

# Las bibliotecas públicas y la redes ciudadanas: propuestas para las comunidades enred@d@as

M<sup>a</sup> FELICIDAD CAMPAL GARCÍA  
*Universidad de*

En el siguiente artículo se ponen de manifiesto una serie de servicios que son comunes a dos instituciones muy significativas en la actual sociedad de la información: las bibliotecas públicas y las redes ciudadanas. Entre estos servicios se pueden apuntar como más importantes, por un lado el acceso a la información y el acceso a las nuevas tecnologías e Internet y por otro la formación en el uso de las mismas y en el manejo de la información que de ellas se deriva, con el fin de convertirla en conocimiento, es decir, todo lo relacionado con la alfabetización digital e informacional. Estos factores constituyen, sin duda, la base de una necesaria cooperación que tendría una gran meta: *la construcción de una red de información para la comunidad*, en la que intervinieran todas las instituciones susceptibles de aportar información, bajo la tutela y dirección conjunta de las bibliotecas públicas y de las redes ciudadanas. El artículo se centra en las razones y en los beneficios que tendría el establecimiento de una red de trabajo conjunto de las bibliotecas públicas, con las redes ciudadanas en aquellas ciudades en las ambos servicios coexisten en la actualidad.

## *PUBLIC LIBRARIES AND CITIZEN NETWORKS: PROPOSALS FOR NETWORKED COMMUNITIES*

The following article highlights several services which are common to two very important institutions in the present information society: public libraries and citizen networks. Amongst these services, those seen as more important could be, on the one hand, access to information, new technologies and the Internet and on the other, training in the use of these and in handling the information obtained from them so as to turn it into knowledge, that is, everything that is related to digital and information literacy. Without a doubt, these factors make up the basis for necessary cooperation which would have a great goal: the setting up of an information network for the community within which all institutions able to provide information would intervene, under the guidance and joint management of public libraries and citizen networks. The article focusses its attention on the reasons behind and the benefits of establishing a joint network between public libraries and citizen networks in those cities where both services currently coexist.

## **INTRODUCCIÓN**

Tomando como base la idea del agotamiento y crisis del modelo individualista y las palabras de Joe Branin<sup>1</sup> de que en pocos años las mejores instituciones serán

1 BRANIN, J. "The Academic Library: a time of crisis, change, and opportunity". *Journal of Academic Librarianship*, 1993, vol. 19, nº 6, pp.346-360

juzgadas por la calidad de su infraestructura de información, es obvio que no son demasiado importantes y seguramente tampoco suficientes, los recursos que posee un centro aislado, sino aquéllos a los que se puede acceder de forma conjunta a través de una red de servicios de información. Lo fundamental en una sociedad caracterizada por la información y el conocimiento globales es el acceso y no la propiedad de los recursos de información.

Hoy en día el concepto de red es ya habitual y se da en la mayor parte de las organizaciones: tanto en las empresas como en las instituciones de enseñanza, tanto en las organizaciones destinadas a cooperaciones para el desarrollo, como en las organizaciones solidarias o las del ocio, en todas ellas con el fin de satisfacer las necesidades de información y tramitación de los ciudadanos en un entorno virtual.

El trabajo conjunto de las redes ciudadanas<sup>2</sup> y de las bibliotecas públicas, trata de hacer accesible la información a todos los ciudadanos, de una manera sencilla y transparente. De este modo contribuiremos a generar el compromiso cívico, el diálogo y el capital social, a impulsar la participación ciudadana y a fomentar un mayor grado de intervención en los procesos de decisión y solución de los problemas de la comunidad. Parece claro que esta nueva demanda de acceso universal a la información, a las nuevas tecnologías, como herramientas de transmisión de esa información, y los nuevos servicios que de ella se derivan, no son posibles sino se produce una colaboración entre las distintas instituciones políticas, culturales, empresariales y sociales: colegios, asociaciones, redes y plataformas ciudadanas, bibliotecas públicas, centros de la tecnología de la comunidad, agencias de la juventud, asociaciones o grupos de voluntarios, por mencionar algunos, que, como agentes de desarrollo y de cambio de una comunidad, disponen tanto del acceso a la información como de los medios técnicos necesarios para ello. Es necesario establecer sinergias entre estas instituciones para construir una cultura de cooperación en la comunidad que valore y utilice la información, con ciudadanos capaces de trabajar con la misma, para su desarrollo tanto personal como profesional. Se recomienda actuar en esferas tales como la disminución de la pobreza, la educación, la salud y la gobernabilidad, con los fines esenciales de: democratizar el uso de Internet, disminuir la brecha digital, es decir, evitar que se siga produciendo una división entre los que tienen acceso a la tecnología y a la información, y los que no lo tienen, en otras palabras, la *informarginalidad*<sup>3</sup>, y en definitiva, reducir la distancia social motivada por esta realidad.

- 
- 2 CAMPAL, F. "Las redes ciudadanas: de la información a la participación democrática". *Educación y biblioteca*, 2003, nº 135, pp. 56-66
  - 3 *Plan de Iniciativas Estratégicas para la Sociedad de la Información en Andalucía*, 2003, según el DECRETO 72/2003, de 18 de marzo, de Medidas de Impulso de la Sociedad del Conocimiento en Andalucía, Sevilla, 21 de marzo 2003, BOJA núm. 55, Página núm. 6.024, desarrollado en: [http://www.juntadeandalucia.es/sociedad\\_informacion/cda/sociedad/ficheros/objetivos.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/sociedad_informacion/cda/sociedad/ficheros/objetivos.pdf)

De este modo ambas instituciones, cumplen con el compromiso de democracia<sup>4</sup> de las redes ciudadanas, en virtud del cual no deben estar ligadas a una opción política o a una visión social concreta y debe fomentar la libre participación de todos los ciudadanos, cualquiera que sea el ámbito en el que estos desarrollan su vida.

En opinión de Das<sup>5</sup>, las redes ciudadanas y las bibliotecas públicas tienen ideales similares de servicio público. Se centran en ofrecer un lugar abierto para la comunicación, la interacción, la formación y el intercambio de información e ideas. Juntas se esfuerzan, en última instancia, en responder a las necesidades de la comunidad. El conjunto de estas y otras analogías, expuestas a continuación, aseguran por tanto, una convivencia de ambas instituciones basada en cooperaciones y alianzas más que en competencias.

Así pues, y para que esta exposición no se quede en un mero acercamiento teórico a las realidades de ambas instituciones, al final de algunos de los apartados más significativos aparecen unos datos prácticos con el fin de comprobar cómo están llevándose a cabo esos aspectos en la realidad. En el caso de las bibliotecas, se analizan las 52 Bibliotecas Públicas del Estado (BPE), adscritas al Ministerio de Educación y Cultura, en virtud de RD 582/1989 de 19 de mayo a través de la Dirección General del Libro y Bibliotecas. Éstas están ubicadas fundamentalmente en las capitales de provincia y gestionadas por las Comunidades Autónomas, han sido creadas por iniciativa del Estado, que ha financiado su construcción y parte de su equipamiento. En España cada capital de provincia tiene bibliotecas públicas excepto San Sebastián, Bilbao, Pamplona y Barcelona. Se parte de la información aportada por el Directorio de BPE del Ministerio de Cultura<sup>6</sup>. El total de la población lo componen las 52 bibliotecas que aparecen en el directorio. La información ha sido tomada de las 20 sobre las 52, que son las que tienen página web. Estas bibliotecas son las de: Albacete, Alicante, Granada, Almería, Cádiz, Córdoba, Huelva, Jaén, Málaga, Sevilla, Logroño, Murcia, Santander, Tarragona, Girona, Lleida, Toledo, Valencia, Valladolid, Zaragoza. El resto de las bibliotecas solo permite acceso a sus catálogos, al correo de los responsables del préstamo interbibliotecario y el correo de los directores de los centros. En ese directorio están disponible igualmente las páginas web de las Bibliotecas Regionales de las Comunidades Autónomas de Cataluña, Valencia, Aragón, Madrid y Andalucía, pero al no estar relacionadas con ninguna biblioteca pública de sus respectivas regiones, como si sucedía en alguno de los casos anteriores (Valladolid, Toledo, Murcia, Santander), no se han considerado en el estudio.

4 *Compromisos de la Red Ciudadana de Seattle* <http://www.scn.org/commnet/principles.html>

5 DAS, M. "Public Libraries and Community Networks: Linking Futures Together?" [en línea]. *Ariadne Issue*, 1999, 22, 21-Dec-. Originating URL: <http://www.ariadne.ac.uk/issue22/das/>, versión traducida: Bibliotecas Públicas y Redes Comunitarias: ¿Se unen sus futuros? Disponible en: <http://www.bibnal.edu.ar/paginas/recursosbiblio/publib.htm>

6 Directorio de Bibliotecas Públicas del Estado (BPE) del Ministerio de Cultura: [http://www.mcu.es/bibliotecas\\_publicase/info.html](http://www.mcu.es/bibliotecas_publicase/info.html)

En el caso de las redes ciudadanas, se han intentado localizar en cada una de las ciudades antes mencionadas en las que la biblioteca pública dispone de sede web. No se encontró una muestra representativa bajo este criterio ya que tan sólo se daba la existencia de ambos servicios en Tarragona, Lleida y Gerona. Por ello, se han seleccionado para el análisis algunas de las que aparecen en el Directorio de Redes Ciudadanas, de la Red Ciudadana de Barcelona (Xarxa Ciutadana de Barcelona)<sup>7</sup>. El carácter representativo de esta selección, viene dado por la importancia que los diferentes investigadores que tratan el tema, le confieren a esas redes (por ejemplo Tinnet, la Red Ciudadana de Tarragona por ser la primera en España, Infoville por ser la siguiente, Bcnet, por considerarla representativa, Carreño en el caso de los telecentros, Jun, primer pueblo con conectividad generalizada para toda la población, Ravalnet por su carácter social y otras como Cuenca o Cieza por su buen hacer). Desde la Red Ciudadana de Barcelona, la muestra ya estaba estratificada por zonas geográficas, destacando la cantidad existente en el ámbito catalán. Sin embargo, ante la imposibilidad de analizar todas las que se proponen en el directorio, pero con el fin de abarcar alguna zona geográfica más que la catalana, se han escogido algunas otras, consideradas relevantes por el contenido y carga informativa que aportaban. Las redes ciudadanas<sup>8</sup> analizadas son, por tanto, las de las siguientes localidades o barrios: Cuenca; Jun (Granada); Tarragona; Terrassa; Calvià (Mallorca); la de la Comunidad Valenciana; Alaquas (Valencia); Sabadell; Callús (Barcelona); barrio del Raval; barrio de Gracia; barrio Nou Barris (barrios de Barcelona); Pontevedra; Vitoria; la de Bilbao; el telecentro de Carreño y una especializada en información sobre jóvenes.

## RAZONES PARA LA COOPERACIÓN

### Consideraciones generales

La idea de la cooperación se recoge en dos de las 15 conclusiones del Primer Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas<sup>9</sup>. Se considera en ellas, que es impres-

- 
- 7 Red Ciudadana de Barcelona (Xarxa Ciutadana de Barcelona): <http://www.xarsabcn.net>; Directorio de Redes Ciudadanas que aparece en ella: [http://www.xarxabcn.net/zo\\_bcnet/xarxes/mes\\_xarxes.asp](http://www.xarxabcn.net/zo_bcnet/xarxes/mes_xarxes.asp)
  - 8 Las direcciones de las Redes Ciudadanas son las siguientes: Cuenca [www.cuenca.org](http://www.cuenca.org); [www.joves.net](http://www.joves.net), especializada en información sobre jóvenes; Jun [www.ayuntamientojun.org](http://www.ayuntamientojun.org); Raval [www.ravalnet.org](http://www.ravalnet.org); Tarragona [www.tinnet.org](http://www.tinnet.org); Terrassa [www.terrassa.net](http://www.terrassa.net); Calvià (Mallorca) <http://www.calvia.com>; Sabadell [www.sbd.net](http://www.sbd.net); Valencia (Comunidad) [www.infoville.es](http://www.infoville.es); Alaquas (Valencia) [www.infoville.es](http://www.infoville.es); Gracia (Barrio de Barcelona) [www.gracianet.org](http://www.gracianet.org); Nou Barris (Barrio de Barcelona) [www.noubarris.net](http://www.noubarris.net); Raval (Barrio de Barcelona) [www.ravalnet.org](http://www.ravalnet.org); Callús (Barcelona) [www.callusdigital.org](http://www.callusdigital.org); Vitoria <http://www.vitoria-gasteiz.org>; Pontevedra [www.concellopontevedra.es](http://www.concellopontevedra.es); Bilbao [www.bilbao.net](http://www.bilbao.net); y el telecentro de Carreño por su representatividad [www.carrenodigital.net](http://www.carrenodigital.net)
  - 9 Conclusiones, nº 10 y 11 de las "Conclusiones del I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas", *Correo Bibliotecario*, Número 62, Octubre-noviembre 2002, <http://www.bcl.jcyl.es/correo/Correo62/Alcance62.html> y en Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (1<sup>º</sup>. 2002. Valencia). *La biblioteca*

cindible fortalecer las relaciones entre la biblioteca pública y la comunidad mediante el diseño y prestación de servicios de información comunitaria, como estrategia de estímulo a la participación ciudadana. Por otra parte, se reconoce el papel de la biblioteca pública como centro integrador de información a la comunidad y como garante de la presencia y el acceso a los contenidos generados por las comunidades locales en las redes globales de acceso a la información.

En el caso de las redes ciudadanas, una constante de sus iniciativas es, según Serra<sup>10</sup>, la coordinación inmediata desde su nacimiento con otras iniciativas similares en su región, en su país y a nivel internacional. Schuler<sup>11</sup> considera que las comunidades necesitarán trabajar juntas –cooperando para que el efecto final sea más grande que los efectos individuales– para construir comunidades de comunidades entrelazadas que pueden ayudar a tratar problemas que trascienden las fronteras de la comunidad.

Una idea similar se deduce de la opinión de Sanromà<sup>12</sup> cuando habla de las relaciones de las redes ciudadanas con la administración local (que puede hacerse extensivo a la administración regional, de la que dependen todas las Bibliotecas Públicas del Estado), ya que las redes ciudadanas no son simples entidades virtuales sino que por el mismo hecho de sus raíces geográficas en sociedades democráticas, reconocen las entidades tradicionales de gestión social como privilegiados interlocutores y actores en la vida local, aspectos a los que también se aspira desde el entorno de las bibliotecas públicas.

La clave de las redes ciudadanas siempre ha sido y aún sigue siendo, el acceso público a los ordenadores y a la información, factores clave también en el actual desarrollo de las bibliotecas públicas, aunque se hayan desarrollado de forma inversa. Una visión clara de la red que se quiere diseñar es animar a la comunidad para llevar adelante la construcción de la Sociedad de la Información y mantener una infraestructura abierta. Serra y Navarro<sup>13</sup> comparan a las redes ciudadanas con las primeras bibliotecas públicas. La primera reacción de las tiendas de libros fue

---

pública, *portal de la sociedad de la información: actas*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002. Disponible también en línea: [http://www.mcu.es/lab/bibliote/travesia\\_actas/pdf/sumario.pdf](http://www.mcu.es/lab/bibliote/travesia_actas/pdf/sumario.pdf) [Consulta: 13 de marzo, 2003]

- 10 SERRA, A. "Las redes ciudadanas: ¿Qu son y c o funcionan?", 1998.[en l ea] <http://www.epitelio.org/cuenca/encuentros/artur.htm>,
- 11 SCHULER, D. *Nuevas redes comunitarias = (new community networks): wired for change: el libro en línea*, 2003 <http://www.scn.org/ncn/nrc/>, Capítulos 1: Nuevas Redes Comunitarias: Wired For Change [http://www.scn.org/ncn/nrc/capitulo\\_1.html](http://www.scn.org/ncn/nrc/capitulo_1.html). Antes de esta versión traducida lo editó Addison-Wesley en 1996
- 12 SANROMÀ, M. "Las Redes ciudadanas" [en línea] *La factoría*, 1999, nº 8, <http://www.lafactoriaweb.com/articulos/sanroma.htm>
- 13 NAVARRO, L; SERRA, A. *BCNet Barcelona Red Ciudadana, en marcha*, [1996] [en línea] <http://www.bcnnet.upc.es/papers1.html>

oponerse a ellas argumentando que suponían una competencia desleal, dado que permitían un acceso gratuito a los libros. Con el tiempo, se ha visto que lejos de reducir la compra de libros, un buen servicio público de bibliotecas es la escuela del buen lector y por ello se construyen grandes librerías cerca de las bibliotecas. De esta misma forma, los expertos consideran que las redes ciudadanas, que actualmente abarcan universidades y ayuntamientos, pueden ser la mejor escuela de preparación de los ciudadanos para adentrarse en la sociedad global de la información. Desde aquí se propone una marcha conjunta en esta tarea también con las bibliotecas públicas, así como con proveedores de acceso y con otras empresas de servicios que ya operan en la red. Esto como la experiencia norteamericana corrobora<sup>14</sup>, es un factor positivo para la existencia de la red de la comunidad.

Grundner<sup>15</sup> también ha ofrecido una analogía que une a las bibliotecas públicas con la función de las redes ciudadanas: “Simplemente, somos incapaces de imaginar un siglo XXI en el cual no tengamos sistemas informáticos de comunicación, igual que el siglo pasado no lo pudimos concebir sin las bibliotecas públicas. Por otra parte, creemos que estos sistemas informáticos, como recurso, tendrán por lo menos tanto impacto en la sociedad del siglo próximo como la biblioteca pública lo tuvo en la nuestra”.

Sanromà<sup>16</sup> apunta una idea similar al considerar que en el siglo pasado nació y se consolidó, no sin dificultades, el concepto de Biblioteca Pública, y es una de las instituciones perfectamente asumidas por todos los agentes de la sociedad industrial, como garante del derecho de los ciudadanos a la cultura transmitida a través de la información escrita (y en los últimos tiempos multimedia).

### **Un origen común: el beneficio social**

A estas primeras consideraciones acerca del trabajo en colaboración para el acceso a la información, podemos añadir otras más, algunas con un marcado carácter histórico, que nos obligan a volver la vista sobre nuestro pasado, desde un punto de vista práctico más que melancólico. Estos ejercicios de retrospección son siempre recomendables, con vistas, sobretodo, a no olvidar los errores y recordar los aciertos

---

14 En esta línea está lo expuesto por MEHRA, B. “Desarrollo histórico de las redes ciudadanas en los Estados Unidos. Direcciones futuras de colaboración en ciencias de Biblioteconomía y de la Información”, [en línea] 2002 [http://www.globalcn.org/conf/pdf/E\\_MC\\_Mehra.pdf](http://www.globalcn.org/conf/pdf/E_MC_Mehra.pdf), ponencia presentada en la Mini-conferencia sobre Informática Ciudadana en GlobalCN, Montreal 7-12 de octubre de 2002, cuyas actas pueden ser consultadas en: <http://www.globalcn.org/es/article.ntd?id=314&sort=1.21>

15 Citado por MATTISON, D. “Librarians and the Free-Net Movement”. *Internet Librarian*, 1994, My, 46-50, 52, en CHASE, Timothy S., “Characterization of free-nets in the united states and canada: facing history and managing the future”, 1995, [en línea] disponible en <http://www.ualberta.ca/dept/slis/cais/chase.htm>

16 SANROMÀ, M. “Seminario La sociedad de la Información: el reto del siglo XXI” que se impartió en el marco de los Cursos de Verano de la UPV de San Sebastián, 2000 [en línea] fecha <http://control.redinternauta.com/canales/usuarios/980061431.asp>

de otros tiempos y poder adaptar estos últimos, salvando las distancias temporales y sociales, a nuestros días.

En este recorrido, es bueno empezar recordando lo que supuso para muchos la llegada de la imprenta, por una parte se facilitaba el acceso al libro de una forma generalizada para la sociedad, pero por otra, anulaba a los lectores privilegiados que hasta ese momento actuaban como mediadores culturales y acumulaban así prestigio y poder político. En esta misma línea mucho tiempo después, durante el siglo XIX y principios de XX, momentos en los que un libro era un objeto de lujo, y sólo se leía en familias acomodadas que podían permitírselo, el nacimiento de la biblioteca pública responde a una demanda ciudadana por parte de los sectores más activos y menos favorecidos de la sociedad industrial, para que fuera la institución que, mediante el libro y el fomento del hábito de la lectura entre la población, posibilitara el acceso igualitario a la cultura<sup>17</sup>. El uso de los libros se fue popularizando poco a poco a lo largo del siglo XX, debido al desarrollo de estas primeras bibliotecas públicas y al abaratamiento de los costes del papel y a las formas de producción mecánica. Los libros –y por tanto las bibliotecas públicas– han sido siempre un referente en el hombre cuando se trataba de encontrar algo concreto.

En esta misma línea Das<sup>18</sup> considera que, tradicionalmente, todo lo relacionado con las redes de ordenadores y la informática, han sido para una élite: para los investigadores, para las organizaciones, y para cualquier persona que tenía dinero. La informática fue creada desde el principio para ser costosa y la información que circula en las redes fue pensada para ser exclusiva solamente para los que tenían el acceso y visión de la información. Las redes ciudadanas se esforzaron y lo siguen haciendo por cambiar esta opinión y en una tentativa de evitar la imagen ‘elitista’ y de proporcionar el acceso a los que no tengan el equipo necesario, y además a menudo utilizan bibliotecas públicas como lugares para poner los terminales que faciliten el acceso.

### **El acceso a la información**

Según el Manifiesto de la UNESCO en favor de las Bibliotecas Públicas<sup>19</sup>: “La libertad, la prosperidad y el desarrollo de la sociedad y de la persona son valores

---

17 LOZANO, R. “Gestionar para cambiar: las bibliotecas públicas ante los nuevos retos de la información y del conocimiento” En: Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (1º. 2002. Valencia). *La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información: actas*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002. pp 425-434. Disponible también en línea: [www.mcu.es/lab/bibliote/travesia\\_actas/pdf/com\\_425.pdf](http://www.mcu.es/lab/bibliote/travesia_actas/pdf/com_425.pdf)

18 DAS (1999), Opus Cit.

19 *Manifiesto de la Unesco sobre la biblioteca pública*, 1994. Manifiesto preparado por la Sección de Bibliotecas Públicas de la IFLA y aprobado por la Unesco en noviembre de 1994. Incluye una definición básica de la biblioteca pública, sus misiones y diversos apuntes sobre legislación, financiación y redes, <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm.htm>



humanos fundamentales que sólo podrán alcanzarse si ciudadanos bien informados pueden ejercer sus derechos democráticos y desempeñar un papel activo dentro de la sociedad. La participación constructiva y la consolidación de la democracia dependen de una buena educación y de un acceso libre e ilimitado al conocimiento, el pensamiento, la cultura y la información.”

Schuler<sup>20</sup> considera que “en una sociedad libre la información está ampliamente disponible para sus ciudadanos. Aunque alguna información sea propiedad de alguna entidad, secreto de profesión, privada, o de naturaleza sensible por razones de seguridad nacional, casi toda la información debería estar disponible a un precio económico. La biblioteca pública es la mejor expresión conocida de ese objetivo. El libre acceso a la información, combinado con la habilidad de los ciudadanos para comunicarse libremente usando esa información, forman la base para una democracia legítima. La información libremente disponible, promueve la educación personalmente guiada y motivada, sin dejar de apoyar también a las tradicionales instituciones educativas. La información libremente disponible promueve también la salud en una comunidad, porque la gente puede encontrar la información que ellos necesitan acerca de alimentos, del cuidado prenatal, de los hospitales, de los dispensarios, y acerca de la prevención de enfermedades y accidentes”.

Ambas instituciones, permiten acceder a los contenidos de todo tipo, informativos, culturales, de entretenimiento, comerciales, de servicio público, de formación e investigación, etc., que se distribuyen a través de las infraestructuras, dando pleno sentido a la denominación *informativa* del nuevo paradigma social<sup>21</sup>. Así queda recogido en la Declaración de Glasgow sobre las Bibliotecas, los Servicios de Información y la Libertad Intelectual<sup>22</sup> y en el Plan de Impulso de las Bibliotecas Públicas Españolas<sup>23</sup>, cuya finalidad es contribuir al desarrollo de las bibliotecas públicas españolas, como servicios públicos dirigidos a todos los ciudadanos que procuran garantizar el ejercicio del derecho a la información, la cultura y la lectura, y afianzar su posicionamiento en la emergente Sociedad de la Información... y puesto de manifiesto en los resultados expuestos en el siguiente punto.

---

20 SCHULER (2003), Opus cit.

21 *Plan de Iniciativas Estratégicas para la Sociedad de la Información en Andalucía* (2003), Opus cit.

22 *Declaración de Glasgow sobre las Bibliotecas, los Servicios de Información y la Libertad Intelectual = The Glasgow Declaration on Libraries, Information Services and Intellectual Freedom* / IFLA. 2002.

Declaración realizada durante la conferencia de Glasgow con motivo del 75 aniversario de la IFLA en la que se proclama el derecho al acceso a la información sin ningún tipo de restricción. <http://www.ifla.org/faife/policy/iflastat/gldeclar-e.html>

23 *Plan de Impulso de las Bibliotecas Públicas Españolas. Las bibliotecas públicas, puertas de entrada a una Sociedad de la Información para todos, 2000*. Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, Madrid, marzo de 2000, <http://www.mcu.es/lab/bibliote/plan/index.html>



## La importancia de lo local en un mundo globalizado

Ahora bien, ¿qué tipo de información y servicios tienen las redes ciudadanas que la hacen única?. En opinión del bibliotecario Cilser<sup>24</sup> la palabra clave es **local**. Los grupos de acción locales y las organizaciones e instituciones aportan información sobre la ciudad o región en la que está ubicada acerca de (y esta lista no es exhaustiva): horarios de autobuses, entidades para el aprendizaje permanente, oportunidades laborales, recopilaciones legislativas y normativas de la ciudad o región, calendario de eventos y actividades, colegios e instituciones educativas, apoyo al estudio, información acerca de profesionales y expertos como mecánicos, abogados, bibliotecarios, médicos, acceso a las bibliotecas públicas: servicios y catálogos, restaurantes, atracciones turísticas, ayudas económicas, planes estratégicos de desarrollo local, información medioambiental, sanitaria, acceso a los periódicos locales, regionales o nacionales, información acerca de los representantes políticos. Algunos sistemas además de ofrecer esta información de carácter estático, ofrecen la posibilidad de interactuar a través del chat o del correo electrónico, servicios ambos que ofrecen la oportunidad de mejorar el servicio que se ofrece a los usuarios debido fundamentalmente a la flexibilidad horaria, la rapidez de respuesta o la posibilidad de evitar desplazamientos.

En esta línea, las bibliotecas públicas pretenden hacer realidad, en lo relativo a este punto y al siguiente, la tercera conclusión del Primer Congreso Nacional de Biblioteca Públicas, que decía textualmente: “Ante el creciente proceso de globalización de la sociedad, las bibliotecas públicas deberán servir de puente entre los diferentes agentes sociales y estimular la participación de los ciudadanos como productores, consumidores y protagonistas de la cultura **local**”.<sup>25</sup>

Se trata, en definitiva, de ofrecer información práctica para el desarrollo de la vida cotidiana de los ciudadanos, de crear una agencia de servicios útiles, disponible 24 horas al día, 7 días a la semana<sup>26</sup> y centralizada en un único punto. Las características e idiosincrasias de cada localidad decidirán que información es la más apropiada para resolver las necesidades particulares de esa comunidad, pero un buen modelo es el diseñado por el Servicio de Información Local de la Caja de Compensación de Comfenalco<sup>27</sup>, Antioquia, Colombia, para el que dadas sus condiciones del desarrollo

---

24 CISLER, S. *Community Computer Networks: Building Electronic Greenbelts*, (2000?) <http://www.vcn.bc.ca/sig/comm-nets/greenbelt.txt>

25 *Conclusiones del I Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas* (2002), Opus cit.

26 *Directrices Ifla/Unesco para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*, 2001.

Documento que contiene normas y recomendaciones para la prestación del servicio de biblioteca pública. Recoge aspectos como la definición, colecciones, servicios, personal y cooperación. Incluye ejemplos de servicio de biblioteca pública de diversos ámbitos geográficos. [Consultado el 13/3/2004] <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>

27 *Servicio de Información Local de Comfenalco* <http://www.comfenalcoantioquia.com/sil/institucional.htm#servicios>

social y político de la región, el carácter del Servicio y los contenidos de información obedecen a varios tipos de demandas:

**Información para la supervivencia:** Aquella relacionada con salud, vivienda, educación, impuestos, protección legal, oportunidades económicas, deberes ciudadanos, bienes y servicios.

**Información para la acción ciudadana:** La necesaria para orientar a una efectiva participación de las personas como individuos o como grupos, en el ejercicio de sus derechos para el desarrollo social, cultural, político y económico de las localidades.

**Información para el disfrute de las expresiones de arte y cultural:** Eventos educativos y culturales, de carácter público y gratuito.

Para Shapiro<sup>28</sup>, las bibliotecas de hoy se tienen que reinventar a si mismas, acuñando tanto las buenas prácticas del pasado como adoptando otras nuevas. Necesitamos recordar que las bibliotecas existen para satisfacer las necesidades de la comunidad en las que están, cuyos residentes agradecen nuevas formas de biblioteca. En el binomio ciudad-biblioteca, que debe responder al de información-acción, la biblioteca, debe ser el instrumento que sirva además de para su tradicional función de albergar datos, para convertirlos en conocimiento local útil. Con la ayuda del desarrollo tecnológico esto es posible tanto en el espacio real, como en el virtual a través de su sede web o portal. No hay que perder de vista, que el avance técnico general ha de ser interpretado localmente y que es el conocimiento albergado en el proyecto local lo que da la especificidad y utilidad a los saberes generales. Se trata de actuar mayoritariamente en un entorno local, para la comunidad en la que están situados con sus propias características, ya que es lo más cercano e inmediato que tienen los ciudadanos, pero a la vez cumpliendo con el compromiso de globalidad<sup>29</sup>, porque lo local no hace olvidar que forman parte de una realidad nacional e internacional. Pensar globalmente, actuar localmente y “llenar la red de contenidos locales” en palabras de Adela d’Alos Moner.

La oferta actual de servicios mencionados en las bibliotecas públicas, que comprendería la sección de lo que se ha venido definiendo como *información a la comunidad o información local* no es tan amplia. Se ofrece de manera generalizada información y enlaces a los organismos administrativos de la localidad y de la región, enlaces a instituciones locales, información sobre los colegios y universidades e historia sobre la ciudad y visitas virtuales. En ocasiones además, como las bibliotecas públicas de Valencia y Valladolid, se ofrece información turística, sin embargo esto no es

---

28 SHAPIRO, P. *Community Content in Public Libraries* [en línea], 1998 <http://www.his.com/~pshapiro/communitycontent.html>,

29 *Compromisos de la Red Ciudadana de Seattle* <http://www.scn.org/commnet/principles.html>

lo habitual, como no lo es tampoco el hecho de ofrecer información sobre ocio y tiempo libre, aunque si lo hacen las bibliotecas públicas de Santander y Valladolid (esta ofrece recursos en Internet de carácter general y no solo local). Tampoco es general ofrecer información sobre transportes, dado que sólo lo hacen las bibliotecas de Albacete, Tarragona, Girona y Lleida. Sobre información sanitaria, por ejemplo, solamente ofrecen un enlace a las páginas de la Seguridad Social la bibliotecas públicas de Albacete, Santander y Tarragona. Ésta además ha elaborado una lista con los teléfonos de los servicios del Ayuntamiento de Tarragona. La práctica totalidad de las sedes web analizadas ofrecen un apartado de “Direcciones de interés” con enlaces a otras sedes de interés para la comunidad local como: agendas culturales, informaciones y datos sobre la actualidad local, organismos e instituciones (locales, regionales y nacionales), publicaciones oficiales y prensa digital.

Tanto el número de enlaces, como la información ofrecida es diferente de una red a otra, pero lo común en la mayoría de ellas, es que ofrecen una variedad de recursos de información que son relevantes para la comunidad local. Por ejemplo, proporcionan el acceso a la información administrativa, laboral (ofertas públicas de empleo), educativa (colegios, universidades), médico-sanitaria (centros de salud, farmacias), turística, de ocio y tiempo libre (asociaciones, centros cívicos, centros comerciales, instituciones deportivas, teatros, museos, cines), sobre historia de la localidad, callejeros, reglamentos y ordenanzas municipales (muy extendido en los casos en los que la red ciudadana depende del ayuntamiento), información sobre el tiempo, el transporte y alojamientos, de negocios, directorios de empresas de la localidad, cámaras de comercio, fuerzas de seguridad, acceso a la prensa digital local, regional o nacional. En casi todas ellas se ofrece, además, mucha información relacionada con las empresas de la localidad.

En cuanto al ámbito geográfico de que son objeto las informaciones ofrecidas, ambas instituciones tienen, según lo explicado, un marcado carácter local, que ocasionalmente se amplía a la región o comunidad autónoma, sobretudo en el ámbito bibliotecario, no olvidemos que buena parte de las bibliotecas analizadas cumplen su función de cabeceras de sus respectivos sistemas bibliotecarios regionales.

El compromiso mutuo de colaboración entre estas instituciones parte, por tanto, del objetivo básico de construir la sociedad de la información desde el propio entorno local. Ambas ofrecen, como hemos podido observar, posibilidades y oportunidades para el lanzamiento de un elenco múltiple de servicios a la comunidad tales como información, gestión de procesos de democracia electrónica, trabajos a distancia, asistencia y actividades de formación a distancia o in situ de carácter multidisciplinar, etc.

### **La participación ciudadana en la construcción de la comunidad**

Lo importante es que las redes ciudadanas no son una simple página web de información local, sino que constituyen un soporte esencial para reproducir y mol-

dear la vida cotidiana<sup>30</sup>, y es su potencial inmenso para aumentar la participación en asuntos de comunidad<sup>31</sup>. Actualmente, miembros de la comunidad y activistas en todas partes del mundo están desarrollando estos nuevos servicios informáticos orientados hacia la comunidad, a menudo en conjunto con otras instituciones locales que incluyen a colegios y universidades, escuelas primarias y secundarias, agencias gubernamentales locales, bibliotecas, o organizaciones sin propósito de lucro<sup>32</sup>.

Para Schuler<sup>33</sup> el propósito de una red comunitaria es promover la participación de la comunidad. La participación en la red comunitaria puede ser básicamente de dos tipos. Un tipo supone el uso directo de la red en actividades como los foros en línea y el desarrollo de servicios. El segundo tipo supone el trabajo con los miembros y las organizaciones de la comunidad para el desarrollo de proyectos y programas, especialmente aquéllos que apoyan los valores centrales de la nueva comunidad.

También los Servicios de Información Local de las bibliotecas públicas, y siguiendo con el ejemplo de Comfenalco<sup>34</sup> son considerados "...desde una perspectiva local, dirigidos a recoger, organizar y difundir de manera intencional y sistemática la información generada por la comunidad local (radio de acción de la biblioteca pública), en diferentes aspectos de su desarrollo, utilizando diversos medios, formatos y soportes para la transferencia de la información, y en función de los procesos de fortalecimiento de las identidades culturales y la participación ciudadana y comunitaria".

Si la comunidad sabe que tiene un espacio (biblioteca, red ciudadana o ambas) en el que puede expandir su información con contenidos locales de todo tipo aportados por los ciudadanos las empresas, administraciones, organizaciones sociales, solucionará una demanda de estos y a la vez reforzará los contenidos del recurso web, con su propio trabajo de interés local. Esto supone un beneficio mutuo: unos ven publicados sus historias, ideas u opiniones acerca de un tema de interés para la comunidad, y la biblioteca y el resto de la comunidad tiene acceso a esas informaciones que serían bastante difíciles de obtener, sino imposible, de otra manera. Así sucede, por ejemplo, en la Biblioteca Municipal de Peñaranda con la colección de Bernardino Sánchez<sup>35</sup>, una iniciativa de la biblioteca que, apoyándose en las nuevas oportunidades que ofrecen las actuales tecnologías de comunicación, pretende fomentar la creación y la difusión de obras y autores vinculados a la comunidad peñarandina.

---

30 *Las redes ciudadanas*, [http://www.cordobanexo.com.ar/las\\_redes\\_ciudadanas.htm](http://www.cordobanexo.com.ar/las_redes_ciudadanas.htm)

31 SCHULER (2003), *Opus*, cit.

32 SCHULER (2003), *Opus*, cit.

33 SCHULER (2003), *Opus*, cit. capítulo 10

34 *Servicio de Información Local de Comfenalco*, op. Cit.

35 Biblioteca Digital, dentro de la Biblioteca Municipal Fundación Germán Sánchez Ruipérez de Peñaranda, colección de Bernardino Sánchez, <http://www.fundaciongsr.es/penaranda/default.htm>

Lozano<sup>36</sup>, considera a las redes ciudadanas como un entorno privilegiado de comunicación que la biblioteca ha de saber aprovechar y como una infraestructura ya organizada que facilita “mantener una comunicación fluida con los ciudadanos”.

En cuanto a la posibilidad de participación y comunicación, casi todas las redes ciudadanas ofrecen la posibilidad de darse de alta en una cuenta de correo gratuito en ellas y participar en foros de debate y discusión, recibir boletines, expresar quejas y sugerencias y la posibilidad de utilizar la web como tablón de anuncios. El servicio de quejas/sugerencias, es el más habitual también en casi todas las bibliotecas. Llama la atención la existencia en la bibliotecas públicas de Toledo de un tablón de anuncios virtual (en el que se puede “colgar” información sobre, vivienda, empleo...), que sin duda es un ejemplo de acercamiento de la biblioteca a las necesidades de los usuarios.

En cuanto a la interacción y transacción entre los usuarios y las redes ciudadanas o las bibliotecas públicas. Para las primeras, se observan varios grados, en Callús todos los trámites se pueden realizar por Internet, en Jun se pueden descargar los impresos, en Vitoria y Calviá se puede efectuar el pago electrónico (servicio más generalizado en el caso en que dependan de los ayuntamientos). En Ravalnet además, cada uno de los ciudadanos o resto de asociaciones puede colgar su propia página web en la de la red ciudadana, se ofrecen cursos para ello, pero cada asociación es responsable de elaborarla y mantenerla actualizada.

Los servicios ofrecidos por bibliotecas a través de sus sedes web son los habituales en el entorno bibliotecario: renovaciones del préstamo y reservas, desideratas o solicitud, determinadas salas o servicios, como visitas guiadas; preguntas que se hacen a los bibliotecarios por ejemplo en la biblioteca de Murcia, o el programa “Pregunte, las bibliotecas responden”<sup>37</sup>, ya muy generalizado y extendido en el ámbito bibliotecario español; todas las bibliotecas de la comunidad andaluza disponen de este servicio exclusivamente para resolver dudas acerca de su región.

Volviendo a la comparación anterior, las redes ciudadanas, deben, en parte, su orientación operacional y filosófica al modelo de las bibliotecas públicas<sup>38</sup>. Para Schuler es indiscutiblemente cierto, que mientras que éstas se han centrado tradicionalmente en los libros las redes ciudadanas se centran en la información y la comunicación. Sin embargo las cosas están cambiando y esta colaboración puede ser parte del empuje para que las bibliotecas públicas formen parte del *ciberspacio*

---

36 LOZANO, R. “La biblioteca pública virtual: un servei públic per als ciutadans del segle XXI”. En: *7es Jornades Catalanes de Documentació*. Barcelona: COBDC, 1999, pp. 249-256

37 Proyecto “Pregunte, las bibliotecas responden” <http://pregunte.org/pregunte/pub01.shtml>

38 SCHULER, D. Public Librarians and Community Networkers: A Marriage Made in Cyberspace?, (2000?) <http://www.tc.ca/libsnets.html>

*público*<sup>39</sup>, bien incluyéndolas entre los servicios de las redes ciudadanas dado el aún escaso número de bibliotecas públicas españolas que disponen de página web (20 de las 52 bibliotecas públicas)<sup>40</sup>, o bien siendo diseñadas desde el propio entorno de la biblioteca o con su apoyo inicial. Tal es el caso de las redes ciudadanas de Ottawa, la National Capital Freenet<sup>41</sup> y de la Red Ciudadana de Seattle<sup>42</sup> (SCN)

Esta última trabaja en colaboración con la Biblioteca Pública de Seattle (SPL) en virtud un acuerdo cooperativo que beneficia a ambas partes. La biblioteca sirvió como ayuda para el lanzamiento de la red de Seattle, la biblioteca Pública de esta ciudad donó el espacio físico necesario para los equipos, así como el uso no exclusivo de algunas de sus líneas telefónicas. Además la red bibliotecaria de Washington (WLN) donó la conexión a Internet, de modo que mientras que se está conectado a la biblioteca se puede utilizar el E-mail de la SCN y otros servicios de Internet además del catálogo de la biblioteca.

39 SCHULER (2000?), Opus cit.

40 Siguiendo con los resultados del análisis, solo trece bibliotecas públicas, tal y como se han definido anteriormente, tienen sede web (Albacete, Alicante, Granada, Almería, Cádiz, Córdoba, Huelva, Jaén, Málaga, Sevilla, Gerona, Lleida y Tarragona). Las otras 7 además de ser bibliotecas públicas, compatibilizan su función (y su sede Web), con la de bibliotecas regionales y por tanto cabeceras de sistemas de sus respectivas autonomías. Este hecho, sin duda, contribuye a un mayor desarrollo que el resto de las bibliotecas públicas y por tanto justifica la existencia de página web. A este respecto es necesario apuntar, que a pesar de ocupar una misma sede virtual, suelen tener diferentes informaciones asociadas, tratándose de la sección de la biblioteca pública o de la biblioteca regional, como queda demostrado en el caso de la biblioteca pública de Valladolid. Este resultado se corresponde con lo ya afirmado en el Plan de Impulso de las Bibliotecas Públicas, de que el desarrollo de las bibliotecas públicas ha sido muy inferior al experimentado por otros servicios públicos, y que las bibliotecas públicas españolas presentan una serie de carencias y déficits en comparación con las bibliotecas públicas de otros países europeos y en relación con las pautas y recomendaciones internacionales en la materia. A las carencias, ya mencionadas por el Plan, del bajo índice de bibliotecas públicas españolas automatizadas, y al bajo número de las que disponen de conexión a Internet hay que sumar por tanto, el bajo número de bibliotecas que disponen de sede web. *PLAN de impulso de las bibliotecas públicas*, (2000) Opus cit.

41 En la actualidad la red ciudadana con mas usuarios de todo el mundo parece ser la de Ottawa, la National Capital Freenet <http://www.ncf.ca/> con 60.000 cuentas en funcionamiento, (una ciudad con aproximadamente 1,5 millones de habitantes)... era “una parte de la comunidad, una plaza mayor virtual, con acceso abierto y ofreciendo una serie de servicios básicos de Internet...”. (1995, Kyla Huckerby, fundadora de la NCF) La infraestructura la había ofrecido la Universidad y se contaba con el apoyo inicial de las bibliotecas públicas y del Ayuntamiento. Los contenidos estaban creados por las organizaciones comunitarias, por el gobierno municipal y por las organizaciones no gubernamentales

42 SCHULER (2003), Opus, cit. capítulo 10: SCN y SPL: Un “Mini” Caso Práctico de Alianza con Éxito La Red Comunitaria de Seattle (SCN) y la Biblioteca Pública de Seattle (SPL), <http://www.scn.org/civic/ncn/nrc/>. Dos promotores de SCN desde el principio, Liz Stroup, la bibliotecaria jefa de la SPL (Seattle Public Library <http://www.spl.org/>) y Jim Street, alcalde de Seattle, hicieron sendos discursos en la presentación de la Red Ciudadana de Seattle que se realizó en la biblioteca pública de dicha ciudad y posteriores demostraciones en la red de bibliotecas de la ciudad de Seattle, <http://www.scn.org/civic/ncn/nrc/>

Algo parecido se da en la Southeast Florida Library Information Network, (SEFLIN Free-Net)<sup>43</sup> o en la Multnomah County Library, que sirve a la zona metropolitana Portland y Oregon metropolitana. En esta última, cuando se pincha el link de “Información a la Comunidad” se abre directamente la página web de la red ciudadana de la zona<sup>44</sup> y cuando en ésta selecciona el enlace de “Empleo” remite a los recursos seleccionados por la biblioteca Pública, lo que demuestra su colaboración (también en lo que cursos de formación se refiere) y el grado de integración de ambos servicios en la comunidad. Esto no debería ser nada extraño, ya que la bibliotecas públicas han sido tradicionalmente los principales proveedores de los recursos informativos y culturales que la comunidad demandaba.

### **El acceso a las Infoestructuras<sup>45</sup>**

En la actualidad, el avance de las nuevas tecnologías y más concretamente de Internet amplía las fuentes de información (lo que antes era una página o un capítulo, ahora se llama web, link o portal, metadatos<sup>46</sup> o metainformación). Sin dejar de lado el uso del libro tangible y las visitas presenciales a la biblioteca, incluso potenciando todo lo que esta aporta como espacio social desde el que se puede construir la comunidad, es necesario adaptar la oferta a las demandas actuales para que se complementen (y amplíen) las actividades tradicionales, nunca para sustituirlas. La brutal transformación de la sociedad en la que estamos inmersos determina la necesidad de sustitución y/o modificación de muchos productos y servicios tradicionales por nuevos productos y servicios electrónicos prestados a través de la red, los cuales deben estar adaptados a las demandas y peculiaridades de los usuarios de nuestra comunidad. Este reto histórico supone una gran oportunidad que debe ser aprovechada por las bibliotecas, siempre que estén suficientemente dotadas de recursos económicos, técnicos y personales para ello. Se trata por tanto, de hacer lo mismo que han hecho desde su inicio: permitir el acceso a la cultura y poner a disposición

---

43 Un miembro sin ánimo de lucro, de la organización de Bibliotecas del Sudeste de Florida dedicada a desarrollar servicios cooperativos para bibliotecas y Administrada por las bibliotecas de los condados de Broward, Dade, Palm Beach y Martin & Monroe, <http://www.seflin.org>

44 Red Ciudadana de Multnomah County <http://www.cascadelink.org/>,

45 El concepto de infoestructura fue desarrollado por Openware para explicar el área dentro del espectro de la tecnología de la información, donde se posicionan sus servicios y soluciones. Por lo tanto podemos definir el término infoestructura como una plataforma ubicua y segura para el acceso e intercambio de información y conocimiento. Conformada por la fusión de redes de datos y sistemas operativos. La infoestructura crea la interacción de redes y comunidades cooperativas. Se encuentra en permanente metamorfosis para adaptarse a los cambios tecnológicos, culturales, sociales, políticos y económicos que el mundo de hoy experimenta. [http://www.openware.biz/opw\\_infoestructuras.htm](http://www.openware.biz/opw_infoestructuras.htm)

46 Es decir facilitar el acceso a los contenidos de la Red, aportando datos sobre los datos o información sobre información, según la idea de MÉNDEZ, E. “El documento como objeto de información: metadatos y esquemas de organización de la información en la Web”, En: ZAPICO ALONSO, Felipe (coord.). *Recursos informativos: creación, descripción y evaluación*. Badajoz: Junta de Extremadura, Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología, 2003, pp.59-76



de todos los ciudadanos toda la maraña informativa, pero de forma ordenada y organizada, ayudados y redimidos por las nuevas tecnologías e Internet a través de sus portales, recurso este fundamental y necesario en todas las bibliotecas, y sin el cual, nada de lo propuesto en el artículo podría llevarse a cabo.

Según confirma Chase<sup>47</sup>, las bibliotecas y los bibliotecarios han estado implicados con las redes ciudadanas desde su inicio. Esta analogía con la biblioteca pública aparece con frecuencia en la discusión de las redes ciudadanas, ya que el mismo impulso igualitario que fundó bibliotecas públicas debe aplicarse a las redes ciudadanas y de hecho a todas las redes de la comunidad<sup>48</sup>. Sin embargo –continúa Chase– las bibliotecas parecen estar fallando en su antecedente histórico ya que se han centrado en su función de guarda de la cultura dando poca importancia a la difusión de la información adquirida; considerando además, que la naturaleza de la habitual clientela de la biblioteca podía seguir sin cambio alguno por parte de esta institución. A este motivo del retraso de las bibliotecas puede unirse el señalado por Das<sup>49</sup> de que el acceso a la información electrónica era limitado porque era costoso y porque las bibliotecas no tenían el equipo físico para poder tener acceso a esta información. El crecimiento de Internet, sin embargo, ha modificado opiniones, llegando a puntos comunes de cómo la información se debe proporcionar al público. Las bibliotecas públicas pueden llegar a instituirse además como telecentros comunitarios al disponer de terminales de la red de la comunidad para el acceso a Internet o a cualquier otra demanda ofimática.

Ese intento de entonces, que las vio nacer a ambas, en cuanto a la idea de permitir un acceso gratuito, igualitario y democrático a la información y a las nuevas tecnologías e Internet, para todos los sectores de la sociedad, sigue estando plenamente vigente en la actualidad. En este sentido, Sanromà<sup>50</sup> señala que en una de las últimas reuniones mantenida entre los representantes de todas las redes ciudadanas catalanas se aprobó un manifiesto que reza, entre otras cosas, que “el acceso y el uso de Internet es un nuevo derecho ciudadano en la sociedad de la información”. Somos muchos los que creemos –continúa– que en la nueva sociedad de la información serán igualmente necesarias las redes ciudadanas, y que estas pueden jugar un papel similar al de las bibliotecas públicas, garantizando el derecho de los ciudadanos a la información, a la comunicación y la vida en la red, con unos referentes sociales, culturales y lingüísticos que encajen con los que utiliza en su vida en sociedad. El compromiso de acceso<sup>51</sup> de las redes ciudadanas, entendidas como un servicio

---

47 CHASE, T.S. *Characterization Of Free-Nets In The United States And Canada: Facing History And Managing The Future* [En línea], 1995 <http://www.ualberta.ca/dept/slis/cais/chase.htm>

48 MATTISON, D., citado por Chase (1995), Opus cit.

49 DAS, M. (1999), Opus cit.

50 SANROMÀ, M. (2000) Opus cit

51 *Compromisos de la Red Ciudadana de Seattle* <http://www.scn.org/commnet/principles.html>

público y, por tanto, un derecho de todos los ciudadanos, se cumple igualmente en el caso de las bibliotecas públicas, como puede comprobarse en lo expuesto por el Manifiesto de Internet de la IFLA<sup>52</sup>.

Para Chase<sup>53</sup> la explosión en el número de redes ciudadanas y de sus comités de organización en los últimos dos años atestigua la definición de “community based computer” (comunidades basadas en el uso de ordenadores). Pero, la meta de estas organizaciones es alcanzar algo más que la tecnología; desean mejorar a sus comunidades. Para asegurar un lugar importante y relevante en la comunidad, las redes ciudadanas -propone Chase- deben hacer frente a la historia del otro abastecedor de servicios de información a la comunidad: la biblioteca pública; una vez que se haga esto, deben centrarse en la realización de resultados, no simplemente en la continuación de su existencia.

En el momento actual, las bibliotecas públicas tienen ante sí buenas perspectivas en la infraestructura nacional de acceso a Internet, en virtud del Convenio: Internet en las Bibliotecas<sup>54</sup>, firmado entre el Ministerio de Ciencia y Tecnología y el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, en octubre de 2002. Considero, en contra de la línea de actuación propuesta por Chase, que lejos de una competitividad por la mejora de las infraestructuras, y como fuentes de información, hemos estar dispuestas para la cooperación. Todas las bibliotecas analizadas ofrecen libre acceso a Internet, y aunque sucede lo mismo con la mayoría de las redes ciudadanas, destacando el caso de Tinet e Infolville, en algunas de ellas como Bilbao, Vitoria, Pontevedra o Calviá, el acceso no es gratuito. Esto lo explica el hecho, de que algunas redes ciudadanas nacen con una orientación menos social y más de negocio, en el sentido de que se conciben como un espacio para que las empresas de la localidad se den a conocer.

### **La alfabetización: creando capacidades**

La cultura, la economía, el ocio, la formación, el empleo y, en general, el acceso al conocimiento dependerá, cada vez más, de la capacidad de las personas para desenvolverse en entornos multimedia caracterizados por la confluencia de diversas tecnologías en constante expansión e integración. Por ello, en el futuro será crucial la capacidad de las personas para acceder en buenas condiciones a la información y

---

52 *Manifiesto sobre Internet de la IFLA / IFLA/FAIFE*, 2002: Documento en el que se incide sobre la importancia de las bibliotecas como portales fundamentales de acceso al contenido de Internet y en el que se ofrecen diversos apuntes básicos sobre la prestación de dicho servicio, <http://www.ifla.org/III/misc/im-s.htm>

53 CHASE, T. (1995), *Opus cit.*

54 *Internet en las Bibliotecas*. Convenio entre el Ministerio de Ciencia y Tecnología y el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte el 30-10-02, para el trienio: 2002-2005, con un presupuesto inicial de 38 millones de euros, datos tomados de [http://www.mcyt.es/asp/ministerio\\_informa/prensa/np30-10-02.htm](http://www.mcyt.es/asp/ministerio_informa/prensa/np30-10-02.htm) [Consulta: 21 de Dic. 2002], desarrollado de forma exhaustiva en la web creado para ello <http://www.internetenlasbibliotecas.es>

el aprendizaje continuo mediante las nuevas tecnologías dada la magnitud y velocidad de los cambios que se están produciendo en este campo<sup>55</sup>.

En esta misma línea se presentan los principios básicos para la Alfabetización en Información (ALFIN) en la Declaración de Praga: “Hacia una sociedad alfabetizada en información”<sup>56</sup>. En ella se considera que “la Alfabetización en Información abarca el conocimiento de las propias necesidades y problemas con la información, y la capacidad para identificar, localizar, evaluar, organizar y crear, utilizar y comunicar con eficacia la información para afrontar los problemas o cuestiones planteadas; es un prerrequisito para la participación eficaz en la Sociedad de la Información; y forma parte del derecho humano básico al aprendizaje a lo largo de toda la vida”.

Se requiere además, la capacitación de las personas, durante las diferentes etapas educativas y formativas, para utilizar las nuevas herramientas y crear valor a través del acceso al conocimiento, es decir, la alfabetización digital, entendida como la extensión universal de los conocimientos básicos para acceder a las redes de información, fundamentalmente Internet, con las capacidades funcionales para obtener de ellas los objetivos perseguidos (información, formación, entretenimiento) de una forma interactiva y participativa<sup>57</sup>.

En este aspecto, siguiendo lo acordado en la Declaración de Praga: “Los gobiernos deben desarrollar programas potentes de promoción de la ALFIN en todo el país como un paso necesario para cerrar la brecha digital por medio de la creación de una ciudadanía alfabetizada en información, una sociedad civil eficaz y una fuerza de trabajo competitiva”<sup>58</sup>. Esta enseñanza y capacitación de ciudadanos, requiere una dotación de infraestructura, material, herramientas y recursos humanos y económicos. Sería deseable, en este sentido, que las Administraciones Públicas establecieran más coordinaciones y más efectivas (aparte de la mencionada), entre las políticas culturales y los programas de telecomunicaciones y nuevas tecnologías. Estas sinergias, tienen el fin de favorecer enfoques colectivos y de mayor eficacia, así como evitar

---

55 *Plan de Iniciativas Estratégicas para la Sociedad de la Información en Andalucía* (2003), Opus cit.

56 *Declaración de Praga: “Hacia una sociedad alfabetizada en información”*, resultado de la Reunión de Expertos en Alfabetización en Información celebrada en Praga, República Checa, entre el 20 y el 23 de Septiembre de 2003, y organizada por la Comisión Nacional de los EE. UU. de Norteamérica para las Bibliotecas y la Documentación y por el Foro Nacional de Alfabetización en Información con el apoyo de la UNESCO, <http://www.cobdc.org/03grups/0grupMarc.html>. Traducción: Cristóbal Pasadas Ureña. Grup de Treball Alfincat. [alfin@cobdc.org](mailto:alfin@cobdc.org).

Más información también en el Manifiesto de Oeiras / Plan de trabajo de PULMAN para e-Europe. 2003. Aprobado en la Conferencia europea sobre las bibliotecas públicas, los museos y los archivos, celebrada en Oeiras, Portugal, en 13 y 14 de marzo de 2003. El manifiesto subraya el importante papel que desempeñan las bibliotecas públicas para satisfacer las necesidades de los ciudadanos en la era digital, e impulsa la cooperación a nivel local con otras instituciones culturales, archivos y museos. [Consultado el 13/3/2004] <http://travesia.mcu.es/documentos/Oeiras.pdf>

57 *Plan de Iniciativas Estratégicas para la Sociedad de la Información en Andalucía* (2003) Opus cit

58 *Declaración de Praga* (2003), Opus cit

duplicar recursos y esfuerzos, lo que, en consecuencia, supone un ahorro del gasto público. Además estas políticas de información no han de responder solamente a planteamientos teóricos de gran impacto mediático pero de poca proyección real y práctica como puede ser el caso español del Plan Info XXI: la Sociedad de la Información para todos<sup>59</sup>, que sigue lo propuesto por el programa E-Europe<sup>60</sup> de la Unión Europea, o el Modelo Europeo de Formación E-Learning: concebir la Educación del Futuro<sup>61</sup>, programas desarrollados con más éxito que el caso español.

Según el Reporte de la ALA sobre Alfabetización Informativa<sup>62</sup> las bibliotecas públicas siguen siendo una de las pocas defensas en contra del control de la información por parte de una minoría. Las redes ciudadanas, son comunidades virtuales de personas que se reúnen en función de intereses comunes. La comunidad necesita de ambos servicios y sigue buscando oportunidades de interacción social en la vida real. Esto permitirá, desde la óptica de la cooperación, que las bibliotecas aumenten su presencia en la sociedad, tanto física como virtualmente. Las bibliotecas públicas más innovadoras, en su deseo de hacer progresar a las comunidades a las que sirven, han de experimentar, implantar y desarrollar acciones interactivas sobre plataformas web. Se incide de forma especial en el objetivo de ofrecer una visión general de todos los aspectos relacionados con los programas formativos, en todos los niveles educativos y fuera de ellos; y tanto en lo que se refiere a la enseñanza presencial en la propia biblioteca, servicios ya desarrollados en la bibliotecas de Murcia y Tarragona, como en lo que se refiere a la enseñanza virtual basada en la red, modalidad practicada en las bibliotecas de Logroño, Zaragoza, Valladolid y Santander.

---

59 *Plan Info XXI: La Sociedad de la Información para todos*, 2001 [http://www.elpais.es/elpaismedia/ultimahora/media/200307/11/internet/20030711elpepuner\\_1\\_P\\_PDF.pdf](http://www.elpais.es/elpaismedia/ultimahora/media/200307/11/internet/20030711elpepuner_1_P_PDF.pdf)

El plan INFO XXI es una propuesta del gobierno para el desarrollo de la Sociedad de la Información en España, dentro del periodo 2001-2003. <http://www.elmundo.es/navegante/2002/02/14/esociedad/1013678578.html>; <http://www.el-mundo.es/ariadna/2002/11/1035634195.html>. El Plan Info XXI responde a los objetivos establecidos en la iniciativa e-Europe, aprobada en el Consejo Extraordinario de Lisboa, en marzo de 2000, y con su correspondiente Plan de Acción aprobado en Feira, en junio de ese mismo año, y ayudará a que España esté entre los países europeos más avanzados en el terreno de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y el nuevo entorno de la Sociedad de la Información.

60 *Programa E-Europe*, 1999: [http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/index_en.htm). Programa e-Europa de la Unión Europea: eEurope, una Sociedad de la Información para todos. La Comisión Europea puso en marcha con fecha 8 de diciembre de 1999 la iniciativa "eEurope - una Sociedad de la Información para todos".

61 *Modelo Europeo de Formación E-Learning: Concebir La Educación Del Futuro*. Diseñado en el Consejo Europeo de Lisboa, celebrado los días 23 y 24 de marzo de 2000, los Jefes de Estado y de Gobierno, fijaron a la Unión un objetivo estratégico esencial: «convertirse en la economía basada en el conocimiento más competitiva y dinámica del mundo, capaz de crecer económicamente de manera sostenible con más y mejores empleos y con mayor cohesión social». <http://www.fundecyt.es/servicios/formacion.htm>

62 *Reporte Final del Comité Presidencial de la American Library Association [Ala] Sobre Alfabetización Informativa*, 2000 [en línea], 2000 <http://www.uacj.mx/dia/Cursos/dhi/docs/doc13.htm>

Las redes ciudadanas facilitan el acceso y la formación de la ciudadanía a la sociedad de la información, en este sentido, podrían considerarse como la escuela de la era digital<sup>63</sup>. En cuanto a los cursos de aprendizaje para un óptimo uso de las nuevas tecnologías, son impartidos bien en las propias instalaciones de las redes ciudadanas, como por ejemplo el caso de Carreño o en cualquiera de las instituciones que forman la red de acceso a las nuevas tecnologías, por ejemplo Terrasa (en donde la biblioteca municipal es un punto de acceso de dicha red); otras lo tienen concertado con academias privadas, el caso de Cieza, por ejemplo. En otros casos, como Bilbao, sólo ofrecen este servicio para el sector empresarial, pero no para el resto de la ciudadanía y algo parecido le sucede a Ravalnet, que sólo ofrece cursos para los colegios o empresarios y siempre con cita previa. En algunos casos, como es el de Alaquás, estos cursos son solamente virtuales.

## BENEFICIOS DE LA COOPERACIÓN

Trabajar en red requiere estar comunicados, intercambiar la información, coordinar el proceso y compartir un espacio de trabajo, en este caso el espacio virtual, lo que sin duda exige una correcta planificación estratégica. Para aprovechar al máximo las ventajas de la cooperación, es necesario concebirla como una modalidad sistemática y estable de trabajo, un compromiso dotado de un cierto grado de rigor organizativo y formalmente documentado. Este hecho, por tanto, va más allá de las meras experiencias de colaboración coyuntural u ocasional, que responden a intereses puntuales, tal y como consta en el punto 7.5. de las Pautas sobre los Servicios de las Bibliotecas Públicas<sup>64</sup>.

No existe un modelo o grupo de estrategias que permitan a las bibliotecas desarrollar un papel más directo en lo que se refiere a la cooperación. En cualquier caso, es básico que los acuerdos de colaboración deben especificarse por escrito, detallando los objetivos y cada uno de las responsabilidades de los socios. Para que estas comunidades prosperen, será necesario identificar preocupaciones comunes y construir agendas en común<sup>65</sup>. Los temas a considerar son: público al que se dirige (destinatarios), financiación, equipamiento, personal, marketing y utilización de los medios de comunicación y el calendario en que se van a llevar a cabo las acciones<sup>66</sup>.

---

63 NAVARRO, L.; SERRA, A. (1996), Opus cit.

64 *Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Subdirección General de Información y Publicaciones, 2002. Disponible en línea: [documentos/pautas\\_servicios.pdf](http://travesia.mcu.es/documentos/pautas_servicios.pdf)[http://travesia.mcu.es/documentos/pautas\\_servicios.pdf](http://travesia.mcu.es/documentos/pautas_servicios.pdf) [Consulta: 12. enero, 2003]

65 SCHULER (2003) Opus. cit.

66 *Puatas Pulman: Public Libraries Mobilising Advanced Networks*. 2002 <http://www.pulmanweb.org/DGMs/DGM-Spanish-Ver-Jan03.doc> [Consulta: 25 de mayo, 2003]

Al mismo tiempo, las trampas de exclusividad, parroquialismo, mala intención, y marginalización necesitarán ser evitadas<sup>67</sup>.

La importancia de lo local, como se ha venido poniendo de manifiesto en todo el artículo, es el motivo por el que estos programas de colaboración no pueden ser igual en todas las situaciones, lo que requiere que en cada caso tenga que ser considerada la realidad del territorio en el que se están llevando a cabo. El éxito de estas regulaciones reside tanto en incluirlas en las estrategias globales de desarrollo de una comarca, como, especialmente, en adaptarlas a las peculiaridades e idiosincrasias locales o regionales en las que se vayan a implantar. Por ello se requiere la participación de los Observatorios Locales, que se dedican al conocimiento de la realidad cultural y socioeconómica en la que estos proyectos pretendan instalarse, y por tanto, permiten analizar las demandas sociales, detectar los obstáculos al desarrollo y activar medidas para dar respuesta a esas demandas y resolver las problemáticas detectadas, en especial las relativas a la información. En este sentido, el desarrollo de la capacidad de la comunidad, significa construir habilidades y bancos de conocimiento, instituciones locales, recursos locales, y programas que dan poder a una comunidad para lidiar efectivamente con sus propias circunstancias<sup>68</sup>.

Por el tema de la proximidad, se hace más fácil arbitrar soluciones concretas a las necesidades más específicas y muy heterogéneas de los ciudadanos de una comunidad, que, sin embargo, se pueden perder en el desarrollo de modelos únicos y lineales para ámbitos de aplicación más amplios a niveles nacional o internacionales.

Sin detenernos en todos estos aspectos anteriormente citados, a continuación se exponen algunos de los beneficios que se pretenden alcanzar con esta colaboración:

- La comunidad percibirá que ambos son servicios públicos de información, para lo que requiere que se promuevan acciones divulgativas, independientemente de la procedencia (pública o privada), sino por el interés, el bien y la utilidad pública que tienen, ya que pueden solucionar sus necesidades informativas, y por tanto contribuir a la mejora del bienestar social. De ser cierto este hecho, se estaría cumpliendo el compromiso de servicio<sup>69</sup> de las redes ciudadanas, por el que los servicios proporcionados deben tener una calidad comparable a otros servicios proporcionados por entidades privadas, lo que puede y debe hacerse extensivo a las bibliotecas públicas.
- Estas alianzas, permiten romper la incomunicación habitual hasta ahora entre los diferentes proveedores de información, lo que garantizaría mejorar la

---

67 SCHULER (2003) Opus. cit.

68 SCHULER (2003) Opus. cit.

69 Compromisos de la Red Ciudadana de Seattle <http://www.scn.org/commnet/principles.html>

calidad, eficacia y efectividad en el diseño, manejo y el uso de las diferentes fuentes de información de interés para la comunidad, con el consiguiente ahorro de esfuerzos.

- Estas medidas contribuyen a reconocer unánimemente el derecho a la información como ineludible y proporcionar acceso a numerosas fuentes de información (materia prima de la nueva sociedad). Tanto para los ciudadanos en particular, como para los agentes de desarrollo y las pequeñas y medianas empresas.
- Se favorece el acceso e intercambio interactivo de todo tipo de información (registros y bases de datos públicos, inscripciones, declaraciones...), que respondan a las necesidades de los ciudadanos en sus ámbitos de interés, especialmente en los entornos locales.
- Se garantiza que toda la comunidad disponga, de forma gratuita o a bajo precio, de las aplicaciones tanto documentales como tecnológicas (infoestructuras e infraestructuras), que faciliten el acceso a la información sobre la base de la igualdad, rompiendo los límites de la raza, sexo, religión, educación, opción política, riqueza, zona geográfica y especialmente entre los sectores más desfavorecidos.
- La creación de estas ciudades-red abiertas<sup>70</sup> con redes digitales avanzadas al servicio de sus ciudadanos permite la comunicación interactiva y la utilización de la red para llevar a cabo múltiples actuaciones, tales como comprar, vender, pagar, hacer transferencias, realizar reservas, desideratas, consultar catálogos, documentos digitalizados, etc. Se pretende acercar la Administración a los ciudadanos lo que permite que los ciudadanos estén más informados, más involucrados y, en definitiva, el establecimiento de un marco de relación Administración-Ciudadano más participativo y democrático, la democracia digital o *e-Gobierno*.
- Todo ello contribuye a fortalecer la capacidad local y regional de reunión y utilización de información multisectorial en los procesos de adopción de decisiones y reforzar la capacidad de análisis de datos e información. Se trata de permitir el acceso a la información pertinente en la forma y en el momento en que se precise para facilitar su uso.
- Esta colaboración (partenariado, partnership) facilitaría el desarrollo estratégico de las redes locales, regionales y nacionales a través de las cuales se prestarán estos servicios y el desarrollo de una mentalidad y actitud abierta a los cambios y un interés por los problemas reales en detrimento de las prioridades político-económicas.

---

70 SCHIAVO, E. *La ciudad de las redes* [en línea]: *Una prospectiv@ en.red.ada*. 1999 <http://www.enredando.com/cas/cgi-bin/enredantes/plantilla> [Consulta: 25 Junio 2002]



- De esta manera se pueden sentar las bases de la formación en el uso. Se trata de crear capacidad, para lo que es necesario proporcionar los recursos adecuados, diseñar programas, cursos o sesiones de alfabetización digital y dar las facilidades para aquellos que buscan información, la alfabetización informacional.
- Se verían recompensados los esfuerzos que se realizan en los sectores público (las bibliotecas públicas) y privado (especialmente las PYMES) y el llamado Tercer Sector o Tercer Sistema<sup>71</sup> (asociaciones, entidades ciudadanas de todo tipo, redes ciudadanas) para el desarrollo de recursos locales que permitan ofrecer nuevos y mejores servicios a una variedad amplia de usuarios.
- Se evitaría mucha pérdida de tiempo (al usuario) y de recursos y esfuerzos (a la administración), si se ofreciera un único e innovador punto de acceso virtual a la información de interés local y comarcal capaz de servir de soporte para la implantación y experimentación de las nuevas tecnologías, que perfectamente pueden ser las bibliotecas públicas.

## A MODO DE CONCLUSIÓN

Las redes ciudadanas y las bibliotecas públicas deben examinar sus semejanzas y sus diferencias y considerar el potencial para trabajar conjuntamente en el futuro. ¿Por qué? Para Das<sup>72</sup> existen varios motivos:

- Porque la mayoría de bibliotecas públicas ya disponen de acceso a la red<sup>73</sup>, y a través de su sede web (necesaria para todas), permiten el acceso a los catálogos en línea de la biblioteca y muestran la disponibilidad de recursos locales por todo el mundo.
- Porque puesto que el acceso electrónico a los recursos locales es una característica dominante de las redes ciudadanas, la distinción que separa a las dos (las bibliotecas públicas de las redes ciudadanas) se está cerrando.
- Porque los bibliotecarios tienen amplia experiencia planificando y desarrollando proyectos comunitarios para satisfacer las necesidades de los usuarios. Las redes ciudadanas necesitan este tipo de planificación para tener éxito.

---

71 *Itinerarios de cultura y empleo: el rol del Tercer Sistema en la estrategia Europea*. Roma: Edisse, 2001. Citado por BLANCO, I. "Tiempos de cambio: de las bibliotecas públicas funcionariales a las bibliotecas públicas gerenciales" En: Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (1º. 2002. Valencia). *La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información: actas*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002. p. 178. Disponible también en línea: [http://www.mcu.es/lab/bibliote/travesia\\_actas/pdf/for\\_449.pdf](http://www.mcu.es/lab/bibliote/travesia_actas/pdf/for_449.pdf)

72 DAS (1999), Opus Cit.

73 En virtud del convenio *Internet en las Bibliotecas*, 2002, Opus cit.

- Porque los bibliotecarios saben muy bien cómo funcionan los sistemas automatizados y cómo proveer acceso gratuito a la información. Esta habilidad sería útil para las redes ciudadanas que se esfuerzan por aprender a utilizar sus sistemas con el fin de proveer información a todos los usuarios.
- Porque las redes ciudadanas muchas veces luchan por obtener la financiación adecuada. Los bibliotecarios podrían ayudar a determinar qué servicios deberían ser gratuitos y cuáles no (considerando la gratuidad de los servicios básicos en el entorno de lo público).
- Porque integrar recursos en una sola red, en lugar de contar con dos o tres redes separadas, podría dar como resultado protocolos estandarizados y la posibilidad de distribuir servicios adicionales y de valor añadido a todos los usuarios.

Esta colaboración es un ejemplo de como las bibliotecas pueden retomar sus funciones educativas y de proveedoras de información en el ámbito municipal y ofrecer la oportunidad de promover el servicio de forma accesible y con alta tecnología. Además, los ciudadanos pueden tener acceso a gran cantidad de información que, en muchos casos, será única y exclusiva, gracias al acceso a las bases de datos con información de la comunidad que la biblioteca ha elaborado o reunido previamente<sup>74</sup>. En ningún caso, se trata, sin embargo, de sustituir al resto de los proveedores de información de la comunidad, ni siquiera de entrar con ellos en un conflicto estéril, más bien contrario, se pretenden establecer puentes entre aquellos y los ciudadanos a través de las sinergias y la cooperación.

Aunque el foco principal de las redes ciudadanas es proporcionar la información local o de origen e interés para la comunidad, la mayoría de ellas también ofrecen al público la oportunidad de disfrutar de otros servicios. Por citar algunos: el correo electrónico, participar en grupos de discusión, foros públicos o conferencias electrónicas, acceso a las agencias y a los profesionales del servicio social y todas aquellas acciones relacionadas con las actividades de alfabetización digital y la teleformación, líneas de actuación muy similares en su concepto a las de las actuales bibliotecas públicas. Estas han de adaptarse al siglo XXI sin olvidar sus actividades tradicionales de depósito y difusión de la memoria y del patrimonio documental, fomento de la cultura, promoción de la lectura, apoyo a la investigación y a la educación o simplemente como lugar de ocio y entretenimiento, que las han mantenido viva con mayor o menor fortuna hasta hoy.

---

74 KNIGHT, T. *Aprendiendo de otros en las Bibliotecas Públicas*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2001, p.33. Este autor se refiere en este libro a los Quioscos Electrónicos de Información de Sutton, Londres. Estos quioscos están colocados en sitios públicos como aeropuertos, estaciones, calles. Facilitan el acceso gratuito en línea (365 días al año, 24 horas al día) para todos los ciudadanos a la información y servicios municipales y comunitarios; oportunidades de empleo, noticias sobre transportes; ocio y turismo; compra-venta de entradas. Más información: [trevor.knight@sutton.gov.uk](mailto:trevor.knight@sutton.gov.uk)