



Número 4, juny 2000

La información local o comunitaria en los servicios de información de las bibliotecas públicas

[\[versió catalana\]](#)

Joan Amorós i Fontanals

Director de la Biblioteca Antoni Martín (El Prat de Llobregat)

amorosfj@diba.es

José Antonio Ontalba y Ruipérez

Responsable de proyectos de ANABAD Castilla-La Mancha

joseantonio.oyr@retemail.es

Glòria Pérez i Salmerón

Directora de la Biblioteca Can Casacuberta (Badalona)

perezsg@diba.es

1 Introducción: propósito del trabajo

El presente quiere ser un artículo de revisión a propósito del tema de la actuación de las bibliotecas públicas como servicio de información local. Su principal objetivo es aportar elementos de análisis y complementar un pequeño estudio sobre el estado de la cuestión en Cataluña, en torno al tema de las políticas de información local y la biblioteca pública.

Este artículo había sido propuesto a partir del análisis de un caso: la evaluación de una biblioteca pública que funcionase decididamente como un servicio de información local, en la que esta estrategia fuera claramente percibida y asumida por su ayuntamiento. Debido a que a priori no encontrábamos ningún caso que pudiéramos considerar paradigmático, recondujimos nuestra búsqueda hacia el estudio del estado de la cuestión en el conjunto de bibliotecas públicas ([Amorós-Ontalba-Pérez, 1999](#)).

Para ello, nos hacía falta analizar cómo la implicación de cada biblioteca en su territorio de pertinencia se manifiesta en los servicios de información orientados al ciudadano. Nos parecía especialmente definitorio el hecho de que se implicara en el desarrollo comunitario de la población, ofreciendo servicios de información local, comunitaria o administrativa.

Nuestra hipótesis, naturalmente, partía de la escasa implantación real de

estos servicios y, además de plantear la poca percepción de las políticas municipales de información con vistas a considerar a la biblioteca pública como un servicio local de información, quería dirigirse a la conciencia de los profesionales para corregir una situación tan insatisfactoria.

La búsqueda sobre el tema analizado en esta revisión podía aportarnos tres conocimientos para reforzar nuestro planteamiento sobre el estudio:

- el volumen (absoluto y relativo) de contribuciones pertinentes al tema presentes en las bases de datos españolas de referencias sobre biblioteconomía podría refutar o ayudar a reforzar nuestra hipótesis,
- la recopilación y selección de las referencias podía aportar una bibliografía de interés para ayudar y animar a los profesionales ya concienciados, algunos de los cuales manifestaban interés en sus respuestas a nuestro cuestionario y nos pedían que les hiciéramos llegar las conclusiones de nuestro trabajo,
- Este propio artículo de revisión podría aportar, a posteriori, más información sobre experiencias, exitosas o no, y sobre aportaciones novedosas, especialmente a aquellos que las solicitan, con lo que quizás algunos de ellos abrirían nuevos caminos y nuestra labor, a su vez, habría sido más positiva.

2 Metodología

La metodología seguida en el presente artículo ha sido planteada de manera coherente con estos tres objetivos:

- Hemos intentado ser exhaustivos en nuestra búsqueda de referencias sobre el tema: acotado al ámbito español, hemos consultado las diferentes bibliografías con el fin de poder conocer el estado del debate y las reflexiones sobre el tema en los bibliotecarios españoles. No sólo hemos limitado nuestra búsqueda de descriptores temáticos sobre información local e información comunitaria, sino que además hemos intentado analizar las posibles referencias pertinentes obtenidas como resultado de búsquedas efectuadas mediante términos de búsqueda más amplios, como «servicios de información» y «servicios de referencia».
- Hemos analizado la pertinencia de todos los documentos seleccionados y la adecuación a nuestro tema de las referencias a autores españoles aparecidas en cada una de estas contribuciones.
- Revisamos el estado de la cuestión bibliográfica, orientada a valorar las aportaciones poco o muy novedosas y aquéllas que presenten o evalúen proyectos o metodologías que puedan ayudar en la planificación o la implantación o mejora de servicios de información local orientados al ciudadano en las bibliotecas públicas de Cataluña, además de intentar prever hacia dónde apuntan las tendencias en el despliegue de estos servicios.

3 Análisis bibliográficos: identificación y selección

3.1 Identificación

Los trabajos de búsqueda de noticias en torno a bibliografías que referencien la producción española en biblioteconomía i documentación se han llevado a cabo a partir de seis búsquedas, utilizando términos diferentes:

- Búsqueda por *información comunitaria*
- Búsqueda por *información local*
- Búsqueda por *información administrativa*
- Búsqueda por *servicios de información*
- Búsqueda por *servicios para ciudadano*
- Búsqueda por *información*

Las búsquedas se han llevado a cabo en las siguientes fuentes de información:

- Bases de datos en línea:
 - *Bedoc* [recurso electrónico] Madrid: Inforarea, 1995- . <<http://www.infoarea.es/SPA/wphome.htm>> [Consulta: 3 mayo 1999]
 - *Datathéke* [recurso electrónico]. Salamanca: Universidad de Salamanca <<http://exlibris.usal.es/dtt.htm>> [Consulta: 10 mayo 2000]
 - *Compludoc* [recurso electrónico]. Madrid: Universidad Complutense. <<http://www.ucm.es/BUCM/complu>> [Consulta: 10 mayo 2000]
 - *ISOC*: [recurso electrónico] *índice español de ciencias sociales y humanidades*. Madrid: Consejo Superior de Investigaciones Científicas, Instituto de Información y Documentación en Ciencias Sociales y Humanidades, 1987- . Disponible en CD.ROM (CSIC: *bases de datos*) y en línea <<http://www.cindoc.csic.es/prod/isoc.htm>>.
 - *ReID*: [recurso electrónico] *resúmenes de información y documentación..* Valencia: Sistemas Documentales. <<http://www.sisdoc.es/html/Servicios/Recursos/reid.html>> [Consulta: 10 mayo 2000]
 - Trabajos en listas de la producción de actualidad en biblioteconomía:
 - Pons, Amadeu. «Lista de novetats». *Item*, 8 (gener-juny de 1991)- . Semestral.
 - Pons, Amadeu. *Aproximació a una bibliografia espanyola en biblioteconomia i documentació (1990-1995)*. Edició provisional [presentada a les] Jornades sobre la Investigació en Biblioteconomia i Documentació a Espanya, 26 i 27 de setembre de 1996. Barcelona: Escola Universitària Jordi Rubió i

Balaguer de Biblioteconomia i Documentació, 1996

- Índices de la lista de distribución IWETEL: *Archivos de IWETEL: [recurso electrónico] foro para profesionales de bibliotecas y documentación.* <<http://listserv.rediris.es/archives/iwetel.html>> [Consulta: 28 mayo 1999]
- Conjunto de referencias presentes en los documentos seleccionados.

3.2 Selección para la revisión

Con todo esto, la selección definitiva queda tal y como se presenta en la bibliografía final: 20 documentos sobre los que llevamos a cabo la revisión que sigue en este trabajo y 15 que incluimos de manera complementaria por su interés con relación a los objetivos de la nuestro análisis, pero que no han sido tenidos en cuenta en el análisis de los contenidos.

Los veinte documentos de la selección han sido publicados en un período de tiempo bastante reciente, los últimos seis años:

- 1994: dos artículos de publicaciones periódicas
- 1996: un capítulo de libro
- 1997: tres comunicaciones en jornadas y cuatro artículos publicados en dossier en una revista.
- 1998: cuatro comunicaciones y un artículo
- 1999: dos comunicaciones y tres artículos de revista

El resto de documentos posiblemente pertinentes corresponden a los años 1989-2000. En general, observamos, curiosamente, dos períodos ligeramente productivos sobre la información en la comunidad: el de principios de la década de los noventa, y estos últimos años.

4 Estado de la cuestión de los contenidos de las publicaciones recientes

Todo lleva a pensar en que se reavive la sensibilidad hacia los servicios de información local en la biblioteca pública, debido, muy posiblemente, al impacto que pueden producir en la concreción de estos servicios las tecnologías de la información y la generalización de su uso, que se concreta en el fenómeno de la aparición de la llamada sociedad de la información. Habrá que prestar atención a la producción de este año para ver si se confirma la tendencia, ya que este concepto está más presente en los documentos más recientes, vinculando la necesidad de los servicios de información comunitaria o local a la expansión del uso de la información por parte de los ciudadanos.

4.1 El marco conceptual

También va tomando cuerpo el criterio según el cual la información que ha de ofrecer este servicio en el territorio es, en un concepto más genérico, información sobre el entorno. Queda diluida en ésta la información más orientada a necesidades especiales y «asistenciales», sin que por ello se desestimen los propósitos de corregir las desigualdades y ausencias informativas presentes en «los sectores desfavorecidos que no utilizaban los servicios de la biblioteca pública».

Todavía se manifiesta en algún documento este propósito como la razón exclusiva de ser de los servicios de información comunitaria, si bien con cierto componente de análisis histórico, y haciendo referencia textualmente a «aquellos a quienes la biblioteca ofrecía un servicio deficiente porque no atendía a sus necesidades de información» ([Domínguez](#), 1996:152) como el origen de los servicios de información en la comunidad.

Las necesidades de estas personas se centran en la información básica para afrontar los problemas de la vida diaria:

- posibilidades de ocupación o trabajo,
- problemas familiares,
- problemas sociales: droga, alcoholismo, etc.
- ayuda a la vivienda,
- asistencia sanitaria,
- cuestiones legales,
- etc.

Asimismo, se pone cada vez más el acento en la evolución hacia servicios de soporte y asesoramiento sobre información para el mejor conocimiento del entorno por parte del ciudadano, como manera de obtener una mayor integración en él y una mayor participación en el su desarrollo.

Aunque es constante la referencia a «la orientación hacia las necesidades de los ciudadanos», la expansión de los contenidos temáticos de los servicios de información comunitaria (en adelante, SIC), cada vez más mencionados como de información local, se realiza, aparentemente, de manera intuitiva, sin que veamos explícita ninguna referencia al hecho de dar soporte informativo a los proyectos de futuro de los ciudadanos, individualmente o en grupos. No aparece ninguna concreción de definición que intente abarcar este marco más amplio, si bien Bailac, al hablar de las funciones de mediación y de formación de la biblioteca pública, apunta algunos elementos a considerar.

Como se ha dicho, es frecuente verlos referidos como servicios de información local (en adelante, SIL), con lo que parece que puedan agruparse mejor tanto la asistencia a la superación de carencias, como el soporte a proyectos de disfrute personal o familiar (información turística), a proyectos de intervención en el entorno, etc. Es a decir, dar soporte a todo tipo de proyectos que puedan contribuir a lo que en las políticas de servicios personales se denomina desarrollo comunitario.

Ahora bien, el marco amplio de las políticas locales en el que insertar la razón de ser de estos servicios apenas lo encontramos referido y su encaje, muy poco analizado. Aunque de las diferentes

reflexiones podríamos deducir, sin temor a equivocarnos, que no se ven como servicios finalistas: informar no es el objetivo final de estos servicios. Más allá de las referencias a la superación de las carencias que se otorga como misión propia de los servicios de información comunitaria, no encontramos reflexiones profundas sobre las razones de ser de los SIL.

4.2 Los destinatarios de los servicios: segmentaciones

Tampoco se profundiza suficiente -a nuestro entender- en el hecho de plantear segmentaciones de los públicos objetivos (los ciudadanos del territorio al que sirven), que puedan permitir una atención más orientada a los problemas, necesidades y deseos de cada segmento de población establecido.

Quizás esta última insuficiencia esté muy ligada a la anterior por una causa común: la dificultad que encuentra la biblioteca pública para segmentar -y así profundizar en ella- su orientación a los ciudadanos. A menudo se justifica bajo la obligación ética que tiene la biblioteca de «dar servicio a todos los ciudadanos», adoptada como una obligación más o menos reactiva, en vez de llevar a cabo análisis proactivos de la mejor manera de llevarla a la práctica.

Una de las contribuciones propone de manera genérica una curiosa segmentación por grupos previsiblemente necesitados de servicios e informaciones especiales desde planteamientos asistenciales ([Martín Vega](#), p. 569-571). Entre ellos considera:

- los grupos étnicos forasteros,
- los analfabetos,
- los minusválidos (¡discapacitados!)
- los parados,
- los presos,
- los gitanos,
- las prostitutas,
- los alcohólicos y los drogadictos, y
- los pesados y los solitarios.

Para algunos de estos grupos prevé determinadas necesidades de información o de atención.

Otra segmentación presente ([Lozano](#), 1997: 294) distingue entre:

- *usuarios finales*: ciudadanos que necesitan una información específica para la vida cotidiana o empresas para su funcionamiento,
- *usuarios intermediarios*: profesionales y empresas que solicitan información que después repercutirá en otro usuario final, e
- *instituciones y centros sin ánimo de lucro*.

Esta segmentación solamente se realiza a efectos de reflexionar sobre el precio de la información y sobre la oportunidad o no de la gratuidad de los servicios de información de la biblioteca pública.

Sí que encontramos diversas segmentaciones hechas mediante tipologías de demandas de información. No de las detectadas o esperadas en el territorio, sino de las que se manifiestan por parte de los usuarios en el día a día de los servicios de referencia. Con este punto de mira, una comunicación reciente ([Lozano](#), 1999) presenta una curiosa división en dos tipos: usuarios globales «no territoriales» y usuarios locales «territoriales». Diversos documentos ([Aguadé](#) 1994: 101; [Domínguez](#), 1996: 161; [Lozano](#), 1997: 294) coinciden en plantear tres tipologías que precisan de tres niveles de actuación:

- 1er Nivel – consultas para las que el SIL actúa como servicio de referencia, ofreciendo sus fondos documentales o informando sobre la existencia de servicios específicos; el ciudadano puede encontrar la información por sí mismo.
- 2º Nivel – consultas en que el SIL actúa como intermediario, para las que hace falta una dedicación concreta del personal en la búsqueda de la información de respuesta o en el contacto entre el solicitante y los otros servicios que pueden satisfacer sus necesidades.
- 3er Nivel – la demanda de un servicio de información completo, que requiere una elaboración de la información por parte del personal de la biblioteca; o en el que la biblioteca, cuando da la respuesta, ha de dotar de valor añadido a la información obtenida; o que incluye un asesoramiento específico al problema que se le plantea.

4.3 El precio y el coste: financiación pública

La clasificación en estos tres niveles de intervención, en todos los casos se origina o conduce, a defender criterios en un posible debate sobre la gratuidad de estos servicios.

Las contribuciones que hablan de ello, parten del respeto al «principio» de la gratuidad de los servicios de información de la biblioteca pública por su interés social; si bien el debate se plantea a partir de las grandes divergencias en los costes de las diferentes atenciones prestadas -he aquí la causa que origina la anterior segmentación-, y por eso aparecen las apuestas por limitar la gratuidad de los SIL en el caso de las demandas del tercer nivel, incluso, para algunos autores, en algunos casos de las del segundo.

En este tema se encuentra una de las pocas referencias a las políticas municipales, ([Aguadé](#), 1994: 97 y 102) al concluir que hay que tomar la decisión final en función de las líneas de actuación de aquéllas, conscientes de que a partir de ellas se han de obtener los recursos necesarios, y que, ante la tendencia a la congelación o reducción de los presupuestos públicos para gastos, debe preverse que la dedicación a servicios de alto coste y de atención personalizada no puedan absorber recursos de otros servicios más básicos y más generalizables.

Incluso, en una contribución ([Lozano](#), 1997: 294), se hace referencia a la posibilidad de recurrir al mecenazgo para obtener recursos informativos concretos. Se lamenta que la ausencia de

políticas de información decididas por parte de las administraciones gestoras de las bibliotecas públicas no permita que, como mínimo, las bases de datos oficiales generadas por éstas estuvieran disponibles o accesibles desde la biblioteca.

4.4 Los servicios de la biblioteca pública en las políticas locales de información

Poca referencia más se encuentra a que la implementación del SIL, así como el alcance temático de su intervención, haya de ser coherente con la política local de información o se defina a partir de ella. Con todo, tenemos la impresión de que puede ser una conclusión sentida, aunque no se explicita a causa de la breve singladura de estas políticas y de la lamentablemente escasa percepción social -especialmente por parte de los políticos- de la biblioteca pública como servicio de información local.

Ésta es una deficiencia que los profesionales hemos de esforzarnos en corregir. Por eso resulta muy satisfactorio comprobar que, en los documentos de la revisión, aparece el criterio de que la biblioteca ha de elaborar información sobre su entorno en función de las necesidades que detecte y recoger en bases de datos la información factual disponible, no conformándose con hacer disponible, tal cual, la información contenida en los documentos. Aparecen los conceptos de la biblioteca como mediadora entre la información y el usuario, y como «re-productora» de la información. ([Aguadé](#), [Bailac](#), [Lozano](#), [Omella](#),...)

Posiblemente, ante la sensibilización hacia la sociedad de la información se nos presente una oportunidad de posicionar la biblioteca pública en tanto que equipamiento clave de las políticas locales de información. Tal y como plantea [Lozano](#) (1997: 295), la biblioteca «se ha de constituir en la ventana única de información de su comunidad local [...] en centro generador de información, en proveedor y suministrador de información a su comunidad y ser un centro formativo en el uso de las nuevas tecnologías de la información».

4.5 La planificación

También resulta satisfactoria la referencia, presente de manera muy general, que se hace a la necesidad de establecer estos servicios a partir de procesos de planificación y no de manera más o menos espontánea.

En la defensa de la planificación se explicita que hay que iniciarla desde el acercamiento al ciudadano, mediante el análisis del perfil de la comunidad realizado a partir de la cooperación con otros servicios de información de la localidad y con las entidades y los grupos de interés, con los que podemos obtener un mejor conocimiento de las diferentes necesidades informativas presentes, y un intercambio de fuentes de información, de productos informativos, e incluso de servicios. ([Amorós-Ontalba-Pérez](#), 1999; [Omella-Abadal](#), 1999)

Aunque siempre se habla de la utilidad de estos servicios para toda

la ciudadanía, las referencias a las necesidades detectadas y a saber adaptarse a las necesidades cambiantes pecan de estar demasiado centradas a los usuarios de los servicios y poco a los públicos potenciales. Por ningún lado se apuntan estrategias para acercarse a los públicos no habituales que la biblioteca pública habría de considerar como posibles usuarios futuros. En una comunicación ([Lozano](#), 1999: 252), se ven las redes ciudadanas como «un entorno privilegiado de comunicación que la biblioteca ha de saber aprovechar» y como una infraestructura ya organizada que facilita «mantener una comunicación fluida con los ciudadanos». Afirmación, a nuestro parecer, demasiado optimista: nos preguntamos, ¿cuántos ciudadanos?

Estrechar las relaciones de cooperación con asociaciones, instituciones y organismos cercanos a los campos de interés del SIL se ve como una necesidad estratégica inexcusable.

En cambio, no aparece ninguna referencia a las posibilidades de realizar estudios sociológicos en común, sobre los perfiles presentes en la comunidad local y sus necesidades de información, cosa que favorecería las posibilidades de planificar segmentaciones más afinadas.

4.6 Ubicación

Las escasas expresiones sobre la ubicación de estos servicios coinciden en defender su vinculación estrecha con el servicio de información, en el que lo ven integrado, de manera diferenciada o total. Creen que, al igual que éste, han de estar situados en el vestíbulo o junto a él, o cerca del acceso a la biblioteca, y no alejados de las salas de los fondos de consulta y préstamo, pero sin que el flujo de usuarios del SIL tenga que interferir en los servicios que se dan en estas salas.

[Martín Vega](#) (1998: 569) hace una referencia a las zonas urbanas donde cree que el funcionamiento de los SIC resulta necesario.

4.7 Personal

Si para la biblioteca en tanto que centro de información se considera la función mediadora como clave, para los SIL, su personal ha de ser el elemento más importante para la realización activa de esta mediación y también como facilitador que, además, ha de colaborar en la alfabetización tecnológica de los usuarios. ([Bailac](#), 1999: 25)

Las capacidades y habilidades que se le piden son diversas y al mismo tiempo poco definidas: de comunicación; de dominio de las herramientas tecnológicas de búsqueda de información; de conocedor del entorno con el que tiene que contactar y cooperar para la detección de necesidades y de fuentes de información; de estar habituado al uso de las herramientas para la reelaboración de la información, especialmente de bases de datos (bibliográficas o factuales) y de webs... Evidentemente, para todo esto, se defiende que le hace falta una formación permanente.

4.8 Trabajo en red

Se apunta que todo ello va conduciendo, por una parte, a la formación de unas colecciones más específicas y adaptadas a cada realidad local, y por otra, desde esta especificidad, a tener más en cuenta un «reparto de papeles» con las otras bibliotecas y también con otros servicios de información. ([Bailac](#), 1999: 27)

Por tanto, para una mejor atención comunitaria tendrá que trabajar en red con otras bibliotecas, públicas y especializadas, con las que pueda compartir recursos informativos y maximizar sus servicios, al poder ofrecer acceso a un volumen mucho más grande de información que permita satisfacer al máximo las diferentes necesidades informativas, incluso las más imprevisibles. ([Omella-Abadal](#), 1999: 18)

También ha de trabajar situándose, por lo menos conceptualmente, como elemento (principal) de una red local de servicios informativos a los que puede proveer de información, que puede obtener, a su vez, de ellos mismos.

4.9 Integración de servicios de información

Esta participación en una red local de servicios de información recibe, en algunas contribuciones, una propuesta de sólida concreción: la defensa de la integración de diferentes servicios locales de información en un mismo equipamiento. ([González Olivares](#), 1998; [Amorós-Ontalba-Pérez](#), 1999)

Esta integración en un centro común se propone como especialmente deseable, con los otros equipamientos de la memoria, los archivos y los museos locales; y también con los servicios locales de información turística.

Es evidente que la posibilidad de producción de documentos multimedia de interés local se puede encontrar muy favorecida con estas integraciones. Por tanto, la integración debería realizarse preferentemente mediante la potenciación del uso de las nuevas tecnologías de la información. ([González Olivares](#), 1998: 414)

4.10 Las fuentes de información: la colección

Muchas de las contribuciones aportan listados de fuentes de información concretas o de tipologías de éstas útiles para los servicios de información comunitaria o local. Se apunta la disponibilidad en línea de muchas fuentes de información de interés y se adjuntan las direcciones electrónicas. (especialmente [Merlo Vega-Merlo Vega](#), 1998)

Este aumento de la disponibilidad de fuentes de información para la información comunitaria más allá de los fondos de la propia colección, es una oportunidad que deviene uno de los puntos fuertes de las bibliotecas públicas para la implementación de estos servicios.

A partir del potencial informativo accesible en Internet, se apunta la pérdida de importancia de la colección tradicional con relación a las colecciones electrónicas o digitales, y que la biblioteca pública necesita organizar la colección virtual con el material accesible y a partir de las necesidades de información previsible en los ciudadanos del territorio al que sirve. ([Lozano](#), 1999)

4.11 Las tecnologías de la información y las redes de comunicación

Ahora bien, la red no sólo es vista como lugar del que se obtiene información sino también como un recurso para la difusión de la producción local de conocimiento y para su proyección exterior.

Producción en la que la biblioteca pública se ha de implicar, cuando menos en la reelaboración con valor añadido de la información local disponible, tanto referencial como factual. Además, ya no se ha de limitar a la producción tipográfica clásica del conocimiento, de transmisión secuencial y lineal, sino también a la producción de bases de datos factuales que puedan aportar respuestas diferentes a medida de cada necesidad, o de documentos web con hipervínculos que permitan navegar por el conocimiento; o documentos hipermedia o multimedia que puedan producir una mejor difusión de las especificidades locales.

En esta capacidad de producción, y en las posibilidades tanto de la difusión a nivel local como de la proyección exterior que las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) ofrecen a la biblioteca pública, ha de plantearse no trabajar de manera aislada. Tiene que hacerlo de manera compartida, no solamente con los otros servicios locales con los que haya integración —o no—, sino especialmente con los otros «productores» de conocimiento de su ámbito local: los propios ciudadanos. Preferentemente dándoles soporte documental y fomentando y fundamentando su creación, lo que es, en definitiva, la función que le corresponde.

Tal como afirma [Sorribes](#) (1997: 35), hay que tener en cuenta que «la información es un input básico del proceso de producción local» y que «no disponer del gran volumen de información útil para la gestión local que se encuentra libre o con un coste muy bajo en la red de telecomunicaciones es una irresponsabilidad por el desaprovechamiento de recursos de información que esto supone: legislación actualizada, programas europeos, foros de discusión e intercambio de experiencias, relación fluida y automática con otros municipios,...»

Per eso creemos, tal y como ya hemos expuesto en la introducción, que las redes telemáticas ciudadanas, por su capacidad de producción y de difusión de informaciones locales de interés dirigidas a los ciudadanos, serán las grandes competidoras o las grandes cooperadoras con los servicios de información local propios de las bibliotecas públicas.

El reto está en nuestro campo de actuación potencial y es necesario que sepamos asumirlo.

5 Conclusión

El conjunto de documentos que hemos podido analizar, todos ellos de producción reciente, aportan reflexiones y metodologías en torno a la información comunitaria y los servicios de información local en las bibliotecas públicas o bien analizan el estado de la cuestión. Asimismo, generalmente aducen propuestas teóricas más o menos faltas de concreciones llevadas a la práctica: solamente una comunicación ([Abadal, 1999](#)) presenta una experiencia concreta, y muy interesante, de planteamiento de un proyecto vinculado a los servicios de información local.

A pesar de la defensa que hacen de la realización de planificaciones y estudios de necesidades informativas presentes en el territorio, no hemos podido identificar ningún documento que diera cuenta de una planificación concreta, aunque en uno se hace referencia a un documento interno, en elaboración, de la planificación de los servicios de información local de la Biblioteca Pública de Tarragona.

Solamente se encuentran referencias a proyectos en fase de propuesta, y no hay ninguna presentación de proyectos más o menos experimentales en realización, a excepción del proyecto SABADOC ([Abadal, 1999](#)). Sólo se aportan algunas esporádicas concreciones de resultados en las contribuciones que presentan proyectos de redes telemáticas ciudadanas, más dirigidas a magnificar su potencial futuro, que al análisis de la recepción por parte de los ciudadanos de los servicios de información local que pueden ofrecer. En consecuencia, no hay la más mínima evaluación de resultados, ni posibles valoraciones críticas de los procedimientos empleados.

Parece, pues, que más que con una producción de estudios nacidos de experiencias reales por parte de los profesionales, nos encontramos con una producción documental esencialmente teórica, motivada por defender y estimular la promoción y la implantación de los servicios de información comunitaria o local.

Estudios teóricos que, a nuestro parecer, en general padecen de un déficit en sus planteamientos: el de no saber situar convenientemente estos servicios en el marco de las políticas de información local. Únicamente Bailac reflexiona en este sentido. Además, en su comunicación, presenta un programa de subvenciones promovido por la Diputación de Barcelona que quiere impulsar el diseño de políticas locales de información elaboradas en el marco de la biblioteca pública. Afirma que de los proyectos presentados, nueve han sido subvencionados en la convocatoria de 1997 y 13 en la de 1999.

Esperamos que, a corto plazo, desde la realización de estos proyectos, se produzcan nuevos documentos en los que se presenten análisis de las experiencias emprendidas y evaluaciones de sus resultados.

6 Bibliografía

6.1 Documentos seleccionados para la revisión

Abadal i Falgueras, Ernest [et al.] (1999). «Centres de documentació i biblioteques de Sabadell en xarxa: una iniciativa per incrementar els serveis de la biblioteca pública al municipi». En: *7es Jornades Catalanes de Documentació*. Barcelona: COBDC, p. 127-135.

Aguadé, Enric (1994). «La informació local i comarcal a la biblioteca pública: algunes propostes». *Item*, núm. 15 (1994), p. 95-103.

Amorós Fontanals, Joan; Ontalba Ruipérez, José Antonio; Pérez Salmerón, Glòria (1999). «La intervenció de la biblioteca pública a Catalunya en les polítiques locals d'informació». *Item*, núm. 24 (gen.-juny 1999), p. 35-60.

Bailac i Puigdelívol, Assumpta (1999). «Información a la comunidad». *Educación y biblioteca*, núm. 100 (abr. 1999), p. 25-27.

Calva González, Juan José (1998). «La biblioteca pública ante las necesidades de información de la sociedad». *Educación y biblioteca*, núm. 96 (des. 1998), p. 13-16. Article d'autor mexicà, publicat a Espanya.

Caldera Serrano, Jorge (1997). «La red de información juvenil de la Comunidad Autónoma de Extremadura». En: *1as Jornadas Andaluzas de Documentación*. Granada: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, p. 111-117.

Colomer i Bartrolí, Mercè; Elvira Silleras, M. (1998). «Tecnología y calidad del servicio al ciudadano: el centro de información municipal». En: *VI Jornadas Españolas de Documentación*. València: FESABID, p. 847-853.

Domínguez Sanjurjo, Ramona (1996). «Capítulo 8: Información a la comunidad». En: *Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública*. Gijón: Trea, p. 151-179.

González Oliveras, José Luis (1998). «Proyecto Jumilla: desarrollo de un servicio integrado de información local». En: *VI Jornadas Españolas de Documentación*. València: FESABID, p. 413-417.

Lozano, Roser (1997). «La biblioteca pública en la societat de la informació: nous reptes, nous objectius». En: *6es. Jornades Catalanes de Documentació*. Barcelona: SOCADI: COBDC, p. 289-298.

Lozano, Roser (1999). «La biblioteca pública virtual: un servei públic per als ciutadans del segle XXI». En: *7es Jornades Catalanes de Documentació*. Barcelona: COBDC, p. 249-256.

Martín Vega, Arturo (1998). «El servicio de referencia comunitaria». En: *VI Jornadas Españolas de Documentación*. València: FESABID, p. 565-572.

Merlo Vega, José Antonio; Merlo Vega, M^a Jesús (1998). «Servicios de información en línea para el desarrollo local». En: *VI Jornadas*

Españolas de Documentación. València: FESABID, p. 587-596.

Moreira, Alfonso (1997). «Ciudadanos de Telecity: ciudadanos en la Red». *Métodos de información*, vol. 4, núm. 19 (jul. 1997), p. 45-48.

Omella i Claparols, Ester; Abadal i Falgueras, Ernest (1999). «Política local d'informació i biblioteca pública». *Item*, núm. 24 (gen.-juny 1999), p. 13-34.

Sanromà, Manuel (1997). «Tinet, la primera red ciudadana española». *Métodos de información*, vol. 4, núm. 19 (jul. 1997), p. 37-40.

Sorribes, Josep (1997). «Ciudad, telecomunicaciones e información». *Métodos de información*, vol. 4, núm. 19 (jul. 1997), p. 32-36.

Tissat (1997). «Infoville: anticipar el futuro como fuente de ventaja competitiva». *Métodos de información*, vol. 4, núm. 19 (jul. 1997), p. 41-43.

Ventura, Núria (1994). «Las bibliotecas públicas i la interculturalidad». *Educación y biblioteca*, núm. 51 (nov. 1994), p. 79-81.

Zapico Alonso, Felipe Francisco (1997). «Retos de la política de información en los municipios españoles». En: *V Jornadas Españolas de Documentación*. Cáceres: FESABID, vol. 2, p. 913-918.

6.2 Documentos de interés complementario

Ambrosio Flores, Alfonso (1992). «Notas para el desarrollo de la colección local en la Biblioteca Pública extremeña». *Educación y biblioteca*, núm. 32 (des. 1992), p. 56-57.

Argimón, José M.; Jiménez, José (eds.) (1997). «Artículo de revisión, editorial y carta al director». En: *Publicaciones en ciencias de la salud: escritura, crítica y acceso telemático a la información*. Barcelona: Signo, p. 7-37.

Arrebola, J. Federico (1994). «Difusión de la información en la biblioteca: el servicio de información y referencia». *Educación y biblioteca*, núm. 50 (oct. 1994), p. 20-21.

Bailac Puigdemívol, Assumpta [et al.] (1989). «Col·lecció local a la biblioteca pública: recomanacions bàsiques». *Item*, núm. 4 (gen.-juny 1989), p. 67-76.

Bailac Puigdemívol, Assumpta (1989-1990). «La colección local y la información comunitaria: un servicio de la biblioteca pública». En: *Jornadas sobre Bibliotecas Públicas [II-III: San Sebastián: 1989-1990]*, p. 161-175.

Bailac Puigdemívol, Assumpta (2000). «Políticas locales de información». *El profesional de la información*, vol. 9, núm. 4 (abr.

2000), p. 41-43.

Borrás López, Jaime; García-Matarredona Cepeda, Daniel; Martín Vega, Arturo (1996). «Las FAQs y el servicio de referencia». En: *V Jornadas Españolas de Documentación automatizada*. Cáceres: FESABID, p. 657-668.

Burgos Matheu, Zoraida (1991). «El servicio de referencia en la biblioteca». En: *Jornadas sobre Bibliotecas Públicas [IV: San Sebastián: 1991]*, p. 131-155.

Caldera Serrano, Jorge (1999). «Características generales del centro de información juvenil». En: *2as Jornadas Andaluzas de Documentación*. Granada: Asociación Andaluza de Documentalistas, p. 95-102.

Lancurain, M^a Luisa (1995). «El servicio de información al ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid». *Revista general de información y documentación*, vol. 5, núm. 2 (1995), p. 223-229.

Mayol Fernández, Carme (1994). «Serveis especials». *Item*, núm. 14 (gen.-juny 1994), p. 50-61.

Miñarro, Lola (1999). «Biblioteca Pública de Tarragona: pequeños viajes que dan placer». *Métodos de información*, vol. 31, núm. 6 (jul. 1999), p. 31-33.

Moreno Torres, Rosario (1991). «El bibliotecario de referencia: técnicas y entorno espacial». *Revista española de documentación científica*, vol. 14, núm. 3 (gen.-març 1991), p. 287-300.

Pérez López, Silvia; Vílchez Pardo, Josefina (1992). «La colección local». *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, vol. 8, núm. 28 (jul.-set. 1992), p. 23-36.

Vinent Giner, Magdalena (1989). «Las bibliotecas públicas y la información». En: *VI Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*. Alcalá de Guadaíra: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, p. 25-40.

Notes

¹ Tampoco los estudios de usuarios están demasiado presentes en la investigación en biblioteconomía en España. Lo único que conocemos - por cierto, modélico aunque demasiado ambicioso-, es: Fundación Germán Sánchez Ruipérez. *Estudio sobre actitudes y demandas culturales de una comarca de Castilla: bases para la creación de un centro de animación cultural en Peñaranda de Bracamonte*. Madrid: Tecnos, 1984.