

InfoPrat

PROYECTO DE SERVICIO INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD (realizado sobre la base de la Biblioteca Antoni Martí del Prat de Llobregat)

Versión reducida: solamente la planificación operativa

Joan Amorós Fontanals
Junio de 2000

0.1. Justificación

El año pasado, con dos compañeros de formación hicimos dos pequeños trabajos de análisis sobre el estado de la cuestión de los servicios de información local y comunitaria en las bibliotecas españolas.

Uno era un estudio de la producción documental de los profesionales de España sobre el tema que dio lugar a una actualización que se publica recientemente como artículo de revisión en la revista digital BiD¹. De este extraemos dos conclusiones: un creciente interés por el tema que se muestra en un aumento de trabajos en los años más recientes; y una escasez de trabajos que presenten proyectos en realización o que evalúen resultados, como tampoco trabajos de estudios de necesidades informativas del público potencial.

El otro, que como el anterior, también este año ha visto su publicación, en la revista *Ítem*² es un estudio de la vinculación de las bibliotecas públicas de Cataluña en las políticas de información locales y/o comunitaria. En las conclusiones de éste nos resultaba evidente una pobre realidad en referencia con la implicación de los bibliotecarios en las políticas locales de información.

Por razones que no vienen al caso, la revisión de la redacción de este trabajo para su publicación endureció, al menos a mi entender, el posicionamiento crítico hacia los compañeros de profesión por la escasa sensibilidad hacia la información local que se hacía patente. Aún estando de acuerdo con la necesidad de una reconsideración inmediata de las actuaciones profesionales al respecto, no me resulta nada cómodo adoptar un posicionamiento meramente crítico, y más aún porque mi experiencia en el funcionamiento cotidiano de las bibliotecas públicas es muy reducida. Lo veo más coherente si sigo trabajando en producir avances que faciliten la corrección de la situación.

Por otro lado, tal como intento demostrar a lo largo del primer capítulo del presente trabajo, entiendo que tanto la inserción de la biblioteca pública en la realidad local cotidiana del territorio al que pertenece, su proximidad al ciudadano, como, a consecuencia de esto, la sensibilidad hacia las necesidades de información existentes, son dos factores imprescindibles para un buen funcionamiento de los servicios de la biblioteca de la forma más adecuada a las necesidades cambiantes para el desarrollo del municipio.

¹ AMORÓS FONTANALS, Joan; ONTALABA RUIPÉREZ, José Antonio; PÉREZ SALMERÓN, Glòria. "La información local o comunitaria en los servicios de referencia de las bibliotecas públicas". *BiD*, núm. 4, junio 1999 [documento electrónico]. <http://www.ub.es/biblio/bid.html>. [consultado el 20 de junio de 2000].

² AMORÓS FONTANALS, Joan; ONTALABA RUIPÉREZ, José Antonio; PÉREZ SALMERÓN, Glòria. "La intervención de la biblioteca pública en Cataluña en las políticas locales de información". *Ítem*, núm. 24. Enero-junio 1999, p. 35-60.

Comparto plenamente las reflexiones que hace Matthew Lesco cuando se pregunta *por qué en la sociedad de la información la biblioteca pública no es el edificio más importante de la comunidad?*³, así como sus conclusiones, que apuntan a que la biblioteca debe implicarse más en la información necesaria para contribuir al futuro, que a la dedicada a la revisión del pasado.

El conjunto de estos hechos, junto con la evidencia de la insuficiente percepción ciudadana de la biblioteca como servicio de información local, se convierte en un buen motivo para implicarme en la planificación de un servicio de información comunitaria en las bibliotecas públicas de Cataluña, y en concreto en aquella de la cual ahora soy responsable.

Una primera tarea ya la hemos hecho junto a uno de los compañeros de los primeros trabajos, Glòria Pérez, al esbozar una planificación para un servicio de información comunitaria para las bibliotecas de Badalona, muchos elementos de la cual se recuperan en el presente proyecto. En la realización de ese trabajo, nos dimos cuenta de la importancia caudal que tiene para un buen diseño de un servicio de este tipo, un estudio minucioso de las necesidades de información presentes en los ciudadanos del territorio al cual sirve la biblioteca pública: el municipio concreto.

No podemos decir que en nuestro país tengamos muchos modelos de estudios de ámbito territorial de necesidades de información en públicos potenciales. Necesidades que son mucho más difíciles de definir que las existentes en comunidades de afinidad temática, las cuales suelen ser atendidas por bibliotecas especializadas y/o centros de documentación.

Quizás por esta razón la biblioteca pública tiene más difícil la concreción de las necesidades específicas que debe cubrir en su comunidad y el modelo actual suele asentarse en colecciones bien pensadas desde las atenciones generales, si bien a menudo deficientes de sus especificidades locales.

Diversos autores citados en la bibliografía al final (Calenge, Codina, Bailac,...) resaltan la necesidad de adecuar, en el marco de la biblioteca, la colección a la comunidad, cosa que, de manera aceptable, solamente puede hacerse con el conocimiento de las necesidades de información (cambiantes) de la colectividad que debe atender.

Todo esto, a mi entender, hace más importante el interés de poner en marcha servicios de información comunitaria o local en nuestras bibliotecas públicas, ya que estos servicios, si son bien conducidos, comportan por sí mismos, la atención continuada a los cambios que pueden producirse en aquellas necesidades, siendo los que más fácilmente permiten detectarlos.

Además, entre los servicios que pueden prestar las bibliotecas públicas, pueden ser los más adecuados para la implicación de estas en corregir el llamado “analfabetismo informacional”, preocupación muy presente en los analistas de la sociedad de la información, muchos de los cuales señalan la biblioteca pública como el equipamiento clave para las intervenciones necesarias para minimizar los efectos de marginación que esta deficiencia social pueda producir.

³ LESCO, Matthew. “In Our Information Society, Why Isn’t the Public Library the Most Important Building in Our Community?”. *Public Libraries*, 31, no. 2 (Mar/Apr 1992), p. 85-87.

Por todo ello, me siento animado a planificar un proyecto de investigación que pueda ayudar a abrir camino en el análisis de las necesidades de información de los ciudadanos de un municipio en el establecimiento sólido de servicio de información local o comunitaria en nuestras bibliotecas públicas.

Aún más debido a que estoy vinculado profesionalmente a un centro de información que tiene claramente acotada la definición de la comunidad a la que sirve: todos los ciudadanos del municipio del Prat de Llobregat; y con alguna ventaja añadida: la existencia de un estudio publicado recientemente sobre la percepción de la Biblioteca Antoni Martí por los ciudadanos del Prat, un estudio de inminente publicación de los hábitos de lectura y de uso de la biblioteca en los ciudadanos promovido por la Diputación de Barcelona y la Fundación Bertelsmann y un trabajo, actualmente en fase de realización, para estudiar las posibilidades de creación de nuevos yacimientos de ocupación en el municipio.

Por otra parte, el estudio de las necesidades de información sobre los propios ciudadanos podría hacerse extensivo a las entidades, como ciudadanos agrupados por intereses y afinidades que a menudo son temáticos. Un tercer componente de análisis, en el ámbito de intercambio entre expertos, puede plantearse con los profesionales implicados en los diferentes servicios de información que atienden el municipio del Prat, desde medios de comunicación hasta servicios de información a todo tipo de segmentaciones de la comunidad (jóvenes, mujer, ancianos, vecinos,...), pasando naturalmente por los servicios más generalistas sobre el territorio como son museos, archivos y la Biblioteca.

Estamos convencidos de que las posibles confluencias de resultados de estos estudios han de favorecer la implementación de un servicio de información local y/o comunitaria capaz de situar la Biblioteca Antoni Martín como centro de información local preeminente para el municipio del Prat de Llobregat.

Una última justificación: menciono a menudo información local y/o comunitaria, sin decantarme por ninguno de los dos calificativos debido a que los he visto utilizar sin distinción clara; quizás uno se oriente más a la información de interés para la participación en la vida local y para la integración en el entorno; y el segundo, por la influencia anglosajona donde los servicios de *community information* están muy arraigados, haga más referencia a la información útil en la resolución de los problemas personales y familiares presentes en los ciudadanos ante su relación con el entorno, la cual no solamente contempla los recursos locales sino también aquellos que suelen hacer públicos administraciones territoriales de ámbito superior al local.

Tampoco veo una delimitación acotable entre los dos tipos de contenidos si bien decantarse por uno de los dos términos puede, por ahora, cuando las experiencias concretas aún son pioneras, sugerir una menor atención a otro tipo de información, cosa que en modo alguno me parece oportuna. Si estos servicios toman cuerpo, su uso ya fijará el nombre más adecuado: con el nombre que sea, todos sabremos a qué cosa nos estamos refiriendo.

0.2. Introducción

Este trabajo pretende recoger dos propuesta concretadas en el marco del sistema bibliotecario de la ciudad del Prat de Llobregat: un proyecto de planificación de un servicio de información a la comunidad basado en un segundo proyecto: un estudio previo de las necesidades de información previsiblemente presentes en los pratenses.

Proponemos la creación de un servicio de información, desarrollando un proyecto que hemos llamado “**InfoPrat**” y del estudio de mercado necesario para su sólida implementación.

El trabajo consta de tres partes bien diferenciadas, las cuales, además de esta presentación y de la bibliografía, exponemos en los próximos tres capítulos en una secuencia que va de lo general a lo concreto.

En el primer capítulo hacemos unas reflexiones sobre el marco de intervención en el que a nuestro entender tiene que ubicar la biblioteca pública sus funciones ahora (en el marco de la sociedad de la información) y aquí como equipamiento de proximidad, atenta a las sensibilidades presentes en el territorio al que sirve; y como un sistema basado en la comunicación del conocimiento que actúa procesando dos inputs, información y necesidades de información y contribuye al desarrollo local.

Desde este punto de vista revisamos su marco legal juntamente con el marco conceptual que representa el *Manifiesto de la UNESCO*, los cuales no entran en absoluto en contradicción con los anteriores planteamientos, sino que, según vemos, más bien los refuerzan.

Estos criterios genéricos son aplicables a todas aquellas bibliotecas “públicas” que realizan su actividad al servicio de un marco territorial concreto, siempre de ámbito local, la razón de ser de las cuales está en su capacidad de trabajar para el desarrollo del municipio, teniendo en cuenta el potencial que tienen para fomentar en sus ciudadanos una mayor capacidad de proyecto, ya que su función de información puede contribuir a generar en ellos una más amplia visión del propio entorno.

En el segundo, queremos exponer el conocimiento de la realidad actual del centro de información en el cual enmarcar el servicio que proponemos. Realidad que avanza en el sentido de los criterios expuestos en el capítulo anterior. Para una buena percepción de esto, hemos planteado una planificación estratégica con la evaluación del potencial de la Biblioteca Antoni Martín.

Presentamos la situación de partida: un análisis de su entorno vinculante, el municipio del Prat; un análisis interno y del estado de la cuestión de su oferta y de la aceptación por parte de los ciudadanos con la asistencia y el uso de sus servicios (también se detallan los proyectos del futuro más inmediato); añadimos un análisis de su marco de competencias y de las posibles cooperaciones que se le pueden plantear.

Dedicamos especial atención a la detección de los puntos fuertes y débiles que presentan los servicios bibliotecarios de la ciudad mediante un análisis SWOT, con algunas oportunidades que se podrían aprovechar y también algunas amenazas que sería necesario evitar. Se da la visión de lo que las bibliotecas aspiran a ser, se presenta una propuesta para establecer su misión y se propone un plan de metas y objetivos para un período de 3-4 años, al término del cual se prevé su traspaso a un nuevo centro cultural mucho más grande con la integración de los servicios de la biblioteca, el archivo y el museo.

Por lo que se refiere a las funciones hemos seguido la pauta de las funciones básicas propuestas en el *Manifiesto de la UNESCO de la Biblioteca Pública 1994*.

En la tercera parte, en coherencia con esta planificación de la segunda, se ha desarrollado el objetivo específico del presente trabajo, que es, además uno de los objetivos destacados de aquel plan cuatrienal: **el proyecto de un nuevo servicio de información a la comunidad, a través del servicio de información y referencia en la Biblioteca Antoni Martín**, el proyecto “InfoPrat” y el consiguiente análisis de mercado; tanto de la oferta, de la información disponible que es necesario recopilar, como de la demanda, los problemas, necesidades y deseos de los hombres y mujeres del Prat.

De hecho, por esto hemos dedicado especial interés en el capítulo anterior a la presentación de la Biblioteca Central Urbana del Prat, donde desarrollar como experiencia piloto el proyecto en una primera fase, y después con la evaluación de los resultados obtenidos, dimensionarlo con el objetivo de que pueda convertirse en un servicio reconocido, dedicado a la satisfacción de las necesidades de información de los pratenses y atentos a sus nuevas inquietudes.

Esta era de hecho la razón de nuestra elección, lógica después de realizar los trabajos que hemos comentado más arriba. Al estudiar la situación real de los servicios de información local o comunitaria en las bibliotecas públicas de Cataluña nos dimos cuenta de la escasa implantación que tienen, cosa que nos hacía adoptar una actitud relativamente crítica con nuestra profesión, ya que la insuficiencia de recursos en nuestras bibliotecas y la obligación que tienen de proveer servicios igualitarios a todo el mundo, no justificaban totalmente la gran ausencia.

Los bibliotecarios, en general, hemos sido poco sensibles a las necesidades de información presentes en el territorio, y especialmente por las de aquellos que, por estar habitualmente menos informados, es necesario que reciban atenciones marcadas por una discriminación positiva, como forma de incorporar su participación activa en el desarrollo de la comunidad.

Los servicios de información local, llamados en el ámbito anglosajón *Community Information Services*, tienen en su origen y en su desarrollo estas sensibilidades como motor, y por eso pueden ayudarnos muy bien a las necesarias correcciones. Así lo concluye un estudio de un grupo de trabajo de la Library Association inglesa (LA):

“Los servicios de información comunitaria pueden ser definidos como servicios que ayudan a las personas y a los grupos en la resolución de sus problemas cotidianos y en la participación en los procesos democráticos. Los servicios se centran en las necesidades de aquellos que no tienen fácil acceso a otras fuentes de asistencia y en los más importantes problemas que la gente debe afrontar: problemas que tienen que ver con sus hogares, con sus trabajos y con sus derechos.”⁴

La conciencia que tenemos de su interés para contribuir al desarrollo de un municipio y la constancia de su poca implantación son, de hecho, las causas de este trabajo. Teníamos que ser coherentes con nuestro posicionamiento crítico y empezar a hacer algo: ojalá que este y otros proyectos de servicios de información comunitaria pudiesen llegar a una acertada realización, con lo cual estamos convencidos de que nuestras bibliotecas ganarían mucho en implantación social y cultural, ya que creemos que son los servicios que mejor pueden ayudar a conocer las necesidades de información existentes y su evolución, con lo cual la biblioteca debe poder adaptar mejor al territorio sus procesos de selección y de comunicación de los fondos propios y de los accesibles.

Las fuentes de información para este servicio que complementan las propias se encuentran mayoritariamente en agencias gubernamentales (v. LESCO, *op. cit.*) y esencialmente en el propio municipio. El coste de adquisición es nulo o muy bajo. Se trata de saber compilar estas informaciones y proveerlas de valor añadido para dar la respuesta pertinente a las necesidades del ciudadano: en esto son fundamentales las habilidades y los conocimientos del personal de la biblioteca.

Por todo ello, exponemos este proyecto desglosándolo en dos partes: en primer lugar, la planificación del servicio y en un segundo, el estudio de las necesidades locales que conduzca, por un lado, a un buen conocimiento en el momento inicial de establecer el servicio y por otra, como punto de partida “sine qua non” para mantener en un alto nivel este conocimiento mediante el análisis permanente de la demanda de información detectada en el propio servicio y en los otros servicios locales proveedores de información con los cuales se pueda colaborar.

⁴ LIBRARY ASSOCIATION. *Community Information: what libraries can do*. LA, 1980. P. 12.

2. Proyecto de servicio de información local y/o comunitaria

3.1. Proyecto “InfoPrat”

En el plan de objetivos que proponemos, el de creación de un servicio de información local y/o comunitaria (desde ahora SIL/C) el que figura como 3.2 entre los dedicados a reforzar la implantación social, lo vemos como objetivo clave para el propósito de mejorar el conocimiento de las necesidades de información de los pratenses, y con esto aumentar en capacitación el segundo input –a nuestro entender imprescindible- para los procesos de comunicación de los conocimientos que ha de producir la biblioteca pública.

Hasta aquí, a modo de planificación estratégica, hemos analizado detalladamente el contexto donde realizar este proyecto, desde el entorno conceptual hasta el entorno directamente vinculado, la Biblioteca Antoni Martín y su entorno competente; y especialmente la comunidad del Prat.

Ahora queremos desarrollar a modo de planificación operativa, este proyecto de servicio, con los estudios que requiere para su sólida implantación, ya que nos parece que en conjunto, entre los objetivos propuestos, puede constituir el más adecuado para producir los cambios que ha de hacer la Biblioteca para consolidar su implantación social. A continuación exponemos algunas razones para su elección.

Una razón previa es el hecho de que, con el presente trabajo pretendemos conseguir el primer paso del objetivo, que ya está propuesto como una acción concreta:

- 3.2. Preparar un proyecto de puesta en marcha en la Biblioteca de un servicio de información local y/o comunitaria de forma que el Ayuntamiento lo pueda asumir pidiendo apoyo, si lo cree oportuno, al programa de ayuda a las políticas locales de información dentro del *Plan de apoyo para actividades ciudadanas locales* de la Diputación de Barcelona, en la convocatoria del 2000.

La convocatoria de este Plan, programado para un período de 4 años, está vigente en estos momentos y hasta el 30 de junio.

3.1.1.Exposición de motivos

2.1.1.1 La información local ante las nuevas tecnologías y la sociedad de la información

Las tecnologías de la información y el acceso a las redes de información están produciendo una situación paradójica: es más fácil localizar información sobre un país lejano que sobre nuestra propia ciudad, es decir, acceder a la información que necesitamos de nuestro entorno inmediato es, a menudo, más difícil que obtener gran cantidad de información sobre otra parte del mundo.

Es muy importante, por tanto, que en el ámbito municipal se diseñen sistemas de información en el ámbito local para facilitar la propia información municipal a los ciudadanos. Últimamente esto se está empezando a dar aquí, por lo menos, las infraestructuras necesarias están empezando a habilitarse. Las *infoestructuras* son aun embrionarias, pero ya hay casos en que la biblioteca municipal está plenamente implicada, como por ejemplo en Tarragona dentro de la red Tinet (véase por ejemplo <http://www.fut.es.html>)

La tecnología abre muchas oportunidades y la biblioteca pública tiene que colaborar en este proceso, tanto desde la perspectiva del acceso, -por parte de los ciudadanos y para facilitar la proyección exterior del municipio- como de la organización de los recursos informativos para su difusión.

Las aptitudes del bibliotecario y las herramientas tecnológicas que tiene actualmente a su alcance, lo convierten en un profesional adecuado para proveer de valor añadido a la información local disponible, en función de las necesidades detectadas en los públicos objetivos (los ciudadanos del Prat con dificultades de acceso a la información).

Hasta ahora la ausencia de estos recursos junto con la escasez de recursos humanos con que se han desarrollado nuestras bibliotecas, ha justificado la ausencia casi total en nuestros servicios de información y referencia, de los componentes de la información comunitaria. Además, la sensibilidad para la información al ciudadano en las políticas municipales es aún muy reciente, aunque emergente.

Con la disponibilidad actual de recursos tecnológicos potentes en las bibliotecas públicas, hay que proyectar la prestación de estos servicios (y buscar el rol preeminente que nos corresponde en las políticas locales de información). La disponibilidad de los recursos humanos necesarios, seguramente, será la consecuencia; por lo menos, otros servicios informativos menos estructurados y/o profesionalizados que las bibliotecas públicas, como los servicios de información a diferentes tramos de edad, los han conseguido.

La biblioteca debe trabajar para y con los ciudadanos en la estructuración y la disponibilidad de la información presente en el municipio, tanto para el uso directo por sus usuarios potenciales como para producir información en red, al alcance de la proyección exterior del municipio.

2.1.1.2. La acción social de la Biblioteca expresada en su misión.

La acción social que se desarrolla en la biblioteca tiene como marco referencial el **Manifiesto de la UNESCO de la Biblioteca Pública: 1994** en el cual se señalan como misiones de la biblioteca pública:

- *“Garantizar el acceso de los ciudadanos a toda clase de información de la comunidad.*
- *Proveer servicios informativos adecuados a las empresas, a las asociaciones y a los grupos de interés de ámbito local”*

Tradicionalmente la biblioteca ha desarrollado un claro papel educativo⁵, después de la Segunda Guerra Mundial, la biblioteca pública reaparece, sobre todo en los países anglosajones, como “un instrumento al servicio de la paz y la democracia”.

En Francia, y también después tomado como modelo en España a partir de los años cincuenta, se desarrollaron las *casas de cultura*, que además de convertirse en centros difusores del libro y la lectura, servían como centro social y cultural de las municipalidades.

La biblioteca pública en la mayoría de los países dejará de fijar sus objetivos en las clases trabajadoras y económicamente con menos poder adquisitivo, para convertirse en centros al servicio de las clases medias y de la población estudiantil, que cada vez es más numerosa.

Esta tendencia se convirtió en un círculo cerrado del cual era difícil salir: las bibliotecas públicas atendían a las clases medias por que eran estas las únicas que llenaban las bibliotecas, las clases menos favorecidas prácticamente no acudían, y, desgraciadamente, continúan acudiendo muy poco, porque los servicios que las bibliotecas ofrecen están muy lejos de atender las necesidades primarias de información que estos grupos sociales tienen.

Una tipificación más útil para los estudios de usuarios de la información es la que establece Maurice B. Line:

- **Usuario real:** aquél que es consciente de la necesidad de la información para el desarrollo de sus actividades y la utiliza.
- **Usuario potencial:** aquél que necesita la información para su actividad pero que no es consciente de ello.

En los usuarios reales distingue:

- **Usuario presencial:** el que se puede localizar en la biblioteca, y
- **Usuario no presencial,** que no sabemos cómo estudiarlo ya que no hace acto de presencia.

⁵ M^a Ramona Domínguez en su libro *Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública* centra este período a lo largo del siglo XIX y primeras décadas del siglo XX.

Estadísticamente, los usuarios presenciales se sitúan en torno al 10% de la población: este es también el caso del Prat, donde el número de carnets de préstamo está por encima del 18% de la población y de los socios activos, entorno al 50% del total. Del 90% restante hay que analizar porqué no acude a la Biblioteca: hay que conocer y corregir las deficiencias de nuestra oferta de servicios de información y al mismo tiempo crear conciencia del interés de la información que podemos ofrecer.

A medida que los servicios de la biblioteca pública se han ido desarrollando y diversificando se ha hecho más patente la necesidad de formación de los usuarios y tal y como planteábamos anteriormente la biblioteca pública debe visualizar su misión en el entorno de la información, la alfabetización, la educación y el acceso igualitario a la cultura como principios clave, que debe ser la esencia de su servicio.

En la Biblioteca Antoni Martín la constatación de esta misión se debe ir desarrollando de forma gradual: en una primera etapa se fueron dando a conocer las necesidades básicas de formación de usuarios reales. La potenciación este año del servicio de información y referencia debe permitir profundizar en sus necesidades de información. El conocimiento de los usuarios potenciales está en función de la ciudadanía y de las inquietudes de sus profesionales, pero no se dispone de muchos más elementos para “salir de las paredes” de la Biblioteca para conocer y atender a estos usuarios.

Un servicio como el que se propone, y sobre todo los estudios para su implementación, serán muy útiles para el conocimiento de las respuestas a las necesidades de información que puedan ser satisfactorias a las problemáticas presentes en los ciudadanos. La voluntad de diversificación de los usuarios reales, importante con vistas da un crecimiento considerable de la capacidad de servicio de la Biblioteca es una razón de peso para un esfuerzo en la atención a los usuarios potenciales y a los no presenciales, a los “pre-usuarios” residentes en el Prat, lo que nos lleva a un análisis detallado de las necesidades de información de los diferentes sectores de la población en el diseño de este proyecto.

Evidentemente, el esfuerzo de inversión municipal que el nuevo centro cultural supone, no permite quedarse en la autosatisfacción de llegar a un 10% de la población. La voluntad, ya expresada por el ayuntamiento, de crecimiento de los servicios a partir de ahora, hace que sea buen momento para iniciar una planificación que quiere prestar una especial atención a conocer los intereses informativos del 100%.

Hemos visto que las capas adultas de la población tienen escasa vinculación con la Biblioteca, usan muy poco sus servicios. Nos preguntamos si los actuales usuarios jóvenes y niños mantendrán esta tendencia en su futuro, cuando acaben su etapa de formación. No parece que una respuesta negativa sea muy aceptable cuando este futuro deberá enmarcarse en la sociedad de la información, que muy probablemente requerirá un aprendizaje a lo largo de la vida. En todo caso nos toca generar servicios para contribuir a los proyectos de

vida de los ciudadanos, más allá de los propios de la etapa de formación; y proveer información adecuada a cada ciudadano, para contribuir al desarrollo de la comunidad.

La propuesta de misión para la Biblioteca del Prat tiene expresada su voluntad en este sentido. En coherencia con esta y con el Manifiesto de la UNESCO, tenemos que prestar atenciones informativas y, como acción habitual del servicio de información y referencia, darlas discriminando positivamente a aquellos que más necesidad, consciente o inconscientemente, puedan tener.

El servicio de información local y comunitaria, tal como lo vemos, es una herramienta idónea para esta discriminación positiva orientada “a los que no son conscientes”, sin menospreciar la atención a los usuarios reales.

2.1.1.3. El conocimiento de las sensibilidades presentes en el territorio

El servicio en sí, debe ser visto como un acercamiento a los problemas y proyectos presentes en grupos de población y debe funcionar como una extensión –si se quiere, de especial interés- del servicio de información y referencia de la Biblioteca, ya que su principal razón de ser a medio término, es que la Biblioteca despliegue sus servicios teniendo presentes las necesidades de información de los pratenses.

De acuerdo con Matthew Lesco⁶ hay que:

- Ejercer no solamente las habilidades de archivar, sino especialmente las de comunicar,
- Identifiquemos y difundamos las mejores fuentes de información en el área local,
- Proporcionemos información a los ciudadanos para resolver los problemas del presente,
- Poder informar de los acontecimientos del hoy y del mañana, no solo del ayer, y
- No ofrecer eso de “tenemos información sobre cualquier cosa” porque los ciudadanos no tienen “cualquier problema” sino tipos específicos de problemas, a los que hay que ser sensibles.

Hacemos mención, a modo de ejemplo en esta línea de actuación, del proyecto recientemente iniciado en la Biblioteca Ignasi Iglèsies, central urbana del distrito de Sant Andreu de Barcelona: “El Rincón de los padres” que recoge fondo documental, encuentros, debates y otras actividades en torno al problema de creciente complejidad que resulta para los padres la intervención en el desarrollo personal y social de sus hijos.

⁶ LESCO, Matthew. “In Our Information Society, Why Isn’t the Public Library the Most Important Building in Our Community?”. *Public Libraries*, 31, no. 2(Mar/Apr 1992), p. 85-87.

En consecuencia, si este servicio, con el conocimiento que puede generar, debe nutrir a los otros, es especialmente útil que se inicie con un estudio minucioso de la población:

- Del perfil de la comunidad a atender
- De los proveedores de información primaria en el municipio, y
- De sus necesidades de información, percibidas e hipotéticas, de los ciudadanos.

Sólo si el SIL/C ya puede dar respuesta a amplias capas de población en sus momentos iniciales de prestación, podrá aspirar a trascender sobre una buena parte de los usuarios potenciales, a partir de cambiar la percepción que ahora muchos de ellos tienen de la biblioteca pública (quizá aún demasiado fijada en una imagen de “templo de cultura” orientado especialmente a estudiantes y estudiosos).

Incidir sobre los líderes de opinión de sectores de población, con la producción de respuestas satisfactorias a problemas y proyectos de los diferentes grupos puede, y muy seguramente, acercarlos a la biblioteca. Fomentar y dar apoyo a sus proyectos, puede contribuir a fidelizarlos como usuarios reales.

3.1.2. Definición del Proyecto

El proyecto “**InfoPrat**” se enmarca en la biblioteca concreta donde se desarrollará el objetivo específico que nos hemos propuesto: **el proyecto de un nuevo servicio de información comunitaria del servicio de información y referencia** de la Biblioteca Antoni Martín, en la cual plantea la planificación durante un periodo inicial de un año como experiencia piloto para establecer definitivamente el servicio con las correcciones necesarias.

Es esta fase piloto la que vamos a planificar a continuación, desde su inicio hasta la evaluación global del servicio, de sus prestaciones, de su capacidad de respuesta y del grado de satisfacción producido en sus usuarios.

Biblioteca Antoni Martín, Central Urbana del Prat de Llobregat

C/ Ramón Llull, 12 (2ª planta del Centro Cultural El Remolar).

08820 El Prat de Llobregat

Tel: 93/370 51 52. Fax: 93/478 12 33

Dirección electrónica: b.prat.am@diba.es

El proyecto “**InfoPrat**” se ha diseñado como un servicio de información a la comunidad:

- **Servicio que debe ofrecer información a la comunidad para cubrir las necesidades de la vida diaria de la población del Prat de Llobregat, especialmente con relación al hogar, el trabajo, el bienestar social y los derechos de los ciudadanos; y para su participación en la vida local.**

3.1.3. Metas

En un servicio de este tipo está especialmente indicado que la biblioteca actúe como un sistema de producción o servucción como el que hemos citado en el primer capítulo, que opera sobre 2 inputs, información disponible y necesidades de información detectadas en la comunidad, para producir conocimiento como salida: personas informadas y satisfacción de las necesidades de los ciudadanos.

Evidentemente, la biblioteca pública tiene que implicarse en concreto en la investigación de la información local disponible y en las lagunas de conocimiento presentes en la comunidad. Por eso inicialmente hay que realizar:

- **El diagnóstico de la situación de partida:** de todas las fuentes de información que tiene al alcance, desde el conocimiento de la información disponible en la propia colección hasta la cooperación continuada con las personas, entidades y los servicios de la comunidad que, conscientemente o no, pueden ser productores de información.
- **El análisis del perfil de los miembros de la comunidad:** de las necesidades de información previsiblemente presentes, a partir de la síntesis de las sensibilidades y los conocimientos que en estos mismos productores de la información se puedan detectar, cosa que le debe permitir un mayor acierto en el diagnóstico.

Consecuentemente, el trabajo de profundizar en el conocimiento de ambas entradas de nuestro sistema se debe realizar de forma simultánea. El proceso de servucción pasa por la provisión de valor añadido, por servicios de respuesta más o menos personalizados, por procesos diversos de formación de usuarios y por la cooperación con los agentes sociales y culturales de la comunidad.

En definitiva, tomando prestadas las palabras del grupo de trabajo de la Library Association: "...implicarse en que la gente, sobre todo los grupos sociales más bajos, pueda actuar individual o colectivamente, sobre sus problemas en el campo de la vivienda, trabajo, asuntos familiares o personales, de consumo, economía familiar, educación, bienestar social y derechos civiles."⁷

Implicarse con los siguientes objetivos:

1. Servir como mediadora entre la información y la comunidad
2. Optimizar al máximo los recursos de información que la Biblioteca pone al alcance de la comunidad.
3. Acercar nuevos públicos a la Biblioteca.
4. Formar a los ciudadanos en el acceso a la información.
5. Contribuir a una mayor participación de los ciudadanos en la vida local
6. Cooperar con los productores de información en la producción de valor añadido.
7. Implicarse en el desarrollo de la comunidad local desde los servicios de respuesta a las necesidades informativas.

Y como consecuencia de todo ello:

8. Convertirse en agente activo de la comunicación de los conocimientos

3.1.4. Objetivos

1. Conocer las necesidades de información de los ciudadanos del Prat.
2. Facilitar a los ciudadanos un espacio adecuado para localizar la información local.
3. Fomentar la producción de conocimiento en el ámbito local
4. Ofrecer a los ciudadanos la Biblioteca como centro aglutinador de recursos documentales y fuentes de información.
5. Producir bases de datos que recojan información sobre la realidad local.
6. Desarrollar la habilidad de los pratenses en el dominio de las técnicas de búsqueda de información.
7. Conseguir la motivación de los usuarios en la búsqueda informativa mediante su participación proactiva, ya que es la mejor forma de estar informado.
8. Ampliar y dinamizar la colección local.

Tanto estos objetivos como el alcance y las acciones que desarrollamos a continuación no deben considerarse como estables, sino, tal y como propone Elaine Kempson⁸, formando parte de un proceso cíclico en el cual se restablecen a la luz de las necesidades cambiantes detectadas y de la evaluación de los resultados obtenidos.

⁷ Library Association. (Op. cit.). P 11.

⁸ Elaine KEMPSON. "Rural Community Information Services: Guidelines for researching need, setting up and evaluating performance". *IFLA Journal* 16, no. 4 (1990).P. 429.

3.1.5. Alcance informativo del servicio

El Prat de Llobregat tiene una población de 63.500 habitantes, “InfoPrat” está dirigido a toda la población del Prat, y se constituye como un servicio abierto al mundo.

La Biblioteca ofrecerá a los ciudadanos un servicio de información mi combinando:

- **Servicio de referencia** que actuará como orientador de la existencia de servicios específicos, y actuará como
- **Servicio intermediario** entre el usuario y los centros o servicios específicos, dando cuando sea necesario un
- **Servicio de información completo** con atención personalizada, e incluso, en los casos en que se pueda y sea necesario, un primer asesoramiento en las cuestiones que se planteen con personal especializado en la información pero no en la temática de cada caso.

3.2. Planificación operativa de “InfoPrat”

3.2.1. Fases del proyecto

Aunque la intervención que se propone debe ser realizada unitariamente, es evidente que requiere un despliegue secuencial. Muchas acciones podrían iniciarse simultáneamente, pero es mejor, a nuestro entender, plantear el proyecto por fases, de manera que algunas acciones o grupos de acciones, no deban iniciarse hasta bien avanzadas otras de ellas.

He aquí la secuencia que nos parece más adecuada:

1. Análisis de la situación, básicamente dedicada a la profundización en el conocimiento de las entradas en el sistema de información que vamos a crear.:
 - 1.1. Conocimiento del entorno concerniente al servicio, en los dos sentidos citados: la producción o la disponibilidad de información y las necesidades de información detectadas.
 - 1.2. Tal y como se avanza en ese conocimiento, sería bueno revisar el análisis interno de nuestra biblioteca, para conocer las posibilidades de los recursos de que disponemos y especialmente de los recursos de información que ya tenemos en la colección y de aquellos accesibles en línea.
2. Establecimiento de prioridades del servicio, de acuerdo con las necesidades detectadas y con nuestras posibilidades y las prestaciones ya presentes en el territorio y en consecuencia de las acciones a desarrollar.
3. Establecimiento del servicio “InfoPrat”
 - 3.1. Ubicación en el lugar físico y con la infraestructura necesaria
 - 3.2. Recursos a dedicar al servicio

- 3.3. Recogida: tipología de la información a recoger
- 3.4. Organización y proceso de la información
- 3.5. Productos comunicativos a elaborar.
4. Difusión del servicio y formación de usuarios (reales y potenciales)
5. Evaluación y redefinición.

3.2.2. Análisis de la situación:

Ya acompaña a este trabajo un amplio análisis, pero no suficiente: casi no tenemos experiencias de implantación de servicios similares y nuestra tradición profesional se halla demasiado acotada en los muros de la biblioteca.

Hemos de realizar un diagnóstico inicial sobre el estado de las necesidades de información y de los servicios que las atienden en el territorio que servimos y de las posibilidades y oportunidades de intervención que tenemos, tanto en la atención directa como en la cooperación con otros servicios.

3.2.2.1. Conocimiento del entorno

Para llegar a conocer la realidad que nos rodea la biblioteca seguirá los pasos siguientes y elaborará un diagnóstico de la situación:

- Contacto con profesionales e instituciones del área de servicios a la persona, públicos y privados, como por ejemplo: sanidad, asistencia social, servicios educativos, de desarrollo comunitario, culturales, etc.
- Conocimiento directo de los grupos a los cuales se quiere atender y establecimiento de relaciones con asociaciones existentes, como por ejemplo: de vecinos, mujeres, parados, voluntarios, ONGs, de lucha contra enfermedades: cancer, SIDA, Alzheimer, esclerosis múltiple; contra la droga y el alcoholismo, etc.
- Conocimiento de otros servicios de información existentes, de los cuales hay que saber:
 - Nombre del servicio
 - Institución
 - Dirección y teléfono
 - Persona de contacto
 - Horarios / vacaciones
 - Recursos de información
 - Destinatarios del servicio
 - Documentación que genera, con referencias bibliográficas y enlaces a sus webs si las tienen.

Estos contactos serán de gran ayuda para elaborar el perfil de la comunidad imprescindible para conocer las necesidades de nuestro entorno.

Las visitas a las instituciones, asociaciones y otros centros de interés son imprescindibles, ya que los datos obtenidos a partir de estos contactos informales permitirán que elaboremos un directorio muy útil para

complementar los datos estadísticos sobre la población, el nivel socioeconómico, el paro, y otros datos que sean de interés.

También tendremos en cuenta el estudio de usuarios de las 10 bibliotecas de la provincia de Barcelona que siguen el PAB, entre ellas la nuestra, realizado durante el primer y segundo trimestre del 2000 bajo el patrocinio de la Fundación Bertelsmann y de la Diputación de Barcelona. En estos momentos está en fase de análisis de los resultados y se espera su publicación en el otoño de este año.

Esta fase de profundización en el análisis del entorno, que tal como ya hemos expresado, nos parece fundamental para un buen inicio del servicio, la recuperaremos más adelante para planificar con más detalle los trabajos de estudio que nos parece que serían deseables.

3.2.2.1. Revisión del análisis interno

Una vez hayamos definido las necesidades y las deficiencias de información existentes tenemos que revisar los recursos de que podemos disponer:

Los recursos humanos, con sus actitudes y sensibilidades hacia las necesidades de los ciudadanos y con la aptitud profesional para seleccionar, adquirir y proveer de valor añadido la información de utilidad.

Los recursos tecnológicos, tanto para el acceso a fuentes de información externas, o para la elaboración de bases de datos (de consulta directa y/o en línea) como para la autoedición de nuevos productos informativos y comunicativos.

Y, sobre todo, los recursos documentales de los que ya disponemos en la colección, con la previsión de nuevos dossieres informativos y centros de interés, con el replanteamiento si es preciso de la sección de información y referencia y de la colección local, y con el censo de aquellos documentos y apartados de la actual clasificación, especialmente adecuados para dar respuesta a las necesidades más perentorias.

3.2.3. Establecimiento de prioridades y acciones a desarrollar (previsiblemente)

Hecho el diagnóstico, hay que establecer prioridades, cosa que en realidad es una primera evaluación del proyecto y de su viabilidad, valorando:

- Las principales necesidades detectadas,
- La comprobación de otros servicios existentes que cubran estas necesidades
- Si podemos canalizar a los usuarios hacia estos servicios, o no podemos, porque existen pero no cubren necesidades.
- La posible cooperación con otros niveles de información y entidades.

Consecuentes con la valoración, estableceremos la **dirección** y el enfoque que daremos al proyecto.

Algunas acciones a poner en marcha ya se han iniciado de forma paralela a las fases anteriores:

1. Contactos con las instituciones, asociaciones, y colectivos de la ciudad, a fin de conocer las necesidades, expectativas y demandas de la población para lograr la planificación de un proyecto totalmente inserido en la realidad ciudadana.
2. Elaboración de un directorio de estas instituciones y de otros servicios de información existentes, directorio que utilizaremos como instrumento de información propia y para difundirla a los interesados.

Pueden tener continuidad con:

1. Mantenimiento de las relaciones establecidas, buscando un amplia cooperación con estos agentes sociales en la línea de compartir trabajos para objetivos comunes.
2. Estructurar en bases de datos y otros productos informativos toda la información obtenida sobre estas instituciones.

Las otras acciones podrán concretarse más bien de acuerdo con el enfoque a decidir. En general, las podemos enmarcar en el resto de fases que hemos propuesto.

3.2.4. Establecimiento del servicio “InfoPrat”

Teniendo en cuenta los siguientes elementos:

- Área geográfica: El Prat de Llobregat
- Alcance informativo: Tal como se expresa más arriba, servicio de información combinado entre **servicio de referencia, servicio intermediario i servicio de información completo**, desviándose hacia cualquiera de los tres de acuerdo con el enfoque decidido en la fase anterior, si bien creemos poder prever que será en la actuación como servicio intermediario donde encontrará las mayores oportunidades.

3.2.4.1. Ubicación e infraestructura necesaria

El espacio de prestación del servicio de información comunitaria dentro de la Biblioteca, en principio no es necesario que sea muy grande, ya que buena parte de los fondos documentales que puede necesitar los puede encontrar en el fondo general y en la sección de referencia. Puede estar situado cerca de, o mejor integrado en, la sección de referencia. Aunque por ahora la Biblioteca del Prat no tiene un espacio claramente diferenciado para esta sección, esto se resolverá a lo largo del presente ejercicio.

En nuestra opinión, debido a la falta de expectativas de hallar este servicio en nuestras bibliotecas, su ubicación preferente debe hallarse muy cerca del vestíbulo o en este, muy vinculado al espacio donde las bibliotecas francesas sitúan el servicio de acogida, “*l'accueil*”. El vestíbulo de la Biblioteca Antoni Martín es muy reducido y no nos parece adecuado acotar

una parte para la información local y comunitaria. Al lado de la zona de referencia y del servicio de consulta de internet puede encontrarse el sitio adecuado. Un pequeño despacho facilitará la atención personalizada para aquellas personas que necesiten cierta confidencialidad para expresar sus problemas, necesidades o deseos.

El propio mostrador para la atención al usuario, unas estanterías para los documentos más usuales (monografías, guías, publicaciones periódicas e informes), una mesa o expositor para exponer los materiales a disposición de los usuarios y sobre todo, diversos paneles donde presentar los materiales de difusión clasificados por centros de interés, pueden ser el mobiliario inicial especialmente dedicado al servicio. Sin olvidar como mínimo un punto de consulta, con un PC con directorio de consulta de Internet y a bases de datos, tanto bibliográficas como relacionales y un teléfono. Para el resto del equipamiento a utilizar en el servicio, se puede compartir el dedicado a otros usos habituales de la biblioteca. También el mostrador y el PC dedicado pueden ser los mismos del servicio de referencia, por lo menos en la etapa inicial del servicio.

3.4.2.2. Recursos

Además de estos recursos, hay que tener en cuenta que con el tiempo hay que reforzar la propia colección en aquellos contenidos temáticos con los que actualmente no podemos cubrir de forma satisfactoria las necesidades informativas que se detecten. La política de adquisiciones debe reorientarse en este sentido y el presupuesto que ahora se dedica es insuficiente. El deseable aumento de la partida municipal podría ir destinado preferentemente a la información comunitaria, como una buena forma de orientarse hacia la especificidad local de la colección de la Biblioteca.

Los recursos humanos que precisa el proyecto pueden concretarse en un profesional a dedicación completa durante un tiempo entre 4 meses y medio año para el establecimiento de contactos con servicios de información y entidades y para la estructuración de la información recogida en bases de datos, además del seguimiento a tiempo parcial por parte de la dirección de la Biblioteca. La intervención del director ha de estar dedicada a las funciones que le son propias en la gestión de los servicios de la Biblioteca, prestando especial atención al seguimiento de la planificación y la evaluación del proyecto. Además, puede ser necesario que se implique en el establecimiento inicial de contactos y cooperaciones con algunas entidades y servicios. El funcionamiento del servicio durante el año de prueba podría ser conducido por el propio personal de atención al servicio de referencia.

Más que proponer un bibliotecario dedicado, pensamos que, en la fase de estudio inicial, puede ser más viable reforzar mediante una contratación temporal de 4-6 meses los servicios habituales de la Biblioteca y desviar la dedicación a media jornada de dos de los bibliotecarios de la plantilla para poner en marcha el servicio de información comunitaria. Dar flexibilidad a sus horarios podría permitir una mayor franja horaria para lograr entrevistar

de trabajo con los agentes sociales del Prat. Con la supervisión de la dirección, serían tres los profesionales que podrían intervenir en el diagnóstico, la evaluación y en la toma de decisiones, y con esto se potenciaría mejor el conocimiento de las necesidades de información por parte del equipo de la Biblioteca.

Evidentemente, en el caso de que fuera posible, aún sería mejor hacer coincidir esta fase con una nueva incorporación de un profesional que quizá pueda esperarse en coherencia con las anunciadas mejoras de servicios. La significación en costes económicos de las aportaciones necesarias para cubrir las necesidades de espacio, recursos humanos y documentales no debe ser muy elevada y, cubierta la fase de creación del servicio, para su mantenimiento se reduce aún más el gasto.

3.2.4.3. Recogida: tipologías de la información a recoger

Se recogerá únicamente la información que la Biblioteca pueda procesar y organizar adecuadamente para su presentación a la ciudadanía. El compromiso es el de recoger, procesar y dar acceso a:

- Información sin elaborar que habrá que recoger directamente de los diferentes centros, asociaciones y organismos. Mucha de esta información no está publicada, también puede estar considerada como literatura gris (escritos e informes de régimen interior), o bien se puede tratar de notas de prensa aparecidas en los medios de comunicación.
- Información elaborada referente a centros, asociaciones o servicios específicos, como carteles, hojas sueltas, folletos, boletines, etc.
- Información muy elaborada, realizada generalmente por los organismos competentes en las diversas áreas, casas comerciales o asociaciones con un interés común, como guías, informes anuales, publicaciones periódicas, bases de datos en línea, etc.

Buena parte de esta información no tiene coste económico manifiesto. Se obtiene por contactos directos con los responsables de asociaciones y otros servicios de información, contacto que hay que mantener periódicamente, por lo menos vía telefónica. Hay que pensar especialmente en publicaciones de organismos oficiales: Ayuntamiento, Diputación, Generalitat, ... Las guías y directorios permiten obtener direcciones para los contactos que pueden interesar.

Las suscripciones a diversas publicaciones periódicas relacionadas con los temas previstos para el servicio son imprescindibles y hay que tener en cuenta especialmente la prensa diaria, la local y la comarcal. Los vaciados de estas publicaciones en dossiers temáticos nos será muy útil. Las referencias de la prensa local pueden reunirse en una base de datos de artículos de prensa.

3.2.4.4. Organización y proceso de la información

Como ya se ha indicado anteriormente, la tipología de la información pautará en gran medida el tratamiento de esta información:

- La información no elaborada ni publicada se recogerá en una guía directorio en una base de datos utilizando la aplicación Access del paquete de ofimática que ya contienen los PCs de la biblioteca, con registros relacionados con los de la entidad que la genera y con los de la clasificación de centros de interés temáticos que iremos estableciendo. Esta base de datos la llamaremos InfoPrat: directori y servirá por un lado para la información a los usuarios y por otro para el control y mantenimiento de nuestro servicio, dado que, como ya hemos comentado, son los centros y organismos productores los principales suministradores de información. InfoPrat: directori puede censar en una base de datos relacional 3 tipos de entidades: -agentes informativos o entidades, - sus actividades, y –sus productos documentales.

- La información menor: folletos, carteles, hojas sueltas, etc. aunque más difícil de organizar y presentar debido a la diversidad de sus formas, contenidos y a la rápida caducidad de la información que contiene, la conservaremos y la presentaremos mediante:

1. Exposición en paneles o carteleras para la presentación de carteles, folletos, hojas sueltas, recortes de prensa, etc. que recojan información y anuncios puntuales sobre temas diversos. La Biblioteca habilitará unos paneles específicos para recoger y exponer las informaciones de vida efímera y con un período de validez muy corto. Por tanto, se procederá a la instalación de un panel que bajo el título: InfoPrat: servicio de información a la comunidad recogerá todo este tipo de información. Si podemos disponer de carteleras suficientes las organizaremos por temas, o como mínimo en tres apartados: la oferta cultural y educativa del Prat, los actos culturales de relevancia en Barcelona y ciudades del entorno, las ofertas de ayuda al bienestar social del Prat (ofertas de trabajo, becas, cursos, subvenciones, ...) y las mismas en el entorno geográfico del Prat. Habrá una persona de la biblioteca responsable de:
 - a) Hacer el seguimiento activo de la recogida de esta información y de velar por su actualización.
 - b) Conservar en cajas y carpetas la información cuando esta presente caducidad.
 - c) Si es posible, referenciar en una base de datos esta información (sin olvidarse de fecharla).
2. Organización en cajas o carpetas para constituir dossiers temáticos y/o sobre la organización que los produce. Por tanto, siempre que sea posible, sería bueno guardar dos ejemplares: uno para el dossier sobre la asociación, organización o servicio, y el otro para el centro de interés temático del documento.
3. Los ejemplares que sobren, los pondremos en mesas o expositores al alcance de los usuarios.

- La información muy elaborada, guías, directorios, publicaciones periódicas, anuarios, memorias, ... los trataremos como el resto de documentos de la Biblioteca, si bien adscritos al servicio de información comunitaria, por lo cual podemos emplear "IP" como código de localización.

Iremos concretando la clasificación temática en que organizaremos los materiales siguiendo el conocimiento de las necesidades locales. De forma orientativa, inicialmente podemos prever la que propone Ramona Domínguez⁹: Educación; Trabajo y empleo; Asistencia Social; Asistencia médica; Asistencia legal; Vivienda y servicios; Transportes, comunicaciones y viajes; Ocio y cultura; Trámites y procedimientos administrativos; Turismo; Organismos oficiales; Asociaciones; Información general y otros servicios de información.

De toda esta información, contemplaremos las fechas de vigencia para su información inmediata. Pasada esta, no toda se tirará: se hará una selección en función de su valor informativo histórico, y se organizará en la colección local.

A partir de la evaluación de la etapa experimental se estudiará mejor el encaje de la documentación "IP" con la de la colección local.

3.2.4.5. Productos comunicativos a elaborar

La producción de documentos con valor añadido ha de verse como fundamento de nuestra cooperación con los organismos y entidades que nos aportan voluntariamente sus informaciones. Por eso, desde el servicio es necesario elaborar listados temáticos de direcciones y referencias documentales e incluso artículos de revisión sobre el estado de las publicaciones sobre un tema.

Tanto su producción como su distribución ha de verse como selectiva: tramitada a las instituciones y servicios interesados en el tema. Cuando uno de los temas tenga una resonancia de actualidad, hay que producir una guía para la distribución extensa a todos los cooperantes¹⁰.

Dentro de las guías y publicaciones de la Biblioteca hay que mantener un apartado para las novedades del servicio InfoPrat.

3.2.5. Difusión del servicio y formación de usuarios (reales y potenciales)

Estos productos comunicativos citados serán también una buena herramienta de difusión del servicio, juntamente con comunicaciones directamente dirigidas a darlo a conocer.

⁹ M. Ramona DOMÍNGUEZ SANJURJO. *Nuevas formas de organización y servicios de la biblioteca pública*. Gijón: Trea, 1966. P: 171.

¹⁰ Tenemos que hacerla extensiva no solamente a entidades sino también a profesionales, los cuales a menudo pueden colaborar con el servicio, desde pasarnos nuevas referencias hasta conferenciar sobre un tema que dominen.

Ahora bien, en nuestra opinión, la mejor manera de publicitar un servicio de información comunitaria la encontraremos con programas de formación de usuarios reales, ofrecidos en el marco de la propia Biblioteca y especialmente de los potenciales: tanto los ofrecidos en las asociaciones con las que contactemos (vecinos, APAs, voluntariado, culturales,...), como incluyendo formación sobre el servicio en el programa de formación de usuarios escolares.

3.2.5.1. Difusión

Al poner en marcha el servicio InfoPrat es preciso iniciar una campaña de difusión que presentaremos en forma de rueda de prensa abierta a todos los medios de comunicación con la propuesta del servicio. Al mismo tiempo, habremos editado un díptico informativo del servicio, con la dirección, los horarios, recursos informativos y tipo de atención que se presta. Será un buen apoyo para la rueda de prensa. Además se han de enviar varios ejemplares a los otros servicios de información y a las entidades.

Siempre podremos recurrir de nuevo a este recurso cuando detectemos descensos en los niveles de utilización del servicio.

3.2.5.2. Formación de usuarios

La mejor publicidad de este servicio se hace con el conocimiento de su utilidad. Por eso destacamos la necesidad de la formación de usuarios para el éxito del servicio, pero también porque un servicio como este está estrechamente vinculado al compromiso de la biblioteca pública al facilitar a los ciudadanos el acceso a la información y los públicos a los cuales se orienta la información comunitaria puede serles muy útil la formación que puede dar a la biblioteca en este sentido.

Podemos realizar la formación de usuarios en el acceso a la información comunitaria desde tres líneas de actuación:

1. Programas de formación de usuarios dirigidos a la comunidad escolar:

La formación de usuarios dirigida a los escolares es un servicio que ya ofrece la biblioteca con las visitas guiadas. Se llevan a cabo con cada grupo escolar visitas guiadas, en las que se da información a los lectores sobre los **recursos informativos** que ofrece la biblioteca, y la formación para la **utilización de catálogos**. Para los usuarios más avezados y para los últimos cursos de formación secundaria se pueden programar talleres de documentación, con la finalidad añadida de hacer adquirir al usuario habilidad en la **selección de fuentes de información y en las técnicas bibliográficas y documentales**.

Debemos incluir en estos programas su aplicación sobre los servicios de información comunitaria, especialmente en los que se realicen con los últimos cursos de formación básica. Aunque en el presente, muchos escolares aún no pueden apreciar bien la utilidad de esta información, es importante que ya conozcan el servicio, tanto porque les resultará útil a ellos mismos más adelante como porque ahora puede serlo a sus familiares.

2. Programas de formación de usuarios por centros de interés temáticos:

Ofrecidos expresamente a las organizaciones ciudadanas con las que trabajamos, como la mejor forma de acceder a los ciudadanos sensibles a las lagunas informativas con las que la entidad está implicada, pero abiertas a todos los ciudadanos a quien puedan interesar.

3. Formación de usuarios individualizada:

Para aquellos agentes sociales a los que pueda ser útil conocer nuestros recursos informativos para mediar entre la Biblioteca y las personas con necesidades. También para los profesionales que pueden ser productores de información de interés comunitario.

Además, podrían ofrecerse a grupos reducidos de usuarios habituales de la biblioteca, especialmente a los estudiantes (“calienta-sillas”) de ciclos superiores que están en centros escolares/universitarios fuera del Prat, o a las asociaciones locales de estudiantes universitarios existentes. Esto puede ayudar a que en sus trabajos de formación contemplen la posibilidad de realizar pequeñas investigaciones sobre temas locales.

3.2.6. Evaluación y re-definición

Evaluación de los resultados y **re-definición del proyecto** si es conveniente, para su establecimiento en el Nou Centre Cultural.

Planteado como experiencia piloto, el análisis de sus resultados es imprescindible antes de la consolidación del servicio, del cual, pasado el período inicial, hay que hacer una valoración con una mentalidad muy abierta por parte de los profesionales que han intervenido en su diseño.

Hay que valorar los costes, (iniciales y para el mantenimiento), la eficacia, el impacto producido en la población (quizá con el aumento extra del número de usuarios de la Biblioteca), y el grado de satisfacción de sus usuarios, cosa que será un buen indicador de la resolución de necesidades informativas que el servicio produce. De nuevo podemos apelar a la cooperación de las entidades para conocer sus valoraciones sobre la adecuación del servicio.

Podemos apelar también al censo que se habrá elaborado de la tipología de las demandas atendidas a lo largo del período. Este censo debe ser embrión de una base de datos, consultable en línea, como las ya popularizadas en las bibliotecas anglosajonas con el nombre de FAQ, y que en nuestro país empiezan a crearse bajo el acrónimo de PMF (preguntas más frecuentes).

Las conclusiones, que pueden plantear una re-definición del servicio o una consolidación, han de pasar por la decisión municipal sobre la confirmación del servicio (no olvidemos que, muy probablemente, lo habremos puesto en marcha mediante una contratación temporal).

Esta base de datos de preguntas más frecuentes, habrá de complementarse con otra de preguntas no resueltas o pendientes de respuesta. En ellas se ha

de poder contabilizar, al menos por tipologías, el número de las consultas que se hacen, además de la fecha o el período. El seguimiento de este censo de consultas, añadido al de atenciones personalizadas, ayudará a detectar las variaciones en los intereses informativos de los usuarios y por tanto permitirá el estudio continuado de sus necesidades de información mediante el desarrollo del SIL/C. El contacto intenso con los servicios locales proveedores de información y con las entidades y la detección de líderes de opinión puede hacer el resto. Además, esto solamente podremos extrapolarlo al conjunto de los usuarios potenciales si la incidencia del servicio InfoPrat es muy alta. Por eso creemos que hay que ponerlo en marcha con un buen posicionamiento en el mercado, cosa que puede lograrse con un diagnóstico acertado de las necesidades de información de los pratenses, tema al que dedicamos las páginas siguientes.

3.3. Estudio previo del mercado: las necesidades de información de los ciudadanos del Prat

3.3.1. El marketing-mix

Hemos planteado la voluntad de implementar InfoPrat no como uno más de los servicios que da la Biblioteca, sino como medio con excelencia que puede tener al alcance para acercarse a nuevas capas de población, especialmente a aquellas que habitualmente no la utilizan. En consecuencia, sería bueno que su puesta en marcha esté precedida de un cuidadoso posicionamiento en su mercado de intervención: los ciudadanos del Prat.

Por esto nos parece oportuno apuntar unas reflexiones sobre el marketing adecuado para un proceso de servucción como el que se propone, ya que cuando sea la hora pueden ayudar a decidir las segmentaciones y los públicos objetivos sobre los cuales incidir. Nos basamos en la propuesta de marketing-mix para bibliotecas públicas que hace Thierry Giappicony¹¹:

Nos parece que el posicionamiento en el mercado con relación al *producto*, en nuestro caso el servicio, está determinado principalmente por la idoneidad de los contenidos de la respuesta que damos: su calidad está basada en la de las fuentes de información empleadas y en la adecuación a las necesidades y expectativas del usuario o grupos de usuarios. En la situación presente, poco podemos intervenir en el equipamiento; pero sí, y hay que hacerlo tanto como sea posible, en mejorar la especificidad de la colección y el conocimiento de las fuentes externas. Fundamentalmente podemos actuar en el proceso concreto de la mediación: con la contribución a perfilar o concretar la pregunta o demanda, y con la relevancia de la respuesta.

Poca intervención podemos hacer sobre el *precio*: el coste al usuario de su demanda está fijado por la gratuidad del servicio y por su percepción lejana o cercana del equipamiento. Facilitarle la accesibilidad a este quiere decir que ha de encontrar cómoda su visita y demanda en la Biblioteca. En nuestro caso, nos parece que el “precio” está determinado por la “forma” del hecho comunicativo con el que atendemos: por los tiempos de espera y de atención y por la “amigabilidad” del interfaz en que se produce la servucción. Es especialmente aquí donde hay que ejercer nuestra predisposición a las discriminaciones positivas.

La *distribución* del servicio tiene que mantener la directriz de atender a todos los ciudadanos, por eso se tiene que poner en práctica mediante la capacidad de saber dar respuesta informativa en el momento presente a aquellos grupos de población sensibles a un problema o motivados por un proyecto o expectativa de participación en la vida de la comunidad. Por tanto, es precisa una actitud pro-activa, para conocer las previsibles demandas y anticipar las respuestas.

¹¹ GIAPPICONI, Thierry. “La adaptación de la oferta: instrumentos de marketing para establecer los objetivos de las bibliotecas públicas y la calidad de sus servicios”. *Gestión de calidad y marketing en las bibliotecas públicas*. Barcelona: Fundación Bertelsmann-España, 1999, p. 119-133.

La promoción, tal como ya hemos dicho, creemos que debe realizarse primordialmente en el día a día del servicio, como resultado de la calidad de las atenciones prestadas. No hay que olvidar tampoco los programas de formación de usuarios como se han planteado antes, con la oferta especial a entidades y grupos de interés poco o muy organizados, que se puedan detectar. Además, una difusión inicial de la ciudadanía del servicio InfoPrat y de sus prestaciones resulta casi imprescindible debido a la novedad que significa su creación en un marco como la biblioteca pública, donde lamentablemente muchas capas de población no piensa que se pueda dar.

3.2.2. El punto de partida: el estudio de los usuarios potenciales

Podemos ver que el análisis del público potencial y el conocimiento profundo de sus necesidades de información significan una condición necesaria para el establecimiento de InfoPrat. Para su buen despegue, el dominio de las fuentes de información y la amabilidad en la atención al usuario serán aptitudes y actitudes que podemos esperar del compromiso de los profesionales de la Biblioteca Antoni Martín y estamos convencidos que sabremos ejercer.

Por tanto, es importante tener en cuenta la profundización en este análisis como estudio inexcusablemente previo al desarrollo del proyecto. Cuando mayor sea el conocimiento del público potencial, de sus problemas, necesidades y expectativas, mejor será el posicionamiento del servicio en el mercado de los usuarios potenciales, y con esto debe crecer la incidencia de la Biblioteca en el desarrollo comunitario de los ciudadanos del Prat.

Por otro lado, el saber que haya de producir, con los resultados de los estudios, han de complementar los componentes documentales del servicio, al constituir bases de datos relacionales (a partir de ahora bb.dd.) de tipo directorio, que serán elementos importantes de la información local, especialmente orientados a la información de hoy y para mañana, tal como propone Lesco.

Dado que se trata de estudios siempre realizados en cooperación con los propios interlocutores, hay que partir siempre de lograr y coleccionar¹² aquella información ya disponible, y reelaborarla si es necesario. Aunque aún no existe una intranet municipal, en los servicios municipales tienen que haber mucha de esta información, poco o muy estructurada.

El proceso de coleccionarla que debe hacer la Biblioteca, vale la pena que sea a partir de cómo estos servicios la dispongan, o incluso, si la reestructura de nuevo la Biblioteca, intentar hacerlo también con el propio servicio municipal y de acuerdo con sus necesidades (nada impide dejar unos campos al conocimiento público y otros de uso interno de este servicio). Esta será la forma que mejor garantizará el mantenimiento de la bb.dd. y a menos coste.

¹² Al hablar de coleccionar nos referimos a la acción habitual de la colección de documentos, pero también a la colección de datos factuales sobre una institución, servicio o un centro de interés, que pueden recogerse (coleccionar) en una bb.dd.

De hecho, todos los estudios que se vayan realizando tienen que programarse con dos premisas: la de diseñarlos en cooperación con otros servicios locales de información a los cuales también puede ser útil toda o una parte de la información que para la Biblioteca se propone, y que sus resultados se estructuren en productos que puedan ser usados y mantenidos de manera compartida.

3.3.3 Los estudios de usuarios que se proponen

Ya hemos apuntado en el apartado 3.2.2.1 los trabajos necesarios para el conocimiento del entorno que permiten un buen acercamiento a las necesidades de información de los pratenses. Ahora vamos a sistematizar el conjunto de los análisis que creemos sería óptimo.

Partimos de un cierto nivel de conocimiento debido a la labor cotidiana en la Biblioteca de un personal que mayoritariamente tiene dos características a recordar: son ciudadanos del Prat y su dedicación profesional en el equipamiento viene de lejos y no es provisional.

Hay experiencia suficiente en la atención personalizada pero falta una sistematización de su servicio como informadores. La inminente remodelación de la zona de referencia, con el inicio del servicio de consulta de internet y de CD-ROM en red, junto con el aumento de personal previsto, ha de estabilizar y promocionar la existencia permanente en horario de atención, del servicio de información y referencia.

De manera constante y al menos durante el primer año se censarán por tipologías temáticas las demandas atendidas en este servicio, a fin de acercarse al conocimiento de las necesidades de los usuarios reales a priori de las prestaciones de InfoPrat, Como hemos dicho, a posteriori de la fase piloto del proyecto hay que hacer una nueva evaluación y establecer las bb.dd. PMF, de preguntas más frecuentes con las respuestas más relevantes y actualizadas. Además, para uso interno, también una bb.dd. de demandas no resueltas, o mejor dicho, pendientes de resolución.

Para salir de las paredes de la Biblioteca, para ir más allá del conocimiento de los usuarios reales, creemos que hay que proponer diversos estudios sobre las sensibilidades del territorio, orientados hacia el conocimiento de los problemas y proyectos e impulsados siempre, a iniciativa propia o bajo demanda, por cada servicio, entidad o grupo de población.

Siguiendo a Elaine Kempson¹³, creemos que hay que coleccionar 3 tipos de información que permiten el conocimiento de 3 perfiles, el conjunto de los cuales tiene un objetivo común: el asentamiento de un diagnóstico de las necesidades de información presentes y del estado de la atención que reciben de los otros servicios, el cual debe permitir definir las segmentaciones más adecuadas y los públicos objetivos que la Biblioteca debe atender de forma prioritaria.

¹³ KEMPSON, Elaine. "Rural Community Information Services: Guidelines for researching need, setting up and evaluating performance". *IFLA Journal* 16, no.4 (1990), p. 430.

3.3.3.1. El perfil de la comunidad a servir

Este es un análisis que no debe resultar costoso (en parte ya se ha presentado en el capítulo 2), por diferentes razones:

- La población de referencia de la Biblioteca es claramente la totalidad de los ciudadanos del Prat, un territorio sin núcleos próximos a otros municipios ni núcleos vecinales del Prat próximos a otras bibliotecas,
- El ayuntamiento elabora anualmente y hace públicas, explotaciones del padrón anual de habitantes,
- La colección local de la Biblioteca dispone de documentación suficiente para un minucioso análisis de la comunidad.
- Ya existen diversos estudios sociológicos con información sobre el entorno de la lectura pública y las necesidades de información: un estudio reciente de hábitos de lectura ya publicado (ver ARTAL en la bibliografía) y dos actualmente en fase de explotación de los datos, uno ya citado, promovido por la Diputación y la Fundación Bertlesmann, otro, un estudio sobre las posibilidades de nuevos yacimientos de ocupación promovido por el Ayuntamiento.

En parte, estos estudios también aportan algún conocimiento sobre las necesidades de información presentes y hay que tenerlos muy en cuenta para no duplicar esfuerzos.

Lógicamente, la Biblioteca debe trabajar previamente toda esta información ya disponible.

3.3.3.2. El perfil de los proveedores de información en el municipio

En cualquier comunidad hay varios proveedores de información, desde los diferentes profesionales del derecho, de la medicina, de la vivienda, de los servicios financieros, ... que fundamentalmente aportan asesoramiento y en general lo hacen desde iniciativas privadas; hasta servicios gubernamentales y otros servicios públicos o con vocación pública, de alcance local.

De todos nos puede interesar tener información de tipo directorio con el campo temático en el que intervienen profesionalmente, pero esta información se puede ir incorporando a las bb.dd. con el propio desarrollo del servicio. En cambio, para el posicionamiento en el mercado es necesario un conocimiento minucioso de los diferentes servicios públicos de ámbito local que surten de información a los ciudadanos del Prat.

Sin tener en cuenta centros de formación ni centros de salud, con los cuales más allá de poner a su disposición los servicios de la Biblioteca no tenemos que establecer competencia ninguna; los que hay que conocer bien son aquellos servicios con los cuales puede ser especialmente útil para el municipio que establezcamos cooperaciones. Son de cuatro tipos:

1. Los del sector privado no lucrativo con objetivos locales, especialmente los medios de comunicación del municipio: las redacciones de las revistas *"Delta"*, *"El Far"*, *"La Ciutat del Prat"* y *"Aqui"*.

2. Las agencias de gobiernos supra-municipales con proyección local, principalmente de las áreas de servicios a la persona: la oficina local de Bienestar Social, la del Servei Català de Col·locació, el Centre de Recursos Pedagògics, el punto de información de la zona natural de Filipines-El Remolar, el Centre Cívic Delta del Llobregat,...
3. Los servicios municipales proveedores de información al ciudadano, especialmente de las áreas de servicios a la persona y de promoción económica (el gabinete de prensa, responsable de la redacción de la revista municipal "El Prat"); la OIAC, oficina municipal de información y atención ciudadana; la OMIC, oficina de información al consumidor, los servicios sociales municipales, el servicio de normalización lingüística, el Centre de Promoció Econòmica, el centro de información juvenil "El Lloro", los servicios municipales de medio ambiente,...
4. Los equipamientos culturales y los centros cívicos municipales: el Centro de interpretación del Patrimonio-Museo del Delta; el Archivo municipal; La Capsa, centro de cultura contemporánea; el Centre Cívic dels Jardins de la Pau; ...

De todos ellos, hay que conocer las características, qué información proporcionan, a qué públicos atienden y los productos informativos que elaboran y a quien los destinan.

La posibilidad de establecer cooperaciones con estos servicios nos hace pensar que para recoger información pudiese ser adecuado utilizar la técnica Delphi de reuniones de expertos, pero creemos que será más oportuna aplicarla más adelante para favorecer la coordinación de los diferentes servicios que se lo propongan.

Inicialmente la Biblioteca recogería la información necesaria de todos ellos, preferiblemente con entrevistas y mediante un cuestionario que puede ser muy abierto, ya que se trata de un número reducido de entidades. En el recuadro de la página siguiente presentamos una propuesta de lo que sería necesario preguntar en el cuestionario, aunque sería mejor que saliese una propuesta compartida entre todos o varios servicios.

En el período de prueba, como primer estudio promovido desde la Biblioteca, la información que con este se puede lograr, más la tipificación por materias o temáticas de las ofertas de cada servicio pueden generar un producto informativo suficiente para las necesidades de InfoPrat.

3.3.3.3. El perfil de las necesidades de información de los ciudadanos

Ya hemos comentado que muchos ciudadanos no son conscientes de que necesitan información (los usuarios potenciales no reales), por tanto no hemos de pretender saber de ellos mismos qué información necesitan. Deducirlo es una práctica que debemos ejercer los profesionales.

Para poder definir más bien sus necesidades de información, a ellos solamente podemos preguntarles por sus problemas, por sus proyectos e inquietudes, y

por su encuadre en entidades o grupos de afinidad temática. ¿No es este el proceso de la entrevista de referencia, cuando hay que ayudar al usuario a perfilar su demanda? Mejor que preguntar - *¿qué quieres saber?*, a menudo resulta más esclarecedor preguntar - *¿para qué lo quieres?*.

Base para el cuestionario a los servicios de información

1- Datos de referencia:

- a) Dirección, teléfono, fax, correo-e, web, nombre del responsable,...
- b) Disponibilidad del servicio: horario y fechas de atención. ¿Hay una oficina permanente del servicio en el municipio o sin visitas hechas por los trabajadores?
- c) Alcance territorial

2- Datos del servicio:

- 2.1.a- ¿Quién patrocina el servicio?
- 2.1.b- Tipo de gestión:
 - Directa
 - Con convenio
 - Delegada en una empresa de servicios
 - Otros
- 2.2- ¿Cuál es la misión o el objetivo principal del servicio de información?
- 2.3- ¿Qué personal suministra la información?
- 2.4- ¿Qué información se ha recibido?
- 2.5- ¿Sobre qué materias o temas dan información?
- 2.6- ¿En qué formatos se da la información? (oral directa, teléfono, fax, correo-e, informes escritos)
- 2.7- Número de atenciones anual que presta el servicio = ¿a cuánta gente dan información cada año?
- 2.8- ¿Hay establecido algún mecanismo para obtener información entorno al municipio desde la propia gente del Prat?
- 2.9- ¿Hay contactos habituales (de cooperación) con otros proveedores de información del municipio? ¿con cuáles?
- 2.10- Fuentes de donde se saca la información que dais (tipologías)
- 2.11- Perfil del usuario tipo que os solicita información
- 2.12- ¿Dais también asesoramiento y consejo?
- 2.13- Tipos de demandas que atendéis preferentemente.
- 2.14- Tipos de demandas que recibís de los ciudadanos que no podéis atender directamente:

3- Producción documental del servicio: folletos, memorias, anuarios, guías, boletines, bases de datos (uso interno o externo), informes,...

De cada tipo de documento hay que pedir: tipo de documento, título (si tiene), ejemplares/año, páginas/ejemplar, tirada aproximada, contenido informativo, tipo de público receptor,...

Este tercer perfil, probablemente el más interesante de conocer de todos, es también el más difícil de definir. A nuestro parecer, si el impacto de InfoPrat es muy alto estaremos bien situados para irlo definiendo con un bajo nivel de incertidumbre. Ahora bien, hay que partir de un servicio de calidad para un alto nivel de impacto y por eso las prestaciones de SIL/C deben ser adecuadas a las necesidades reales.

Creemos que sería deseable la realización de dos estudios para definir este perfil: uno sobre las entidades asociativas y los grupos de afinidad, otro sobre los problemas y expectativas que de manera más sentida afectan a los ciudadanos. El primero podría llevarlo a cabo la propia Biblioteca, en cooperación con la Concejalía de Promoción Cívica; el segundo sería bueno que se llevase a cabo dirigido por un sociólogo profesional o por una empresa especializada.

El estudio de las entidades ha de hacerse exhaustivo a entidades de todo tipo (cívicas, culturales, deportivas, profesionales, sindicales, políticas, ...) e incluso a grupos sectoriales o de interés poco o muy organizados, aunque puede dificultar el mantenimiento de la información. Habría que analizar, además de los datos de referencia y el alcance territorial, sus objetivos, el perfil de sus asociados, sus actividades y también, en caso necesario, su producción de documentos (p.ej.: folletos y boletines). El cuestionario debería ser más concreto y con menos preguntas abiertas, e intentar trabajarlo mediante entrevista en los casos en que los interlocutores resultasen lo bastante accesibles.

Toda esta información podría ser recogida y tratada en la b.dd. InfoPrat, como un segmento de entidades con menos campos de información que los registros de servicios proveedores, y con los mismos posibles descriptores de materia o temáticos, con lo cual obtendríamos un directorio de estas entidades y de los otros servicios de información que podremos utilizar como herramienta de información propia y para difundirla a los interesados.

El último estudio debe ser el más externo a la Biblioteca y por ello casi no puede apoyarse en los propios recursos de ésta. Habría que realizarlo bajo la dirección de un profesional experto en estudios sociológicos y se podría planificar no sólo por los intereses de la Biblioteca sino para ayudar a los diseños más globales de las políticas municipales de información, en las cuales también tiene un espacio la Biblioteca, que debería poder analizar los resultados por interés propio, si bien no es necesario que intervenga en la explotación de los datos.

Se trata de investigar las preocupaciones e inquietudes más presentes en los ciudadanos en ámbitos como: salud y bienestar social, trabajo y promoción económica, educación (reglada y permanente) y participación en la vida local, y al mismo tiempo –si no resulta suficientemente descrito con los estudios en fase de realización que hemos citado más arriba-, conocer a qué métodos acuden o en qué soportes piensan cuando necesitan obtener informaciones para la vida cotidiana local (profesionales del ramo, amigos, entidades, servicios de información municipal,... y especialmente, la Biblioteca).

Somos conscientes de que este es un estudio que puede ser costoso, pero creemos que realizado sobre una muestra reducida pero suficiente de los casi 52.000 habitantes del Prat mayores de 15 años podría ser de mucha utilidad para definir y clarificar las políticas locales de información, y dentro de éstas, el papel que se pide a la Biblioteca.

Pensamos que este tipo de estudio puede plantearse permitiendo un cierto margen de error ya que solamente precisamos un acercamiento al conocimiento de la realidad, y quizá con una muestra del 5 por mil de la población objeto de estudio, es decir, unas 260 entrevistas, se podría obtener un acercamiento suficiente para el conocimiento de la realidad.

Estas entrevistas, con un cuestionario totalmente pautado y preguntas cerradas, se podrían programar en el marco de la elaboración del censo del 2001 y realizarse de forma simultánea por los mismos encuestadores del censo (habitualmente a cargo del Ayuntamiento), con los vecinos seleccionados en la muestra.

Además de toda esta información, también podría plantearse una nueva contribución de la Biblioteca para magnificar el servicio, la promoción de una nueva b.dd. a caballo entre el SIL/C y la colección local, la de vaciados de prensa local y comarcal: las referencias de los artículos de prensa sobre el Prat, que podría complementar el rendimiento de los actuales dossiers de prensa. La indización de los registros, además de los nombres propios y topónimos locales, debe tener los descriptores temáticos utilizados en InfoPrat.

La compilación y estructuración de toda la información lograda, junto con el análisis de los resultados de los estudios realizados, debe permitir un diagnóstico, con muy poca incertidumbre, de las necesidades de información que hay que atender y de las prioridades con las que hay que actuar. La evaluación continuada del funcionamiento del servicio, con el conocimiento de nuevas consultas, el mantenimiento y actualización de los productos informativos elaborados y, especialmente, el seguimiento del uso de las bb.dd. de PMF y de demandas pendientes de respuesta, pueden mantener la fiabilidad del diagnóstico con las variaciones que se vayan añadiendo.

Mantener las relaciones establecidas con todos estos agentes sociales ha de verse no sólo para la fluidez del mantenimiento de la información, sino también por buscar una amplia cooperación en la línea de compartir trabajos por objetivos comunes, cosa que tiene que hacer crecer la capacidad de incidencia social de InfoPrat y de la Biblioteca Antoni Martín.

Una vez consolidado el servicio InfoPrat hay que profundizar en su vinculación a la ciudad y en contribuir a su dinamización económica. Será hora de continuar con el análisis de las necesidades de información y con la cooperación con agentes locales de todo tipo. Muy probablemente será el momento oportuno para hacer extensivos estudios y servicios a empresas privadas del municipio.

3.4 Temporalización de “InfoPrat”

3.4.1. Tareas previas a la fase operativa del proyecto

- Censo de las demandas al servicio de información y referencia, por tipologías: enero-diciembre de 2001.
- Estudio muestral de las necesidades de información de los ciudadanos del Prat, a realizar simultáneamente con la elaboración del censo el 2001: enero-junio del 2001. Publicación de los resultados: diciembre-octubre.
- Censo, revisión y evaluación de la información disponible a priori: 3er. trimestre de 2001.

3.4.2. Planificación del calendario de la fase operativa

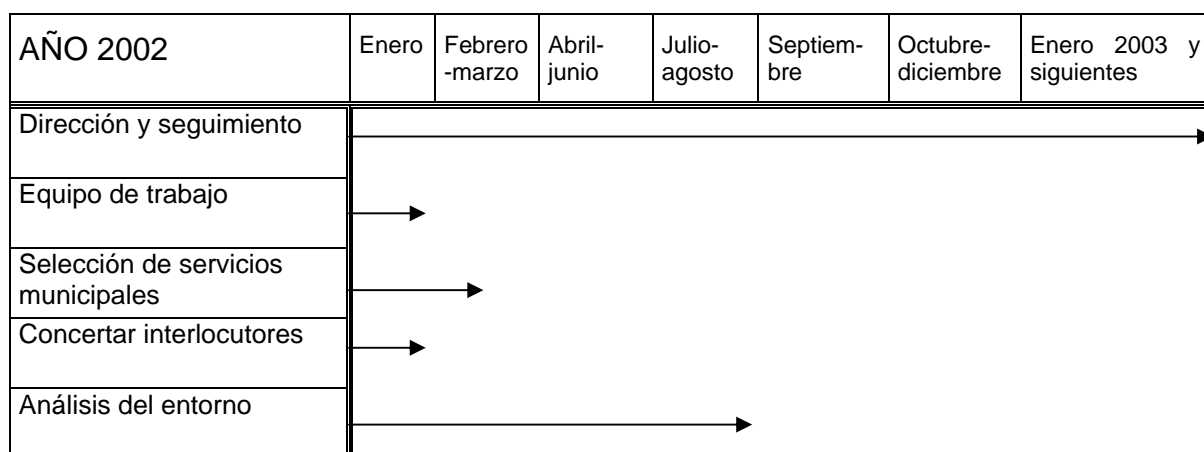
Podemos establecer el año 2002 y el 2003 como “tempo” pautado para la realización de la experiencia piloto del proyecto “InfoPrat”, teniendo en cuenta los trimestres naturales, por ello se propone el inicio en el mes de enero.

- Enero-junio 2002:
 - Análisis del entorno
- Enero 2002:
 - Establecimiento del equipo de trabajo (director y 2 miembros del equipo de la Biblioteca)
 - Selección de los servicios y entidades.
 - Presentación del proyecto a través de los servicios municipales productores y difusores de información, especialmente de las Áreas de Servicios Personales.
 - Concertación de interlocutores directos.
- Primer trimestre (febrero-marzo 2002):
 - Definición y creación de las bases de datos de *InfoPrat-Directori*
 - Estudio de los servicios locales proveedores de información
 - Valoración de las fuentes de información disponibles
 - Preparación de la estructuración de la información disponible
 - Ámbito temático: selección de los centros de interés.
- Segundo trimestre (abril-junio 2002):
 - Contactos con las instituciones, asociaciones y colectivos
 - Selección de la documentación y primeras adquisiciones
 - Recogida, organización y proceso de la información a recoger
 - Elaboración de los dossiers documentales
 - Seguimiento continuado
- Junio-julio-agosto 2002:
 - Análisis interno
 - Establecimiento de prioridades
 - Concreción de la ubicación e instalaciones
 - Establecimiento de recursos
 - Organización y proceso de la información disponible

- Septiembre 2002:
 - Inicio del servicio al público
 - Diseño de los primeros productos comunicativos y de los programas de formación de usuarios
 - Difusión del servicio
- Cuarto trimestre (octubre-diciembre 2002):
 - Actividades de los programas de formación de usuarios
 - Seguimiento de las actividades específicas del servicio
 - Análisis del impacto de la biblioteca
 - Análisis de la satisfacción de los usuarios
 - Emisión de productos comunicativos
- Enero 2003:
 - Primera evaluación y revisión de los resultados por los profesionales
 - Impulso a la definición de propuestas de cooperación con entidades y organizaciones de servicios a la persona.
- Año 2003: seguimiento e institucionalización de InfoPrat en la ciudad, como servicio clave en el marco de los servicios locales de información
 - Seguimiento del servicio InfoPrat, cuidando la extensión del proyecto a la ciudad
 - Establecimiento de cooperaciones con servicios y entidades
 - Establecimiento de las complementariedades entre servicios locales de información
- Cuarto trimestre (octubre-diciembre 2003):
 - Evaluación de la experiencia piloto, por los profesionales y compartida con otros servicios municipales de información, y presentación de la propuesta definitiva de InfoPrat a la aprobación del Consistorio.

El conjunto de labores que constituyen la fase operativa de la planificación de la experiencia InfoPrat, se especifica a continuación en una tabla de Gantt, para una mejor comprensión de su temporalización.

3.4.3. Tabla de Gantt



Estudio de los servicios locales de información	→							
Definición y creación de las bb.dd.	→							
Valoración de las fuentes de información	→							
1ª estructuración info. Y selc. Centros de interés	→							
Selección documnetación y primeras adquisiciones	→							
Contactos entidades	→							
Organización y proceso de la información	→							
Elaboración de los dossiers documentales	→							
Análisis interno	→							
Ubicación de las instalaciones y establecimiento de recursos					→			
Establecimiento de prioridades					→			
Inicio del servicio al público					→			
Diseño prod. Comunicativos y formación de usuarios					→			
Difusión del servicio					→			
Actividades de formación de usuarios					→			
Seguimiento de actividades específicas del servicio					→			
Emisión de productos comunicativos					→			
Análisis de impacto y satisfacción en usuarios					→			
Evaluación					→			
Cooperaciones y complementariedades					→			
AÑO 2002	Enero	Febrero-marzo	Abril-junio	Julio-agosto	Septiembre	Octubre-diciembre	Enero 2003 y siguientes	

3.5. Estudio del coste de los recursos necesarios para el proyecto

El proyecto InfoPrat está pensado como experiencia piloto a desarrollar en la Biblioteca Antoni Martín como uno de los servicios que le corresponden, y por ello pretendemos implementarlo mediante la máxima rentabilización de sus recursos propios. En consecuencia, con la voluntad de la máxima rentabilización de estos recursos, nos resulta difícil calcular los costes añadidos. Solamente haremos aquí una estimación de lo que pueden representar estas necesidades complementarias que creemos imprescindibles.

Por otro lado, InfoPrat se propone en un marco de crecimiento de la Biblioteca y con la voluntad ya manifiesta de crecimiento de sus prestaciones, con lo cual los recursos que se proponen también pueden ser vistos formando parte del incremento de recursos que se puede prever habrá que dar a la Biblioteca para que esta pueda asumir este crecimiento de manera sólida.

InfoPrat es un servicio claramente encaminado al crecimiento del impacto de la Biblioteca como servicio de información en el entorno ciudadano del Prat; por tanto, es de prever que contribuirá al crecimiento del número de usuarios de la Biblioteca y será además uno más de los servicios a ofrecer a estos usuarios. Los recursos humanos y documentales dedicados al funcionamiento del SIL/C no son más que una extensión de los recursos propios que tiene la Biblioteca, aplicados especialmente a su función de información.

Por tanto, el incremento de recursos, especialmente humanos, que su impacto pueda requerir no se tiene en cuenta en los costes del proyecto, ya que constituyen costes derivados del crecimiento de la Biblioteca y de sus servicios considerados en general.

3.5.1. Recursos humanos

Tal como ya hemos planteado, con la contratación de un bibliotecario durante medio año para asistir en suplencia a los servicios habituales de la Biblioteca, se podría dotar al proyecto de los recursos humanos necesarios para pilotar el proyecto hasta la extensión de las bibliotecas de distrito. Hay que pensar también en la necesidad de algunos gastos de desplazamiento por la ciudad. En conjunto podríamos prever un coste cercano al 1.800.000 pesetas. No contamos con esto la dedicación de la Dirección, que debería hacerse desde las actividades propias de gestión y planificación de la Biblioteca.

3.5.2. Recursos documentales

La biblioteca tiene prevista una partida (del presupuesto para desideratas) para cubrir aquellas necesidades básicas de compra del material que no se encuentre al alcance en la propia biblioteca, o bien que no figure disponible en el catálogo colectivo de las bibliotecas que trabajan en red.

La renovación del fondo se sitúa cercana al 10%, cifra aceptable si no se partiese de un fondo insuficiente. Además, la mayoría de las adquisiciones que requieren el servicio pueden conseguirse sin coste, aunque sería bueno

complementar el fondo de guías y directorios. Actualmente el Ayuntamiento ya ha incrementado su aportación a nuevas adquisiciones a 150.000 pts. anuales, con lo cual ya se empieza a trabajar con miras a la especificidad de la colección, si bien la dedicación a InfoPrat hace pensar en qué vale la pena una dedicación más concreta. Por la fase inicial podemos estimar suficiente una ampliación de esta partida con unas 75.000 pts. dedicadas a adquisiciones para surtir el servicio de información comunitaria.

3.5.3. Otros recursos.

Los recursos tecnológicos y de infraestructura se pueden conseguir de una reordenación de los que ya dispone la Biblioteca, si bien puede resultar necesaria la adquisición de algún mobiliario complementario ad-hoc, como por ejemplo algún panel o cartelera. Estimamos que una provisión de 50.000 pts. para la fase inicial permitiría unas instalaciones suficientes. Hay que aumentar además el gasto en material fungible y de oficina y para la edición de dípticos, para lo cual podemos precisar unas 25.000 pts.

Los productos comunicativos se pueden hacer con estos recursos y su difusión por los medios internos habituales. Ahora bien, la difusión para dar a conocer el nuevo servicio habría de ser un díptico en material impreso y con una tirada extensa (unos 15.000 ejemplares). A una tinta, hay que presupuestar unas 80.000 pts. Para la posibilidad de hacer una distribución por la ciudad presupuestamos 23.000 pts.

3.5.4. Gasto para los estudios:

La realización de los estudios que se proponen, excepto el último, está programada para ser llevada a cabo con los recursos humanos y técnicos propios de la Biblioteca, y no debe suponer otro coste.

El estudio de problemas y proyectos sentidos por la sociedad civil del Prat, y de su percepción y uso de los servicios locales de información, especialmente de la Biblioteca, ha de representar un coste importante, aunque tal y como se propone, para complementar los estudios existentes y permitir un cierto acercamiento al conocimiento de la realidad, no lo sería tanto.

De acuerdo con informaciones sobre otros estudios similares (el citado más arriba ahora en fase de explotación de datos), podemos prever el coste de un estudio con 260 encuestas con entrevista personales y un cuestionario de no más de 30 preguntas realizados por una empresa con experiencia reconocida, con un presupuesto aproximado de 1.300.000 pts.

No podemos precisar la capacidad de reducir este presupuesto que puede producir la realización de las entrevistas de la muestra en paralelo con las del censo de habitantes. Normalmente el coste del trabajo de campo suele superar ampliamente el 50% del coste de los estudios sociométricos, sin embargo, hay que tener en cuenta que al ser una labor añadida al encuestador, también hay que remunerarla. Por todo ello nos parece aceptable prever un presupuesto de salida entorno al 1.000.000 pts.

3.5.5 Gasto total para el proyecto:

En síntesis, el resumen de la previsión de costes significa:

– Recursos humanos	1.800.000 pts
– Recursos documentales	75.000
– Infraestructura	50.000
– Material fungible	25.000
– Difusión: impresión d'íptico.....	80.000
– Difusión: distribución d'íptico	23.000
Gastos del servicio	2.053.000 pts
Gastos para el estudio sociológico	1.000.000 pts

Con un gasto en total que podemos estimar entorno a 2.053.000 pts. más 1.000.000 pts. para el estudio, y teniendo en cuenta la importancia municipal de los objetivos del proyecto, InfoPrat no parece un proyecto demasiado atrevido para promoverlo. Además, el Ayuntamiento podría optar a las subvenciones previstas en el *Plan de apoyo a las actividades ciudadanas locales* de la Diputació de Barcelona, a las bases del cual se adapta este proyecto.

Referencias

AMORÓS FONTANALS, Joan; ONTALABA RUIPÉREZ, José Antonio; PÉREZ SALMERÓN, Glòria. "La información local o comunitaria en los servicios de referencia de las bibliotecas públicas". *BID*, núm. 4, junio 1999 [documento electrónico]. <http://www.ub.es/biblio/bid.html>. [consultado el 20 de junio de 2000].

AMORÓS FONTANALS, Joan; ONTALABA RUIPÉREZ, José Antonio; PÉREZ SALMERÓN, Glòria. "La intervención de la biblioteca pública en Cataluña en las políticas locales de información". *Ítem*, núm. 24. Enero-junio 1999, p. 35-60.

DOMÍNGUEZ SANJURJO, M. Ramona. *Nuevas formas de organización y servicios de la biblioteca pública*. Gijón: Trea, 1966.

GIAPPICONI, Thierry. "La adaptación de la oferta: instrumentos de márketing para establecer los objetivos de las bibliotecas públicas y la calidad de sus servicios". *Gestión de calidad y marketing en las bibliotecas públicas*. Barcelona: Fundación Bertelsmann-España, 1999, p. 119-133.

KEMPSON, Elaine "Rural Community Information Services: Guidelines for researching need, setting up and evaluating performance". *IFLA Journal* 16, no. 4 (1990).

LESCO, Matthew. "In Our Information Society, Why Isn't the Public Library the Most Important Building in Our Community?". *Public Libraries*, 31, no. 2 (Mar/Apr 1992), p. 85-87.

LIBRARY ASSOCIATION. *Community Information: what libraries can do*. LA, 1980.

Joan Amorós Fontanals

Junio 2000