

# La Biblioteca Pública y los Servicios de Información a la Comunidad

Cuando hace poco más de un mes, los coordinadores de este dossier solicitaron mi colaboración para participar con un artículo sobre los Servicios de Información a la Comunidad en la Biblioteca Pública y las Políticas Locales de Información, me situaron en un compromiso.

Por un lado, sentí deseos de rehusar la oferta, apurada con los mil quehaceres diarios, y por otro, no podía ceder a la tentación de colaborar en un tema por el que siento una especial predilección. El Servicio de Información a la Comunidad ha atraído mi atención y ha despertado mi interés desde el momento que lo conocí, en mi primera visita profesional a las bibliotecas inglesas, a finales de los años 80. Y desde entonces le he profesado dedicación y entusiasmo, tanto en su puesta en marcha en las bibliotecas en las que he trabajado, como en el seguimiento de la literatura profesional y de las experiencias de otras bibliotecas en el desarrollo de estos servicios.

Lo que me llama la atención en un primer análisis sobre la integración de estos servicios en la biblioteca pública a lo largo de todos estos años, es su escásima implantación y desarrollo en las bibliotecas públicas españolas, si los comparamos con los enormes cambios y mejoras experimentados por éstas en otros muchos campos en la última década.

Me refiero, por supuesto, a cambios necesarios y de enorme interés, pero en principio mucho más costosos en cuanto a dotaciones presupuestarias y de personal. Cambios como las mejoras en edificios y equipamientos, la implantación generalizada de las tecnologías de la información, el desarrollo de programas de formación de usuarios, la realización de actividades culturales y de promoción de la lectura, o la atención a colectivos específicos de ciudadanos, por citar sólo algunos ejemplos.

Quizá esto nos demuestre que los escollos materiales con los que a menudo nos encontramos al intentar conseguir aumentos en las dotaciones presupuestarias y de personal son —a pesar de todo— más fáciles de superar que las barreras invisibles de nuestras conciencias, que nos mantienen aferrados a modelos tradicionales de biblioteca. Estos modelos, válidos para otros momentos, son aún útiles en parte para cubrir un abanico de necesidades de unos sectores específicos de población. Pero aunque nuestras bibliotecas, tanto las de concepción más tradicional, como las más avanzadas y dinámicas, estén siempre llenas, no podemos olvidar que los modelos tradicionales son manifiestamente insuficientes para atender los requerimientos y necesidades actuales de información y para alcanzar a esos amplísimos sectores de la sociedad que siempre se han quedado al margen de los servicios bibliotecarios.

Como ya escribí o comenté en alguna otra ocasión, se da la paradoja de que la mayoría de los profesionales españoles conocen la existencia de estos Servicios de Información a la Comunidad, pero, aun así, todavía son pocas las bibliotecas públicas de nuestro país que ofrecen este servicio con un alto grado de desarrollo. Veamos cuáles han podido ser las causas de ello.

Por un lado, la proliferación de nombres distintos con los que todos tratábamos de identificar estos servicios: Servicios de Información Local, Servicios de Información Ciudadana, Servicios de Información Comunitaria, Servicios de Información a la Comunidad, produjeron una cierta confusión. Ello favoreció los desarrollos incompletos o parciales de estos servicios y produjo en algunos casos la formación de servicios híbridos entre los servicios de Información

a la Comunidad –o Información Local, en su caso–, y las Secciones de Fondos Locales.

Sin querer menospreciar ninguno de ellos, ya que ambos son de gran importancia dentro de la oferta de servicios de la biblioteca pública, sí soy partidaria de una diferenciación clara de los mismos, pues tanto sus funciones, como las necesidades que quieren atender, los públicos a los que van dirigidos y los sistemas de organización más adecuados para cada uno de ellos, son radicalmente distintos.

Aún sin entrar ahora en cuestiones terminológicas, sí me gustaría decir que la existencia de un término y concepto claro y específico para la designación de uno y otro, tal como sucede en el ámbito anglosajón con los términos comunmente utilizados “Community Information” y “Local Studies”, facilitaría las cosas.

Por otro lado, existen varias corrientes dentro del ámbito bibliotecario a la hora de definir el alcance temático de estos servicios: los que los identifican con la información de carácter local y sobre la localidad en todos sus ámbitos, y los que consideramos que ésta sería una parte fundamental en el Servicio de Información a la Comunidad, pero no la única, ya que estos servicios deberían abarcar cualquier tipo de información de carácter práctico de interés para la comunidad a la que atienden, independientemente de su procedencia, es decir, sin limitarse al ámbito local.

Otra de las cuestiones que dificultó el desarrollo de los Servicios de Información a la Comunidad dentro de la biblioteca pública, y aquí, a juzgar por la bibliografía consultada, sí que parece haber acuerdo, es la creación de servicios de información de carácter específico (Juventud, Consumo, Trabajo, Turismo, etcétera) en diferentes ámbitos y dependientes de distintas administraciones, sin ninguna conexión entre ellos. La existencia de servicios específicos de información proliferó aún más en los últimos años, con la incorporación masiva de las tecnologías de la información en la Administración y otras instituciones.

Este enorme y loable trabajo, llevado a cabo por los diferentes agentes de información, ha sido realizado en una gran mayoría de los casos –hay excelentes excepciones– con una gran falta de coordinación y sin tener en cuenta la existencia de las bibliotecas públicas. Esto es, dejaban al margen a unos centros que poseían ya una larga trayectoria en la selección, organización y difusión de la información, centros que contaban además –en mayor o menor medida– con locales y equipamientos que podrían ser capaces, con las oportunas reformas y mejoras, de asumir al menos una parte de estas tareas. Además, las bibliotecas tienen una enorme experiencia en el contacto directo con el público. Sin olvidar que en la mayoría

de los casos las bibliotecas son las instituciones públicas que reciben diariamente más visitas en nuestras ciudades y pueblos, y las que tienen un horario más amplio y acorde con las formas de vida de la población.

De este estado de cosas, creo que todos –tanto los profesionales de las bibliotecas como los políticos y altos funcionarios de los que dependen los servicios bibliotecarios– debemos sentirnos todos un poco responsables. Nosotros, por no haber ido introduciendo en nuestras bibliotecas los cambios paulatinos que la sociedad –de forma consciente o inconsciente– iba demandando. Por mantenernos en un servicio tradicional de biblioteca que ya veíamos agotado en otros países con un desarrollo bibliotecario superior al nuestro. Por no haber sabido concienciar a los estamentos superiores de la necesidad de estos cambios, ni conseguir que el ciudadano medio identifique la biblioteca pública con el centro de información que debe ser. Y ellos, por ignorar y/o menospreciar la importancia de la biblioteca pública en el desarrollo humano, social y económico de la comunidad; por preferir el éxito fácil de la creación de un nuevo servicio, aunque esto signifique en muchos casos, duplicidad de gastos y por la falta de coordinación de la que adolecieron la mayoría de estas creaciones. Descoordinación que, en ocasiones, llegó a ser disputa de competencias entre distintos ámbitos de las administraciones e incluso en diferentes organismos o departamentos de una misma administración.

Todo ello lleva consigo que las políticas de información, tanto la nacional como las de nivel regional y local que se desarrollan en los últimos años para favorecer la integración de los ciudadanos en la Sociedad de la Información y el Conocimiento, dejen al margen, en la mayoría de los casos, a la biblioteca pública, sin ni siquiera ofrecerle información detallada de sus programas y servicios, ni poner en relación la biblioteca pública con los Servicios de Información al Ciudadano, Ventanillas Únicas o Administraciones Abiertas, ni proporcionarle conexiones especiales con los Servicios de Información Municipales o Regionales, los Servicios Telefónicos 010 y 012 y un sinfín de iniciativas, todas ellas loables –como decía antes–, pero que deberían contar con la biblioteca pública como nexo básico de unión entre la información generada y/o gestionada por la administración y el ciudadano.

Por ello, es necesario que las políticas locales de información tengan en cuenta los servicios de biblioteca pública y sepan coordinar esfuerzos e integrar iniciativas provenientes de diferentes sectores, lo que redundaría en un mejor uso de los fondos públicos y una mejor oferta de los servicios al ciudadano.

Un ejemplo claro de integración de esfuerzos lo constituyen, sin embargo, las llamadas *redes ciudadanas*, de las que se ofrece información específica en este mismo número.

Ante la situación señalada anteriormente, podemos preguntarnos qué pueden hacer hoy las bibliotecas que quieran implantar un Servicio de Información a la Comunidad. Creo que aquellas que se acerquen por primera vez a ello, deberían empezar por hacer un repaso de la literatura profesional existente. Felizmente, el interés por los Servicios de Información Local e Información a la Comunidad, ha crecido mucho en los tres o cuatro últimos años, como lo demuestra el amplio tratamiento de estos temas en el *I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*, la dedicación de un número monográfico a la Información Local y Comunitaria de la revista *Métodos de Información* del pasado mes de julio o la aparición de artículos sueltos en otras publicaciones, y de comunicaciones en encuentros profesionales de ámbito más restringido.

También el acceso a través de la Web a experiencias de otras bibliotecas, como la de las Bibliotecas de la Caja de Compensación de COMFENALCO, Antioquía (Colombia), la de la Biblioteca Pública de Tarragona o la Biblioteca del Condado de Cerdanya, por citar algunos de los ejemplos más conocidos, han jugado un importante papel en este resurgimiento.

Sin olvidar, claro está, que el momento social que estamos viviendo en los últimos años, con los problemas derivados de la economía global, la desintegración social, los movimientos migratorios y el desarraigo, los cambios de valores y hábitos de las personas y la situación de debilidad democrática, ponen de manifiesto, una vez más, la necesidad de estos servicios dentro de la biblioteca pública, igual que la situación de crisis e inestabilidad social de los años setenta marcó el origen de las primeras experiencias en las bibliotecas públicas anglosajonas.

Por otro lado, el desarrollo de estos servicios está amparado y auspiciado por todos los manifiestos, declaraciones y directrices de la Biblioteca Pública de los últimos años:

#### **Manifiesto de la UNESCO, (1994)**

9. *Garantizar a los ciudadanos el acceso a todo tipo de información de la comunidad.*

10. *Prestar servicios adecuados de información a empresas, asociaciones y agrupaciones de ámbito local.*

#### **Declaración de Copenhague, (1999)**

*Desarrollo económico y social*

- *Las bibliotecas públicas apoyan el crecimiento de las comunidades proporcionándoles servicios de*

*información diseñados para atender las necesidades locales. Son instrumentos importantes para reducir la disparidad entre los ciudadanos europeos ricos en información y pobres en información.*

#### **Directrices IFLA/UNESCO, (2001)**

3.4.1. *Prestación de servicios*

- *Servicios de Información a la Comunidad*

3.4.7. *Servicios de Información (Tareas a realizar)*

- *Recoge datos relativos a la comunidad local y facilita el acceso a ellos, a menudo en cooperación con otras organizaciones*

4.3.1. *Fondos*

- *Información sobre la comunidad*

- *Información oficial, comprendida la de autoridades locales y relativa a ellas*

- *Información comercial*

#### **Pautas para Bibliotecas Públicas Españolas, (2002)**

*Información local y comunitaria*

- *Información básica sobre sanidad, empleo, vivienda, impuestos, protección legal, derechos políticos y sociales, consumo, educación, cultura, ocio... que permita a los ciudadanos una integración y participación efectivas en la sociedad.*

#### **Pautas Pulman, (2002)**

*Participación ciudadana en nuevas formas de gobierno cívico*

*Las bibliotecas públicas deben desarrollar su posición actual para:*

- *actuar como puntos de acceso para la administración en línea, y para ejercer el derecho al voto a través de Internet, proporcionando guía y asesoramiento*

- *fomentar la participación ciudadana en las nuevas formas de gobierno por medio de programas informativos, servicios informáticos interactivos y charlas-coloquio*

- *proporcionar acceso a la información de la administración local y central, sus planes y proyectos - preparar a los miembros de la comunidad a la que sirven, pidiéndoles consulta, difundiendo información de calidad y formándoles en las nuevas tecnologías, para que contribuyan en la toma de decisiones*

De todo lo anterior se concluye que la implantación de Servicios de Información a la Comunidad en nuestras bibliotecas debe asentarse hoy sobre nuevas premisas, entre las que habría que señalar las siguientes:

- *La total incorporación de Internet y las tecnologías de la información a estos servicios.*

- La cooperación decidida con otros agentes y organismos públicos y privados que se mueven en el campo de la información.
- La inclusión de la biblioteca pública en las políticas locales y regionales de información.
- La adaptación de estos servicios a las características específicas y necesidades concretas de la comunidad a la que atiende.
- La reorientación general de la biblioteca pública hacia fórmulas que potencien su función social y minimicen su función académica.
- La integración en estos servicios informativos de servicios de valor añadido generalmente relacionados con las tareas de formación.

No voy a entrar a desarrollar aquí los epígrafes anteriormente citados, pero para ayudar a la comprensión de los dos últimos habría que decir que una decidida actuación en el campo de la Información a la Comunidad, exigiría una revisión de las políticas de compras de nuestras bibliotecas; una reestructuración de espacios que llevaría consigo cambios en la concepción de la organización de fondos y servicios; una reorientación de las tareas y actitudes de los bibliotecarios hacia posturas más comprometidas con la atención y ayuda al ciudadano; el desarrollo de talleres y servicios de formación relacionados con la participación ciudadana, las relaciones con la Administración (redacción de instancias, cumplimentación de formularios, localización de legislación y ayudas...) o la búsqueda de empleo (redacción de curriculum, cartas de presentación, solicitudes de empleo...), sin olvidar, claro está, la formación en el campo de las tecnologías de la información que necesariamente tiene que estar presente.

Para finalizar quiero destacar el buen hacer de las bibliotecas anglosajonas que han sabido adaptar con gran acierto los antiguos Servicios de Información a la Comunidad a las nuevas posibilidades que ofrecen las tecnologías de la información y las actuales exigencias sociales. Un repaso a sus actuaciones nos ayudará a clarificar ideas y a preparar la base para la integración de estos servicios en la biblioteca pública. A título de ejemplo señalo aquí algunos de los servicios que ofrece la Biblioteca Pública Central de Birmingham.

Estos servicios están concebidos como secciones y cuentan con un espacio físico en la planta baja y primera planta, es decir, en las zonas más cercanas a la entrada de la biblioteca, además de mantener información detallada de todo ello a través de la Web en perfecta coordinación con otros servicios municipales, accesibles desde la página de inicio de la propia Web. Veamos, pues, lo que contienen algunas de estas secciones:

- *Información sobre Birmingham*  
Información sobre la ciudad, monumentos, visitas, planos y eventos culturales, con posibilidad de adquirir entradas para estos últimos
  - *Quiosco de aprendizaje*
    - Información sobre cursos y posibilidades de formación en los distintos niveles
    - Información sobre cursos para el tiempo libre y desarrollo de aficiones
    - Ayuda en la búsqueda de empleo
    - Información sobre los requisitos y calificaciones académicas necesarios para acceder a los distintos puestos de trabajo.
    - Ayuda en la confección de curriculum vitae y cartas de solicitud de empleo
  - *El centro del niño*
    - Club para la ayuda en las tareas escolares un día a la semana
    - Oficina para la atención y el cuidado del niño que ofrece información sobre:
      - Niñeras
      - Servicio de canguros
      - Grupos de juegos
      - Grupos de padres
      - Centros de vacaciones
      - Atención a niños y jóvenes con necesidades especiales
  - *Centro de aprendizaje*
    - Inglés para extranjeros
    - Creación de un negocio propio
    - Gestión de personal
    - Ordenadores
    - Idiomas
    - Administración de empresa
    - Formación *on-line*. Registro para realizar cursos *on-line* desde casa o en la propia biblioteca
    - Escritura creativa
  - *Quiosco de información para jóvenes*  
Pensado para jóvenes de 13 a 25 años, ofrece información sobre los siguientes temas:
    - Drogas
    - Educación
    - Relaciones
    - Trabajo
    - Dinero
    - Universidad
    - Sexualidad
    - Viajes
    - Alquiler de vivienda
    - Campos de trabajo para vacaciones
    - Aborto
    - Servicios para jóvenes homosexuales
- Existe además servicio de información telefónica con la posibilidad de que sea la biblioteca la que se haga cargo de la llamada.

- *Información directa sobre cuestiones técnicas y de negocios*
- Búsqueda y preparación de listas de *mailing* de acuerdo con los criterios requeridos por el usuario
- Información sobre empresas y negocios a nivel nacional e internacional
- Información de recursos para la empresa
- Información estadística de comercio nacional e internacional
- Información de mercado sobre el dinamismo de una determinada área de producción, el perfil de sus clientes, el grado de competencia de otras empresas, las predicciones de desarrollo, etcétera
- *Información sobre trabajo*
- Trabajo en el extranjero
- Trabajo como voluntario
- Educación de adultos
- Prácticas en empresas e instituciones 

---

Nona Domínguez Sanjurjo  
Directora de la BPE de Salamanca

---

## Para saber más

- I Coloquio Latinoamericano y del Caribe de Servicios de Información a la Comunidad*. Septiembre 2001. Universidad de Antioquia. Medellín. Colombia. <[www.comfenalcoantioquia.com/sil/coloquio](http://www.comfenalcoantioquia.com/sil/coloquio)>
- ASEDIE. Asociación multisectorial de la información. <[www.asedie.es/](http://www.asedie.es/)>
- ABADAL, E; Omella, E. "Política local de información i biblioteca pública". En *Item*, nº 23, 1999. <<http://161.116.140.71/pub/abadal/omella-abadal.pdf>>
- AMORÓS, J.; ONTALBA, J. A.; PÉREZ, G. "La informació local o comunitària als serveis d' informació de les biblioteques públiques". En *BID*, nº 4, junio, 2000. <<http://www.ub.es/biblio/bid/bid4>>
- BETANCUR, A. M. "Un lugar en el mundo: los servicios de información local en la biblioteca pública". En *Métodos de información*, nº 51, vol. 9, julio 2002. <<http://dois.mimas.ac.uk/DoIS/data/Articles/julmtrhfly:2002:v:9:i:51:p:38-43.html>>
- La biblioteca pública: portal de la sociedad de la información*. Secretaría General Técnica. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002. *Actas del I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*. Valencia, 2002. <[http://www.mcu.es/lab/bibliote/travesia\\_actas/pdf/sumario.pdf](http://www.mcu.es/lab/bibliote/travesia_actas/pdf/sumario.pdf)>
- Bibliotecas públicas británicas. <<http://dspace.dial.pipex.com/town/square/ac940/weblibs.html>>
- CORNELLA, A. "Políticas de información en España". Mayo, 1997. <<http://www.infonomics.net/cornella/ainfopol.pdf>>
- DOMÍNGUEZ SANJURJO, M. R. *Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública*. Gijón: Trea: 1996
- 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: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001. <<http://travesia.mcu.es/EstudioFGSR/bp05.asp>>
- Infocerdanya. <<http://www.ddgi.es/bibpuig>>
- LOZANO, R. "La informació local a les biblioteques públiques: una eina per al desenvolupament de la comunitat". *Métodos de información*, nº 51, vol. 9, julio 2002. <<http://dois.mimas.ac.uk/DoIS/data/Articles/julmtrhfly:2002:v:9:i:51:p:44-50.html>>
- MASALLES, E.; SAUMELL, D. "La construcció d' un sistema d' informació local a internet 1998-2002". En *Métodos de información*, nº 51, vol. 9, julio 2002. <<http://dois.mimas.ac.uk/DoIS/data/Articles/julmtrhfly:2002:v:9:i:51:p:52-55.html>>
- Pautas Pulman. <<http://www.pulmanweb.org/DGMs/DGM-Spanish-Ver-Jan-03.doc>>
- Servicio de Información Local: Zona Centro Occidental. <<http://www.comfenalcoantioquia.com/sil/institucion.asp?77>>
- Sistema d' informació local. Biblioteca Pública de Tarragona. <<http://cultura.gencat.net/bpt/sil/sil8.html>>
- Telecities. España. <[www.bcn.es/telecities/funcionamiento.htm](http://www.bcn.es/telecities/funcionamiento.htm)>