

La difusión de información en la biblioteca

El Servicio de Información Local en bibliotecas públicas municipales

Toda persona que hace uso de cualquiera de los servicios que oferta una Biblioteca Pública (BP) espera, evidentemente, satisfacer sus necesidades de información en el momento de realizar la consulta, esto es, conseguir toda la información que pueda requerir en un momento determinado con independencia del soporte documental en el que se encuentre. Es preciso asegurar una disponibilidad y eficacia absoluta a la hora de la prestación de cualesquiera servicios bibliotecarios, de manera que supongan un aliciente más para hacer uso de la BP, de la información que ofrece y de todos y cada uno de sus recursos. Un uso adecuado de sus recursos, una organización eficaz de sus servicios y una constante colaboración y cooperación con otras entidades culturales, informativas, sociales, etcétera. debe servir para que toda BP pueda llegar a convertirse en un excelente centro neurálgico de acceso y difusión de todo tipo de información.

El Servicio de Información Local (SIL) (1). Importancia y consideraciones iniciales

Aunque está claro que la BP debe dar solución a todas las demandas informativas que se plantean por parte de los usuarios, es cierto que la información sobre cuestiones más cercanas y próximas al usuario debe ser resuelta con especial acierto. La puesta en marcha de un SIL es una estupenda solución para tal fin (2).

Como es evidente, la sociedad de la información, en la cual nos encontramos, condiciona los hábitos de trabajo y las formas de prestación de servicios de la BP. Así, se hace preciso trabajar con nuevos medios de difusión de información y, sobre todo, desde una nueva perspectiva laboral, profesional y de servicio público.

Ya en las *Pautas para Bibliotecas Públicas* publicadas por la IFLA se indica que “cada biblioteca pública tiene que ser una biblioteca principal de investigación y un centro de información en temas relacionados con su propia localidad” (3). Es muy importante reflexionar acerca de la función de la BP como centro de información local (4), idea que acentúan organizaciones internacionales como la UNESCO (5), y su disposición a la hora de establecer un servicio específico para dicho cometido.

Así las cosas, un SIL debe constituirse como un servicio específico y concreto que oferta la BP para dar respuesta a cuestiones y consultas formuladas por los usuarios referidas a la localidad, el municipio, el ayuntamiento, servicios municipales, información turística y comercial, etcétera. Es decir, un SIL es un servicio bibliotecario que centraliza la oferta informativa tanto institucional (colegios, universidades, residencias de ancianos, asociaciones de vecinos, de comerciantes, etcétera), como comercial (restaurantes, hoteles, etcétera), cultural y de ocio (polideportivos, museos, piscinas, fiestas, etcétera) del ámbito local y municipal. Debe ser un servicio de, para y sobre cualquier aspecto que haga referencia a la localidad o municipio. Debe, por tanto, incluir información generada por las oficinas y dependencias municipales, información sobre los servicios que se ofertan en el municipio y sobre distintos aspectos relacionados con la localidad o municipio, e información sobre los distintos sectores profesionales existentes.

Ha de ser el SIL un servicio considerado como los tradicionales de información bibliográfica y referencia o de préstamo entre otros, tener un lugar físico distinguible dentro de las dependencias de la BP, además de su ubicación como servicio virtual especializado en el Sistema de Información Web que

podiera tener la BP, contar con una partida presupuestaria específica para su creación y mantenimiento y con personal responsable de su funcionamiento. En este sentido, existen, lo sabemos, reticencias de los responsables municipales a la hora de engrosar la aportación económica a bibliotecas para que éstas ofrezcan un nuevo servicio. Pero el moderno profesional de la biblioteca, con nuevas preocupaciones y enfoques profesionales, ha de defender la puesta en marcha del SIL aduciendo, no ya razones culturales o informativas, cosas éstas algo anodinas para muchos gestores públicos, sino presentando el SIL como un verdadero promotor de la actividad local que a corto plazo puede resultar de una gran rentabilidad, incluso a nivel político.

En definitiva, con la constitución del SIL, su aportación a la consecución del servicio bibliotecario se resume en:

- Que la biblioteca se imbrique social y económicamente en su población o comarca erigiéndose como embudo de toda la información comercial, municipal y social.
- Que la BP sea un instrumento para todos, optimizando sus recursos, logrando que los comerciantes vean en ella un difusor de sus productos y que el

Ayuntamiento la considere un instrumento que asegure a todas luces la transparencia en la Administración Pública.

- Que los usuarios potenciales que no veían en la biblioteca ningún aliciente para sus propósitos, acudan a ella ante la nueva oferta, pudiendo la biblioteca mostrarse como un lugar de encuentro y ofreciendo todos sus recursos y servicios para convertir en usuarios reales a usuarios potenciales.

SIL, tecnología e Internet. Nuevas formas de difusión de información para la comunidad

La nueva sociedad digital (6) o sociedad de la información en la cual nos encontramos inmersos establece nuevas pautas de desarrollo y motivación a todos los ámbitos y especialmente en el de las unidades de información y documentación. En este proceso de innovación tecnológica protagoniza un papel fundamental la World Wide Web (WWW) y, por ende, Internet.

En el ámbito de las BP es especialmente interesante este aspecto ya que será la WWW la que permitirá desarrollar los denominados sistemas de información web para estas unidades de información. La nueva BP que surge de este marco de coo-

PUBLICIDAD

peración con el mundo de Internet es, como señala M^a Carmen Agustín (7), “la respuesta a la interacción que con su entorno y con las necesidades de sus usuarios establece la institución documental que conocemos como biblioteca pública, en el contexto de la sociedad de la información. Ambos conceptos –Biblioteca Virtual (8) y Sociedad de la Información– están ligados: la biblioteca digital surge dentro de la sociedad de la información, y ésta para desarrollarse de forma democrática y sostenible, necesita una biblioteca pública vigorosa, actual, operativa y al alcance de todos”.

Pero este reto tecnológico que supone la creación de un sistema de información web en una BP no está siendo, al menos en el caso español, llevado a cabo de una manera uniforme, pues aún son muchas las BP, en especial las de carácter municipal, las que mantienen sus procesos y recursos de información basados exclusivamente en modelos de trabajo tradicionales y anclados en el pasado (9).

En consecuencia, ¿por qué es necesario crear una Página/Sede web para la biblioteca y, por tanto, para el SIL? La respuesta se sintetiza en cuatro razones fundamentales:

- Difundir la actividad de la biblioteca y del SIL.
- Mejorar los servicios que ofrecen y su uso.
- Proporcionar a los usuarios un nuevo sistema de acceso a la información, la educación, la cultura y la investigación.
- Fomentar el uso de la biblioteca y del SIL desde el punto de vista del ocio, el entretenimiento y el tiempo libre.

En este sentido, si echamos un vistazo a las *Pautas para Bibliotecas Públicas* publicadas por la IFLA, a la hora de tratar los aspectos referidos a BP e información local, podemos concluir que la BP es el principal centro en cuanto a los temas relacionados, directa o indirectamente, con la localidad y el municipio. Así las cosas, el SIL debe ofrecer recursos de información propios y externos sobre la localidad y el municipio. Esta posibilidad se facilita, más aún hoy en día, a través de Internet mediante la creación de un Sistema de Información Web para la BP donde quedaría integrado el SIL como servicio exclusivo y especializado sobre temas locales y municipales accesible a cualquier usuario con independencia de su lugar de residencia o trabajo y a cualquier hora del día. Un servicio virtual y digital dinámico, actualizado y disponible para todos sin restricciones de ningún tipo. El caso del SIL de la BP de Tarragona (10) es un claro ejemplo a seguir.

SIL y políticas locales y/o municipales

Ya que el SIL se ofrece como un servicio especializado referido a cualesquiera cuestiones sobre el

municipio y todo lo relacionado con él, su implantación en el conjunto de políticas locales y municipales de información debe considerarse seriamente.

Como ya dijimos anteriormente, el SIL responde al modelo anglosajón de biblioteca que promueve el papel de proporcionar información y documentación sobre todo tipo de asuntos relacionados con la comunidad. La tradición bibliotecaria española es decana en reunir e informar todas las manifestaciones artísticas y culturales de la localidad y mantener un fondo bibliográfico local. Sin embargo, esta desvinculación con el resto de temas hace que la BP pueda convertirse en un club selecto para estudiantes y para aquellos que tengan inquietudes lectoras (11). El desarraigo de la BP de parte de la comunidad también tiene su origen en la creación, por parte de los ayuntamientos, de puntos dispersos de información que no guardan entre sí relación alguna con la biblioteca. Es, pues, otra misión del profesional de la biblioteca justificar la necesidad de creación de un SIL para absorber competencias en materia de información local y poder ofrecer ese campo de información que se le viene escapando desde siempre.

Como toda política local de información se debe orientar a facilitar el acceso a toda información de la localidad y del municipio, la BP, a través del SIL, debe cumplir un papel fundamental en su difusión. De hecho, distintas legislaciones y normativas de países europeos (12), en materia de política de información local, indican con gran precisión el valor de la BP en este sentido.

Es, pues, absolutamente necesario convertir a la BP, por medio del SIL, en un elemento indispensable para la recogida, conservación y difusión de la información relacionada con la actividad del municipio y su comunidad (13).

A modo de conclusión: funciones del SIL y relaciones con otros servicios de información de la localidad (14)

Ante todo, hay que dejar bien claro que la BP no debe centrar todos sus esfuerzos exclusivamente en desarrollar este servicio para la comunidad y descuidar otras tareas y actividades de su competencia tradicionales y bien conocidas por todos (15).

Asimismo, también es necesario hacer constar que el SIL y, por tanto, la BP, no pretende usurpar las funciones, en materia de creación y difusión de información, que realizan otras Oficinas, Centros o Servicios Municipales, como sería el caso de las denominadas Oficinas de Información y Turismo existentes en la mayoría de los municipios. Como decimos, no es cuestión de poner en entredicho la misión de estos Centros, importantes y necesarios, sino que lo que realmente se hace necesario es *complementar* (16) las

funciones de difusión y diseminación de información de ambas entidades a fin de conseguir un marco de colaboración y cooperación positivo que redunde en la eficacia y calidad de estos servicios.

Desde esta perspectiva, las funciones del SIL serían, entre otras, las siguientes:

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

Francisco Javier García Gómez. Biblioteca Pública Municipal de San Javier (Murcia)
 fjavigarcia@ole.com

Antonio Díaz Grau. Diplomado. Biblioteca Pública Municipal de San Javier (Murcia)
 pinochetasesino@ole.com

Notas

- (1) Hemos de decir que este tipo de servicio bibliotecario es de tradición anglosajona y que por esta razón las políticas bibliotecarias españolas no lo incluyen dentro de sus ofertas, aunque los organismos internacionales en materia bibliotecaria definan el concepto de biblioteca pública muy en relación con este servicio. Las políticas bibliotecarias españolas son aún muy tradicionales pero no tanto por los organismos nacionales, autonómicos o locales competentes, como por el estancamiento y falta de motivación de ajenos bibliotecarios chistones
- (2) Toda BP debe esforzarse por conocer qué tipo de usuarios geográficamente le compete, cuáles son sus actividades y cuáles, por consiguiente, sus necesidades específicas de información. Todo para poder ganar pertinencia en el desarrollo de sus servicios, aunque siempre sin olvidar su función de ser referencia general de la cultura y el conocimiento humano
- (3) IFLA/FIAB: *Pautas para Bibliotecas Públicas*. Madrid: Dirección General del Libro y Bibliotecas, 1988; p. 22.
- (4) Las *Pautas para Bibliotecas Públicas* de la IFLA recomiendan que la BP proporcione "información comunitaria, (...) información sobre clubs y sociedades locales, servicios e instalaciones para la educación de adultos, organizaciones deportivas y lugares de esparcimiento. Información para visitantes de la zona que comprenda detalles sobre hoteles, lugares visitables y un diario de acontecimientos". IFLA/FIAB: Op.cit., p. 20.
- (5) En el *Manifiesto de la UNESCO*, en su edición de 1994, se define a la Biblioteca Pública como "centro local de información que facilita a sus usuarios todas clases de conocimiento e información".
- (6) Juan L. Cebrían caracteriza la sociedad digital como "global, convergente, interactiva, caótica, cuna de la nueva realidad virtual y rauda". Más información en el prólogo de la obra *La Sociedad de la Información. Política, Tecnología e Industria de los Contenidos*; Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces, 1999.
- (7) M^a Carmen Agustín Lacruz: "Bibliotecas digitales y sociedad de la información". En: *SC/RE*, vol. 4, n^o 2 (jul-dic. 1998), p. 48.
- (8) "La denominación *biblioteca virtual* hace referencia a una colección de documentos electrónicos (generalmente sedes web) organizados en línea y puestos a disposición de unos usuarios que van a acceder a ellos a través de redes telemáticas, para satisfacer, de este modo, sus necesidades de información". M^a Carmen Agustín Lacruz: Op.cit., p. 55.
- (9) "Estas pequeñas bibliotecas suelen considerar el fenómeno Internet como algo lejano, de difícil acceso y complicado manejo, reservadas a especialistas en informática y caras de mantener. Nada más lejos de la realidad. Crear una página web es muy sencillo, las herramientas para hacerlo son de fácil manejo y su instalación y mantenimiento de bajo coste". Rosario López Prado: "Internet para pequeñas bibliotecas: hágalo usted mismo". En: *II Jornadas Andaluzas de Documentación*. Granada: Asociación Andaluza de Documentalistas, 1999; p. 63.
- (10) <http://www.biblio.fut.es/sil_c.htm>
- (11) No es ningún secreto que un amplísimo porcentaje de las personas que hacen uso de la biblioteca pública son estudiantes con sus propios libros y apuntes. Esta proporción va día a día a más y está convirtiendo las bibliotecas en auténticas salas de estudio. Es labor de los profesionales de las bibliotecas remediar esta situación y, evidentemente sin negar el acceso a estos usuarios, poner las medidas necesarias en marcha.
- (12) Sería el caso de países como Dinamarca, Finlandia y, en general, los del área anglosajona.
- (13) Si la biblioteca sirve a un municipio turístico tendrá que contar con documentos en varios idiomas, tener una colección de rutas turísticas de la zona, etcétera; si la biblioteca sirve a un municipio minero deberá ofrecer una colección con una parte temática importante en minería, etcétera.
- (14) Estos centros de información a los que nos referimos son, de entre los municipales, oficina de información y turismo, oficina de información al consumidor, oficinas de información de eventos festivos (suelen ponerse en marcha antes y durante la celebración de dichos eventos), oficina de información juvenil, oficina de información al inmigrante, de información administrativa, etcétera. No nos sorprendamos, existe en los municipios una disparidad de focos temáticos de información a veces surrealista. De entre los centros de información no municipales estarían las oficinas de información de ONGs, las asociaciones de comerciantes locales, los medios de comunicación privados, asociaciones juveniles, de amas de casa, etcétera.
- (15) La BP debe ofrecer servicios que se demanden, debe ofrecer asimismo servicios que, aunque no se demanden, sean necesarios, y ha de promocionarlos como sucede con el de, por ejemplo, animación a la lectura u otros, y a su vez los ciudadanos han de exigir que la biblioteca les ofrezca algún servicio que ésta no haya previsto.
- (16) En las localidades o municipios más pequeños y modestos desde un punto de vista económico, en los cuales la mayoría o todas estas oficinas o centros de información no existen, la biblioteca pública y, por extensión, el SIL deberá aprovechar la situación existente para convertirse en un referente inmediato de información para toda la comunidad facilitando toda la información que deberían generar esos servicios de información. Por el contrario, en las localidades o municipios más grandes, con un número mayor de servicios municipales y/o locales, la biblioteca y, por tanto, el SIL puede contentarse con proporcionar una información mucho más básica remitiendo para cuestiones más específicas a los mismos centros o servicios, o bien actuando como enlace entre el usuario y la entidad productora de la información.