necesario ofrecer nuevos servicios y crear necesidades si queríamos llegar a todos los ciudadanos en su conjunto. Por tanto el servicio de información de la biblioteca tiene para nosotros tanta o más importancia si cabe que el servicio de préstamo.

7. Recursos de información

En primer lugar fue muy claro el hecho de destinar a nuestro Servicio de Información (SI) un espacio físico y una señalización bien visible⁸, así como personal preparado y cualificado para atenderlo y gestionarlo con éxito⁹.

Pero aparte de estas condiciones, deben darse otros parámetros de carácter técnico y tecnológico. La gestión de la *bct* compete al Ajuntament de Terrassa. Desde su puesta en marcha el edificio está conectado en red con todos los demás departamentos, servicios y empresas que conforman todo el conjunto administrativo municipal, aunque los edificios estén lejos unos de otros. Esto nos ha facilitado, por un lado la integración de la biblioteca en la propia organización, y por el otro el poder disponer de informaciones generadas por los distintos departamentos, así como bases de datos de información local (010) a través de los cuales estamos en disposición de informar a nuestros usuarios.

Además, el hecho de estar adscrita al Servei de Biblioteques de la Diputació de Barcelona, nos permite beneficiarnos de recursos de temática más general que son compartidos por el resto de bibliotecas de la red (bases de datos: Efedata, Aranzadi, Medline, ERIC; suscripciones en línea a los boletines oficiales, etc.

Por tanto, en el quehacer diario de la biblioteca, el hecho de disponer de nuevas tecnologías y beneficiarnos de las redes de comunicación existente¹⁰, es imprescindible.

La biblioteca se convierte en intermediaria entre la información y el usuario. Pero su función no es únicamente ésta, sino que además puede ofrecer valor añadido a la información. Es en este sentido, pues, que la *bct* ha elaborado y mantiene al día nuevos productos documentales dirigidos a segmentos de población determinados:

- *Maletes temàtiques de CL* (colección local): reunión en un solo documento de fuentes primarias sobre un tema local concreto.
- *Dossiers de CL*: recogida sistemática de noticias de prensa sobre la ciudad, y artículos relacionados con temas locales.

⁸ Después de cuatro años de funcionamiento nos hemos planteado un cambio de ubicación del servicio, mucho más cercano a la puerta de entrada de la biblioteca; cambio que por otro lado se llevará a cabo el año próximo.

⁹ Actualmente están asignadas al SI tres personas fijas (una profesional bibliotecaria-documentalista como responsable, y dos técnicos auxiliares de biblioteca) aparte de otras personas de otras secciones (adultos, colección local) que participan de manera necesaria en el servicio de manera transversal.

¹⁰ La *bct* está conectada a través de fibra óptica con el Ayuntamiento y por una comunicación Frame Relay con el sistema central del Servei de Biblioteques de la Diputació de Barcelona. Además actualmente y destinado únicamente a los usuarios, tiene contratada una ADSL Præmium para el Servei d'Informació a Través d'Internet (SITI), destinado a la consulta directa de los usuarios.

- *Dossiers de información general*: Se recogen sistemáticamente noticias sobre temas de actualidad.

Estos recursos, actualmente sólo son consultables en la biblioteca, ya que sólo los tenemos en papel. Sin embargo, un ejemplar de cada *maleta* también se puede consultar en el Arxiu Històric Comarcal de Terrassa, en el Arxiu Administratiu del Ayuntamiento, en el Museo de Terrassa y en el Centre de Recursos Pedagògics del Vallès Occidental II.

8. Bases de datos de información municipal

La conexión informática también nos permite el acceso a bases de datos que por ahora no son accesibles a través de Internet. Algunas han sido impulsadas y creadas bajo la supervisión de la biblioteca. Otras han sido generadas por otros servicios municipales:

El 010. Servicio de Información Municipal

La oficina del 010 gestiona una completa base de datos, mediante la cual se responden preguntas generalmente factuales referentes a la propia localidad, del tipo:

- direcciones, teléfonos y horarios de las dependencias municipales y entidades ciudadanas,
- trámites administrativos,
- actividades de las distintas entidades y organizaciones que operan en la ciudad,
- actividades culturales y agenda ciudadana.

Además en sus objetivos generales pretende hacer más accesible el Ayuntamiento al ciudadano a través de diversas actuaciones. Es un programa que permite encontrar cualquier información municipal y dar respuesta a muchas consultas de carácter local.

En sus inicios no sólo pretendía dar respuesta a preguntas diversas, sino también ser un canal de gestiones administrativas que permitiera la solicitud de diversos documentos administrativos desde el propio domicilio. Recientemente este último servicio se ha puesto en Internet y a la larga, en la medida que el ciudadano esté conectado en línea, esta función irá teniendo menos importancia.

Es un servicio creado en 1991, por tanto mucho antes de la inauguración de la biblioteca. El logro por parte de ésta es la posibilidad de tener acceso directo al servicio, que continúa manteniendo la propia oficina, pero con la que existe una relación directa que nos permite la sugerencia de cambios, y mejoras.

La Intranet municipal

De todos son ya conocidos los beneficios que una Intranet reporta a una organización: facilita la comunicación interna y el trabajo en grupo, agiliza la búsqueda y localización de información, elimina tareas de archivo y correo interno, etc. Mediante las nuevas tecnologías se pretende configurar un sistema de información que supere las dificultades de una determinada estructura organizativa, facilitando los procesos horizontales interrelacionados. Y esto permite en un servicio público incrementar la eficacia, la eficiencia y la calidad en los servicios de atención al ciudadano.

A lo largo del tiempo, cada vez más se han ido introduciendo en la web municipal contenidos de información diversos que en un principio se encontraban únicamente en la Intranet. Sin embargo, todavía hoy sólo la Intranet permite el acceso a informaciones que están en distintos procesos técnicos (elaboración, estudios de disponibilidad técnica, etc.) y que por tanto por ahora no son accesibles a través de Internet. Destacaremos algunos:

La biblioteca pública al servicio de la comunidad

Foro de debate: El servicio de información a la comunidad

- Forum municipal: es un documento web preparado por el archivo administrativo, donde se recogen datos diversos: cómo está organizado el Ayuntamiento y funciones de cada responsable político (alcalde, concejales, etc.); resultados electorales de todo el siglo XX; personajes que han sido objeto de honores y distinciones a lo largo de la historia; fiestas y costumbres: sus orígenes y descripción; ferias y mercados; patrimonio histórico y artístico, etc. Ha sido elaborado a partir de los datos y documentación que se conserva en el propio archivo, mediante un trabajo de recopilación y descripción. Su mantenimiento corre a cargo del mismo archivo.
- Resumen de los acuerdos de los plenos.
- Acceso a boletines oficiales, con especial incidencia en la recogida de todos los edictos y anuncios publicados desde 1997.

En el ámbito interno la Intranet facilita la interrelación entre todos los departamentos, servicios y organismos; el conocimiento de la propia organización, los departamentos, sus competencias, sus servicios; los distintos criterios de actuación aprobados, los planes de calidad generales y de cada servicio. La biblioteca se beneficia de estas ventajas para concretar acciones y programas encaminados a evitar duplicidad de servicios, a conseguir una integración más eficaz, a proponer programas de coordinación, etc.

La Hemeroteca digital

Puesta a disposición de las imágenes digitalizadas de las publicaciones periódicas locales patrimoniales, existentes en la colección de la *bct*. Proyecto todavía sin terminar, ya que estamos hablando de 400.000 páginas de imágenes a las cuales se puede acceder en línea a través de una aplicación multiusuario. Por ahora sólo son accesibles en la propia biblioteca. Este año también nos hemos beneficiado del programa de digitalización de hemerotecas locales del Servei de Biblioteques de la Diputació de Barcelona¹¹, cuyo objetivo final es hacer accesibles estas páginas a través de Internet.

Base de dades bibliogràfica de la ciutat de Terrassa

Proyecto gestionado por el Servei de Documentació d'Història Local de Catalunya, de la Universitat Autònoma de Barcelona, subvencionado por diversas instituciones públicas y privadas, incluido el Ayuntamiento, y liderado por la biblioteca. Actualmente es consultable en línea por cualquier trabajador municipal conectado a la red, y desde tres PCs destinados al usuario final en la *bct*. Cuando termine la segunda fase de recogida de registros, a finales del 2002, está previsto su acceso a través de Internet.

Aplicaciones corporativas. Gestión del servicio de información

En el ámbito interno, las aplicaciones corporativas y el soporte del personal informático nos permiten la creación de aplicaciones que nos facilitan la gestión. A modo de ejemplo, citar el programa recientemente puesto en marcha de control, gestión y evaluación del funcionamiento de nuestro SI. A través de esta aplicación, podemos recoger las consultas de nuestros usuarios, las respuestas dadas, así como información acerca del sexo, edad, ocupación, etc. A su vez estamos creando una base de datos de consultas con las respuestas correspondientes que en un futuro constituirán las preguntas más frecuentes (faq) que podrán ser accesibles vía Internet a través de la web.

¹¹

Puede consultarse mas información en la web del SBDP <http://www.diba.es/biblioteques/Projectes/Prj14-c1.asp>

9. Lo que nos queda por hacer

De lo dicho hasta ahora se podría pensar que la *bct* y el sistema de biblioteca pública terrasense ha llegado a su nivel óptimo de prestación de servicios. Quizás para unas bibliotecas este panorama pueda parecer un objetivo inalcanzable. Para otras, el camino recorrido está más que superado porque están en una fase mucho más avanzada.

A nuestro modo de ver, creemos que tenemos recorrido sólo una pequeña parte del camino. Es un paso importante la implicación efectiva y decidida del municipio en la gestión de la biblioteca pública. Sin embargo, en nuestro caso tenemos que reconocer la poca experiencia que existe en esta línea por parte de todos los agentes implicados. Y esta poca experiencia implica algunas veces descoordinación involuntaria, choque entre políticas distintas, etc.

Por otro lado, desde su puesta en marcha, la *bct* se ha concebido como un proyecto dinámico y en perpetua evolución, de acuerdo con los cambios que se producen en su entorno. Pero estos cambios a veces son demasiado rápidos, para que la maquinaria administrativa pueda responder a ellos en el momento oportuno.

Las personas implicadas en el desarrollo y aplicación de los servicios pueden sufrir en algunas ocasiones estados de pesimismo, al ver la lentitud con que se solucionan los problemas derivados del uso de las redes y las TI. Y esta situación, a pesar de todo, se da en la *bct*.

Nuestro futuro debe considerar necesariamente:

- Aspectos derivados del uso de la TIC:
 - Mejora de la web, llenándola de contenidos locales: acceso a la hemeroteca digital; acceso a los dossieres y maletas temáticas; análisis y descripción de los recursos de información locales; creación de bases de datos de información interesantes para el ciudadano...
 - Mejora de las comunicaciones para ganar en rapidez de acceso.
- Aspectos relacionados con la implicación de la biblioteca dentro de su entorno político:
 - No podemos desperdiciar la oportunidad de posicionarnos como equipamiento clave de las políticas locales de información.
 - Anticiparnos a las necesidades y proyectos del municipio.
 - Necesidad de establecer desde la biblioteca planes de actuación que definan las líneas programáticas a seguir y propongan nuevos objetivos y proyectos.
- Aspectos relacionados con la integración real en el propio entorno y, a partir de ahí, ser capaz de ofrecer servicios adecuados a las necesidades de los ciudadanos:
 - Participación en la red local de servicios de información,
 - Promover y ayudar a consolidar hábitos de acceso y uso de la información,
 - Garantizar la transparencia de la administración pública,
 - Liderar proyectos de creación de nuevos contenidos,
 - Coordinar y analizar las distintas informaciones que son generadas en el municipio.

Y ya que en la mayoría de municipios la biblioteca pública ha llegado tarde al desarrollo de un papel protagonista en la organización de la información municipal, ahora debe ir haciendo un trabajo de recopilación y de conocimiento de los recursos existentes, proponiendo soluciones a la duplicidad de tareas efectuadas por distintas organizaciones, ayudando al ahorro de recursos municipales, y facilitando al ciudadano el acceso a la información de manera efectiva y eficiente.

Todo ello sin perder de vista que el usuario es la razón de ser de la existencia de la biblioteca, y no al revés.

Recursos de información

- Abadal, Ernest, et al. Centres de documentació i biblioteques de Sabadell en xarxa: una iniciativa per a incrementar la biblioteca pública al municipi. En: *7es Jornades Catalanes de Documentació. Biblioteques, centres de documentació i serveis d'informació*. Barcelona: Societat Catalana de Documentació i Informació: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 1999. p. 127-135. <http://www.cobdc.org/09jornades/7es/home-cat.htm> (consulta: 13/09/2002)
- Aguadé, Enric. La informació local i comarcal a la biblioteca pública: algunes propostes. En: *Item*, n. 15. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, (juliol-desembre, 1994), p. 95-103
- Amorós Fontanals, Joan; Ontalba Ruipérez, José Antonio; Pérez Salmerón, Glòria. La informació local o comunitària als serveis d'informació de les biblioteques públiques. En: *BiD, Biblioteconomia i Documentació*, n. 4, juny 2000. <http://www.ub.es/biblio/bid/04amoro1.htm> (Consulta: 13/09/2002)
- Amorós, Joan; Ontalba Ruipérez, José Antonio; Pérez Salmerón, Glòria. La intervenció de la biblioteca pública a Catalunya en les polítiques locals d'informació. En: *Item*, n. 24 (gener-juny 1999), p. 35-60
- Ardaiz, O., et al. Localnet: arquitectura de la plataforma de integració de serveis locals de informació. En: *Boletín de la Red Iris*, 1999. <http://www.rediris.es/rediris/boletin/46-47/ponencia3.html> (consulta: 13/09/2002)
- Armario, Fernando. Las tecnologías de transferencia de información al servicio de las comunidades locales: una oportunidad para las bibliotecas públicas. En: *I Coloquio Latinoamericano y del Caribe de Servicios de Información a la Comunidad*. Medellín (Colombia), 2001
- Bailac, Assumpta. Información a la comunidad. En: *Educación y Biblioteca*, n. 100, abril, 1999. p. 25-27
- Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya. De com les biblioteques poden ajudar Catalunya a entrar amb èxit a la societat de la informació: decàleg de propostes d'actuacions en matèria de biblioteques a Catalunya. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 1999. 1 hoja desplegable.
- Directrius IFLA/UNESCO per al desenvolupament del servei de biblioteques públiques. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 2002
- García Gómez, Javier; Díaz Grau, Antonio. El servicio de información local en las bibliotecas públicas municipales. Importancia y pautas para su desarrollo. En: *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, n. 61 y 62, 2001. <http://www.aab.es/51n62a2.pdf> (consulta: 13/09/2002)
- Lozano, Roser. La biblioteca pública en la societat de la informació: nous reptes, nous objectius. En: *6es Jornades Catalanes de Documentació*. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 1999
- Lozano, Roser. La biblioteca pública virtual: un servei públic per als ciutadans del segle XXI. En: *7es Jornades Catalanes de Documentació. Biblioteques, centres de documentació i serveis d'informació*. Barcelona: Societat Catalana de Documentació i Informació: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 1999.
- Merlo Vega, José Antonio. La Administración como proveedora de información en línea. En: *Jornadas sobre Tecnologías de la Información para la modernización de las administraciones públicas*. 1998. <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/pdf/tecniomap.pdf> (consulta 13/09/2002)

- Omella, Ester; Abadal, Ernest. Política local d'informació i biblioteca pública. En: *Item*, n. 24, (gener – juny, 1999).
- Renedo Puig, Carme. Els ciutadans i la Societat de la Informació: nous rols de la biblioteca pública. En: *Item* 24 (gener-juny, 1999), p. 90-98
- Silleras, María Elvira; Colomer Bartrolí, Mercè. Tecnología y calidad al servicio del ciudadano: el centro de información municipal. En: *VI Jornadas Españolas de Documentación*, 1998. <http://fesabid98.florida-uni.es/> (consulta: 13/09/2002)