

# La biblioteca pública ante las necesidades informativas de su comunidad: recursos y servicios a través de la web

FCO.JAVIER GARCÍA GÓMEZ

ANTONIO DÍAZ GRAU

*Biblioteca Pública Municipal. Ayuntamiento de San Javier (Murcia)*

El carácter local de la biblioteca pública y la mejora de sus productos y servicios se afianza con la inclusión de las tecnologías de la información y comunicación en el desarrollo cotidiano de estas instituciones. Dentro de las mejoras aportadas destacamos los servicios relacionados con el ofrecimiento de información para la Comunidad.

Un servicio de información para la comunidad (SIC), o servicio de información local (SIL), a través de Internet es una herramienta que bien gestionada puede llegar, y de hecho ya ha llegado, en determinados lugares, a proporcionar unos niveles de servicio nunca antes previstos en las bibliotecas públicas. Un SIC/SIL virtual puede ofrecer desde ofertas de empleo, ofertas inmobiliarias, alertas informativas, servicios a la ciudadanía y a la Administración, y un largo etcétera en donde no vemos límites. Presentamos en este trabajo algunos ejemplos que demuestran que la función de la biblioteca pública como agente de desarrollo local no se queda sólo en palabras.

**PALABRAS CLAVE:** Biblioteca Pública, Internet, Información Local, Información a la Comunidad, Biblioteca Digital, Biblioteca Virtual, Servicio de Información, Servicio de Información a la Comunidad.

## *THE PUBLIC LIBRARY VIS À VIS ITS COMMUNITY INFORMATION NEEDS: WEB RESOURCES AND SERVICES*

The local nature of public libraries and the improvement of their products and services have become stronger with the inclusion of information and communication technologies in their daily activities. Within the improvements noticed the services related to the provision of information for the community stand out.

A web-compliant community-based information service (CBIS), or local information service (LIS), is a tool that well managed could provide –and it has indeed done so in some places– service levels never seen before in public libraries. A virtual CBIS/LIS could carry job vacancies, real estate ads, information alerts, services for citizens and the local administration and much more. This paper examines some instances showing that the public library function as an agent for local development is more than just words.

**KEYWORDS:** Public Libraries, The Internet, Local Information, Community Information, Digital Libraries, Virtual Libraries, Information Services, Community Information Service.

## INTRODUCCIÓN

En la última década, los avances de las tecnologías de la información y comunicación han provocado un cambio radical en la manera en que se viene seleccionando, adquiriendo y difundiendo todo tipo de información. La biblioteca pública, dentro de su proceso de modernización, no ha permanecido ausente a los avances tecnológicos. De hecho, desde hace ya tiempo, son muchas las bibliotecas públicas que salvando obstáculos de *incumbencia*<sup>1</sup> han desarrollado numerosos servicios que completan y complementan a aquellos otros servicios clásicos y tradicionales, de tal manera que su integración en la nueva economía y sociedad de la información y del conocimiento viene realizándose de forma paulatina y cada vez más generalizada. En esta nueva fase de concepción de la biblioteca pública juega un papel fundamental la tecnología digital más representativa del momento actual: Internet, la cual, a través del universo Web, amplía las posibilidades de transmisión, difusión, recuperación y acceso a todo tipo de informaciones y conocimientos.

La biblioteca pública, auténtico *centro local de información que facilita a sus usuarios todas las clases de conocimiento e información*<sup>2</sup>, tiene ante sí una fantástica oportunidad de mostrarse necesaria convirtiéndose en auténtico portal de acceso a la información y conocimiento digital<sup>3</sup>, y por tanto la oportunidad de resultar más útil.

Ahora bien, la biblioteca pública debe cumplir con su labor informativa especialmente en su entorno más inmediato: el de la comunidad de usuarios a la que sirve, la cual, sustenta a la biblioteca pública a través de sus impuestos y obligaciones fiscales<sup>4</sup>. Por ello, la biblioteca pública se debe a sus conciudadanos más próximos.

1. Nos referimos a obstáculos de índole ideológica, económica, social, laboral, y profesional. Como bien indica Domínguez Sanjurjo, “los escollos materiales con los que a menudo nos encontramos al intentar conseguir aumentos en las dotaciones presupuestarias y de personal son –a pesar de todo– más fáciles de superar que las barreras invisibles de nuestras conciencias, que nos mantienen aferrados a modelos tradicionales de biblioteca” (Domínguez Sanjurjo. 2003, 51)
2. Definición de biblioteca pública que nos ofrece el *Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública* (1994) <<http://www.fundaciongsr.es/documentos/manifiestos/mani94es.htm>> [Consulta: 11/02/2002]
3. Algunos ejemplos de las posibilidades de las bibliotecas públicas como portales de acceso a información digital pueden consultarse en las *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. (2001), p.10-11
4. Así se pone de manifiesto en la definición de biblioteca pública que aportan las nuevas directrices de la IFLA sobre bibliotecas públicas: “Una biblioteca pública es una organización establecida, respaldada y financiada por la comunidad, ya sea por conducto de una autoridad u órgano local, regional o nacional, o mediante cualquier otra forma de organización colectiva. Brinda acceso al conocimiento, la información y las obras de la imaginación gracias a toda una serie de recursos y servicios y está a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual, sean cuales fueren su raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica y laboral y nivel de instrucción”. *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. (2001), p.8

Y precisamente ahora en unos momentos en los que la tendencia a globalizar todos los procesos informativos y de generación de conocimientos desvirtúa la pertinencia informativa; ahora, cuando el hecho de mostrarnos en sedes virtuales hace que nuestra comunidad de usuarios sea mayor, con unos perfiles que resultan cada vez más difíciles de establecer; precisamente ahora, es cuando las redes telemáticas nos proporcionan estupendas soluciones para llegar a un mayor número de personas necesitadas de servicios informativos transparentes, ágiles, útiles y eficaces.

Ofrecemos en este artículo algunos ejemplos destacados de cómo determinadas bibliotecas públicas, a través de magníficos servicios de información local y/o a la comunidad desde entornos telemáticos, llevan a cabo esta encomiable labor de servicio público a la comunidad.

## OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

El objetivo es doble. Por un lado, pretendemos proporcionar información sobre servicios a la comunidad relevantes y pertinentes que bibliotecas públicas del mundo ofrecen, información que sirva de inspiración a bibliotecarios para extrapolar los casos que les interesen y tras personalizarlos, ponerlos en marcha en sus sedes. Por otro lado, pretendemos presentar el nivel que el *servicio de información local*<sup>5</sup> tiene en muchas bibliotecas, siendo en casos uno de los servicios más usados y en el que más se trabaja, al tiempo que ofrecemos una panorámica del estado de la cuestión.

A la hora de ofrecer información sobre estos servicios nos hacía falta categorizarlos con el fin de poderlos mostrar de una manera eficiente, y para categorizarlos nos planteamos la siguiente cuestión: o bien hacíamos una reflexión a priori sobre los tipos de información que deben proporcionarse a través de estos servicios –para buscar después ejemplos que respondan a estas expectativas–; o bien de hecho analizábamos qué tipos de informaciones proporcionaban estos servicios para a la vez que hacíamos una clasificación con base real, ir detectando los mejores servicios sobre cada tipo de información que ofrecía ésta u otra biblioteca. Nos decantamos por la segunda opción por parecernos la más natural y adecuada al objetivo original

---

5. En la literatura profesional española aparecida en los últimos años se está abriendo un debate sobre cuál debe ser la denominación más idónea para este tipo de servicio bibliotecario. Así, podemos encontrarnos con nociones como las de “servicio de información local”, “servicio de información comunitaria”, “servicio de información ciudadana”, “sistema de información local”, “servicio de información a la ciudadanía”, etc. que no vienen sino a demostrar la amplitud del universo informativo que puede proporcionarse desde este servicio. En el ámbito anglosajón, desde hacia ya varias décadas, prevalece el término de “servicio de información a la comunidad” (Community Information Service) de forma que la información que se presta en este servicio no tiene por qué centrarse en cuestiones esencialmente locales, sino en cualquier aspecto que sirva para hacer más fácil y sencilla la vida diaria de la comunidad

de este trabajo: presentar una estantería de delikatessen bibliotecaria sobre servicios de información local y/o a la comunidad a la vez que presentar el estado de la cuestión, cómo funcionan los servicios de información a la comunidad, qué relevancia tienen y qué información dan de hecho.

La tarea de buscar, localizar y averiguar<sup>6</sup> qué bibliotecas públicas virtuales ofrecen este tipo de servicio o/y este tipo de información<sup>7</sup> en sus sedes web la abordamos de la siguiente manera:

- Buscando en tres directorios<sup>8</sup> de bibliotecas muy conocidos, guiándonos a través de estas tres fuentes de información que consideramos bastante exhaustivas: The www Library Directory <http://www.webpan.com/msauers/libdir>; el directorio de bibliotecas públicas que facilita la UNESCO desde su portal en Internet [http://www.unesco.org/webworld/portal\\_bib/Libraries/Public](http://www.unesco.org/webworld/portal_bib/Libraries/Public); y el directorio de bibliotecas mantenido y actualizado por José Antonio Merlo Vega, **Bibliotecas españolas y de todo el mundo** <http://exlibris.usal.es/bibesp/index.htm>.
- Interrogando diversos buscadores en la red<sup>9</sup>
- Acudiendo a fuentes impresas en las que otros autores habían realizado estudios similares<sup>10</sup>

6. La búsqueda y selección de bibliotecas públicas con sede web que proporcionaran información local y/o a la comunidad, la realizamos durante los meses de mayo y junio de 2003, a raíz de nuestra aportación en un curso de formación bibliotecaria celebrado en Valencia titulado "El servicio de información local en la biblioteca pública" <[http://bv2.gva.es/agenda/sm\\_agenda/documentos/documentos\\_web/local.htm](http://bv2.gva.es/agenda/sm_agenda/documentos/documentos_web/local.htm)> <<http://www.sanjavier.com/sp/biblioteca/curso03/index.htm>>. Posteriormente, y con objeto de enviar este texto a la revista, realizamos un proceso de revisión y actualización de la información durante la primera quincena del mes de julio de 2003
7. Decimos "este tipo de servicio o este tipo información" ya que sucede que hay sedes web que engloban la información local en un recurso (servicio) exclusivo, hay las que ofrecen el servicio de información local de forma dispersa entre distintos servicios, y hay las que teniendo un recurso para este menester, no obstante, ofrecen información propia de este servicio dentro de otros recursos
8. Otros directorios desde donde podemos informarnos sobre la presencia de bibliotecas en Internet son los proporcionados en <<http://www.libdex.com/>> y <<http://sunsite.berkeley.edu/Libweb/>>
9. Una completa relación de motores de búsqueda existentes en Internet puede consultarse en <<http://www.telepolis.com/monografico/mono188/>> [Consulta: 11/06/2003]. Asimismo, la Biblioteca Central de Cantabria ofrece también otra relación importante de buscadores y metabuscadores, así como una serie de recomendaciones de cómo afrontar una búsqueda de información en Internet <<http://www.bcc.gobcantabria.es/internet/internet.htm>> [Consulta: 01/07/2003]
10. Especialmente los trabajos de García Gómez (2002), Giappiconi (2001), Omella (2003), Thourage (1999), así como los ejemplos y experiencias apuntadas en las Directrices de la IFLA (2001) y las Pautas PULMAN (2001)

## SERVICIOS Y RECURSOS DE INFORMACIÓN LOCAL Y/O A LA COMUNIDAD EN LAS SEDES WEB DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS. EJEMPLOS DESTACADOS

En este apartado vamos a apuntar y describir los recursos de información local que más se repiten en las sedes de bibliotecas públicas, esto significa que no los vamos a tratar todos. No pretendemos ni hacer un análisis exhaustivo de los recursos existentes ni una selección con criterios de calidad, (ni todos ni los mejores), sino describir la realidad *cotidiana* de la presencia de recursos de información local en las sedes web de bibliotecas públicas. De cada recurso eligiéremos un caso destacado, el cual describiremos someramente y anotaremos direcciones de otros recursos del mismo tipo también destacables.

### Selección de recursos web

Se trata de una selección de páginas web en la red con información de interés local. Destacamos el recurso de la *Biblioteca pública de Ajax* (Canadá), <http://www.townofajax.com/library/internet.asp> la cual a través de su recurso *Internet Resource Links* ofrece, ordenado por materias, un cuadro completo de enlaces a páginas web con contenidos pertinentes a las necesidades de la comunidad. La estructura del servicio es simple y útil, se trata una lista sensible de materias de tal manera dispuestas que al elegir una materia aparece bajo ésta la suma de páginas web que la biblioteca seleccionó para cubrir su contenido. El cuadro de materias seleccionado por la Biblioteca de Ajax es: Negocio, Consumo, Oportunidades de empleo, Educación, Genealogía, Gobierno, Noticias, Información de Referencia, Ciencia y tecnología, Motores de búsqueda y Bibliotecas virtuales. Cada biblioteca, a la hora de poner en marcha este recurso, ha de plantearse qué necesidades de información tiene la comunidad a la que sirve.

Otras webs bibliotecarias donde es destacable este tipo de servicio de información son:

*NOBLE, red de bibliotecas* (EEUU) <http://www.noblenet.org/index2.htm>

*Biblioteca pública de Danbury* (EEUU) <http://danburylibrary.org/sites.html>

*Biblioteca Principal de Bruselas* (Bélgica) [http://www.brunette.brucity.be/bib/bibp2/bibel/be\\_laeken.htm](http://www.brunette.brucity.be/bib/bibp2/bibel/be_laeken.htm)

*Biblioteca Pública de Grand Forks* (Canadá) <http://www.sunshinecable.com/~gfpublib/Internet.html>

*Biblioteca Pública de Valladolid* (España) <http://bpval.bcl.jcyl.es/Recursos/Recursos.html>

*Biblioteca Pública de Zaragoza* (España) [http://portal.aragob.es/servlet/page?pageid=4103,599&dad=portal30&schema=PORTAL30&cuerpo.est=ITPG\\_CT\\_BIBPBIBENLACES](http://portal.aragob.es/servlet/page?pageid=4103,599&dad=portal30&schema=PORTAL30&cuerpo.est=ITPG_CT_BIBPBIBENLACES)

### Información turística

La relación biblioteca pública/oficina de turismo, en la literatura española profesional, ya quedó reflejada en un número monográfico que publicó la ya extinta revista valenciana *Métodos de Información*<sup>11</sup>. En este monográfico ya se apuntaban algunas de las consideraciones más importantes que podía presentar la biblioteca pública ante la necesidad de servicios de información turística en la zona de influencia de la biblioteca.

Uno de los ejemplos más sugerentes lo encontramos en el proyecto *Turisme i* (12), desarrollado por el Servicio de *Biblioteques de la Diputació Provincial de Barcelona* (España). *Turisme i* es una experiencia piloto impulsada de manera conjunta por el Servicio de Bibliotecas de la Diputación de Barcelona y la Agencia de Promoción Turística de la Diputación. Desde que se iniciara en el año 2000, la mejora de la percepción de la biblioteca pública como centro local de información ha ganado muchos enteros en las localidades participantes. En 2003, este trabajo se ve reflejado en la Web a través de su sede virtual <http://www.diba.es/biblioteques/treballenxarxa/quefem/xarxabiblioteques/projectebiblio-turisme1.asp>

Desde este servicio virtual podemos acceder a los folletos informativos elaborados por cada biblioteca participante sobre el proyecto de trabajo. Dichos folletos es posible descargarlos en formato pdf. Este servicio aporta dos recursos de valor: por una parte, una selección bibliográfica de información turística de interés de las localidades participantes sobre aspectos tan variados como arte, naturaleza, recursos turísticos, costumbres y tradiciones, rutas turísticas, etc.; por otra parte, una selección de recursos digitales presentes en Internet sobre información turística y geográfica en los que es posible encontrar información referente a alojamientos, transportes, mapas, consejos para visitantes, etc. Los recursos no sólo proporcionan información de interés sobre la zona de influencia de las bibliotecas participantes, sino que también recogen información turística de interés sobre Barcelona, Catalunya, y el resto de España, incluso el resto del mundo.

Otras webs bibliotecarias donde es destacable este tipo de servicio de información son:

*Biblioteca pública de Silkeborg* (Dinamarca) <http://www.silkeborg.bib.dk/hovedmenu/silkeborg-by-egn.html>

*Biblioteca Pública de Klaipeda* (Lituania) <http://www.biblioteka.lt/eng/www.htm#Turistams>

11. Asociación Valenciana de Especialistas en Información (AVEI): *Métodos de Información*, vol.8, nº42-43 (enero-marzo 2001)

*Biblioteca Pública de Valladolid* (España) <http://bpval.bcl.jcyl.es/Valladolid/WWW/index.html>

*Biblioteca Pública de Zaragoza* (España) [http://portal.aragob.es/servlet/page?\\_pageid=3955,599&\\_dad=portal30&\\_schema=PORTAL30&cuervo.est=I](http://portal.aragob.es/servlet/page?_pageid=3955,599&_dad=portal30&_schema=PORTAL30&cuervo.est=I)

### TPG CT BIBPARAOCI

*Biblioteca Pública de Valencia* (España) <http://www.gva.es/bpv/enlaces/valenciainf.htm#Turismo>

## **Genealogía e Historia Local**

Conocer y rastrear nuestras raíces genealógicas resulta ciertamente interesante y en determinados casos, una labor compleja y duradera en el tiempo. Para facilitar-nos nuestro interés particular por nuestras raíces familiares, nada mejor que tener a mano las mejores herramientas que nos puedan servir de ayuda para tal fin. Algunas bibliotecas públicas facilitan esta labor ofreciendo una amplia colección de recursos informativos destinados a satisfacer necesidades informativas y curiosidades, especialmente entre los investigadores e historiadores.

Las *bibliotecas públicas de Birmingham* (Reino Unido) ponen a disposición de los interesados en la materia, un amplio abanico de posibilidades y fuentes de información consultables en línea para hacer más fácil y complaciente esta tarea investigadora ([http://www.birmingham.gov.uk/GenerateContent?CONTENT\\_ITEM\\_ID=10898&CONTENT\\_ITEM\\_TYPE=0&MENU\\_ID=10277](http://www.birmingham.gov.uk/GenerateContent?CONTENT_ITEM_ID=10898&CONTENT_ITEM_TYPE=0&MENU_ID=10277)). La biblioteca ofrece, a tal respecto, una serie de preguntas que más frecuentemente son realizadas por los usuarios sobre estos temas, acompañadas de sus correspondientes respuestas.

Otras bibliotecas donde se ofrece este tipo de información son:

*Biblioteca Pública de Zaragoza* (España) [http://portal.aragob.es/pls/portal30/url/page/PG\\_CT\\_INTERNET\\_INICIO/PG\\_CT\\_BIBPVIRARAGON4?cuervo.est=ITPG\\_CT\\_BIBPARAWEB1](http://portal.aragob.es/pls/portal30/url/page/PG_CT_INTERNET_INICIO/PG_CT_BIBPVIRARAGON4?cuervo.est=ITPG_CT_BIBPARAWEB1) [Relación de personajes ilustres de Aragón]

*Biblioteca pública de Salem* (Estados Unidos) <http://www.open.org/~library/fotofind.html> [Colección de fotografías digitalizadas de historia local]

## **Servicio de información para negocios**

Es este un tipo de recurso muy frecuente en servicios de información a la comunidad de Bibliotecas Públicas, sobre todo del ámbito anglosajón. De los muchos casos que hay destacamos por su pertinencia el ofrecido por la *Biblioteca Pública de Danbury* (EEUU)

La *Biblioteca Pública de Danbury* <http://danburylibrary.org/buslinks.html> ofrece este servicio bajo el nombre *Business*, servicio este desde donde además de poder acceder a una selección de webs sobre negocios y oportunidades de empleo se

especializa la oferta de información en tres recursos: *Recursos de la Biblioteca*, desde donde se accede a directorios de empresas, revistas a texto completo y a bases de datos sobre negocios, siendo que para poder acceder a ellas se ha de introducir el número de la tarjeta de la biblioteca. *Ayuda en la Región*, donde se da una lista de enlaces a organismos regionales y locales necesarios para montar, mantener y desarrollar un negocio desde el punto de vista legal, financiero y comercial. E *Inversión*, desde se facilita información relativa a finanzas.

Otras webs bibliotecarias donde es destacable este tipo de servicio de información son:

*Biblioteca Pública de Auckland* (Nueva Zelanda) <http://www.aucklandlibrary.co.nz/process.asp?pageurl=/explore/busandcorp/bisinfo.html>

*Biblioteca Pública de Nueva York* (EEUU) <http://www.nypl.org/research/sibl/index.html>

*Bibliotecas Públicas de Essex* (Reino Unido) <http://www.essexcc.gov.uk/libraries/ibis/index.html>

*Bibliotecas Públicas de Birmingham* (Reino Unido) [http://www.birmingham.gov.uk/GenerateContent?CONTENT\\_ITEM\\_ID=1550&CONTENT\\_ITEM\\_TYPE=0&MENU\\_ID=10273](http://www.birmingham.gov.uk/GenerateContent?CONTENT_ITEM_ID=1550&CONTENT_ITEM_TYPE=0&MENU_ID=10273)

*Biblioteca Pública de Kelantan* (Malasia) <http://www.ssl.sabah.gov.my/bi/services/business.asp#top>

### **Información sectorial**

Dentro de esta categoría hemos incluido todos aquellos recursos de información dirigidos expresamente a sectores de población definidos por raza, edad, sexo, religión, capacitación física o síquica, o situación jurídica. Nos referimos a recursos para personas de raza negra, para niños, para mujeres, para personas que profesan la misma fe, para personas con una particular discapacidad física o síquica, para presos, para extranjeros, para inmigrantes, para divorciados, etcétera. Este tipo de servicio no lo hemos clasificado por el tipo de información que ofrecen sino por el destinatario tan particular del servicio. Ciertamente, se dan en casi todos los servicios de información local bibliotecarios algún recurso dentro de esta categoría, y la razón es obvia, nos explicamos: en todas las comunidades hay sectores de población en los que concurren características que los diferencian y si alguno de esos sectores es destacado, o bien necesita un tratamiento informativo especial, la biblioteca ha de servirlo y efectivamente así lo hace, como se atestigua en los casos que a continuación apuntamos, una selección de entre muchos.



• **Para el sector de discapacitados físicos y psíquicos. Some useful disability web sites. Red de Bibliotecas Públicas de Birmingham.**

La red de bibliotecas públicas de Birmingham, especialmente sensible con los sectores de discapacitados de la ciudad, ofrece desde su página web una selección de recursos web destinados específicamente a ellos. Al acceder a cada uno de los sitios web seleccionados, la biblioteca informa de su nombre completo, dirección y da una breve descripción de su contenido.

[http://www.birmingham.gov.uk/GenerateContent?CONTENT\\_ITEM\\_ID=1746&CONTENT\\_ITEM\\_TYPE=0&MENU\\_ID=5359](http://www.birmingham.gov.uk/GenerateContent?CONTENT_ITEM_ID=1746&CONTENT_ITEM_TYPE=0&MENU_ID=5359)

• **Para el sector de la tercera edad. Information for Seniors. Bibliotecas Públicas de Wellington.**

Las bibliotecas Públicas de Wellington, desde su sede web, ofrecen un servicio exclusivo para el sector de población de la tercera edad: <http://www.wcl.govt.nz/popular/senior.html> en el que ofrecen de forma unitaria todos los servicios que desde sus distintos centros están dedicados a ellos, así como también les ofrece una selección de recursos web que abarca una amplia gama temática, desde educación para la tercera edad, a centros de salud, pasando por organismos y organizaciones de su interés y financiaciones especiales para sus proyectos.

Otras bibliotecas donde es destacable este tipo de información son:

*Biblioteca pública de Birmingham* (Reino Unido) [http://www.birmingham.gov.uk/GenerateContent?CONTENT\\_ITEM\\_ID=12598&CONTENT\\_ITEM\\_TYPE=0&MENU\\_ID=5359](http://www.birmingham.gov.uk/GenerateContent?CONTENT_ITEM_ID=12598&CONTENT_ITEM_TYPE=0&MENU_ID=5359)

*Biblioteca pública de Wilton* (Estados Unidos) <http://www.wiltonlibrary.org/senior>

• **Para el sector de población de raza negra. Schomburg Center for Research in Black Culture. Biblioteca Pública de Nueva York**

El Centro de Schomburg para la Investigación de la Cultura Negra es la unidad de investigación de la Biblioteca Pública de Nueva York que se dedica a reunir, conservar y difundir los recursos de información que documentan las experiencias de la gente de raza negra procedente de África a través del mundo. El centro proporciona el acceso y la ayuda profesional en el uso de sus colecciones a la comunidad y promueve su investigación mediante exposiciones, publicaciones y programas educativos y culturales. <http://www.nypl.org/research/sc/sc.html>

Otras bibliotecas públicas donde es destacable este tipo de información son:

*Biblioteca Pública de Birmingham* (Reino Unido) [http://www.birmingham.gov.uk/GenerateContent?CONTENT\\_ITEM\\_ID=11866&CONTENT\\_ITEM\\_TYPE=0&MENU\\_ID=10596](http://www.birmingham.gov.uk/GenerateContent?CONTENT_ITEM_ID=11866&CONTENT_ITEM_TYPE=0&MENU_ID=10596)

• **Para extranjeros, inmigrantes y refugiados. Entreculturas. Biblioteca de Andalucía (España)** <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c/>

*Entreculturas* es un magnífico servicio en español, inglés, francés, ruso, y árabe que ofrece los siguientes recursos de información: Atención jurídica, Conocer España, Cultura, Educación, Empleo, Organizaciones, asociaciones y colectivos de apoyo a la inmigración, Recursos en otros países, Seguridad Social y Sociedad y política. Es, sin duda, un recurso de información coetáneo de la realidad social.

Otras bibliotecas públicas donde es destacable este tipo de información son:

*Biblioteca pública de Silkeborg* (Dinamarca) <http://www.silkeborg.bib.dk/hovedmenu/foreigners.html>

*Biblioteca pública central de Helsinki* (Finlandia) (<http://www.lib.hel.fi/mcl/english/index.html>)

*Biblioteca pública de Hartford* (EEUU) <http://www.hartfordpl.lib.ct.us/tap/TAP.htm>

*Biblioteca pública de Tarragona* (España) <http://cultura.gencat.net/bpt/sil/immigra.html>

*Biblioteca pública de Oslo* (Noruega) <http://nyhuus.deich.folkebibl.no/deichman/bazar/index.html>

• **Para niños y jóvenes. Service for Children, Parents and Carers. Bibliotecas públicas de Essex (UK)**

Las bibliotecas públicas de Essex (UK) han puesto en marcha en cinco bibliotecas de su sistema bibliotecario los denominados *Young people's information points* <http://www.essexcc.gov.uk/libraries/children/default.htm> desde los cuales, los jóvenes pueden encontrar respuesta a muchas de sus necesidades informativas sobre salud, carreras profesionales, entretenimiento, etc. A la vez de convertirse en un recurso de información para jóvenes y niños lo es también para los padres, a quienes también aconsejan e informan. A través de este servicio también se desarrollan unas estupendas actividades de animación a la lectura.

Otras bibliotecas públicas donde es destacable este tipo de información son:

*Bibliotecas públicas de Birmingham* (Reino Unido) [http://www.birmingham.gov.uk/GenerateContent?CONTENT\\_ITEM\\_ID=1552&CONTENT\\_ITEM\\_TYPE=0&MENU\\_ID=5249](http://www.birmingham.gov.uk/GenerateContent?CONTENT_ITEM_ID=1552&CONTENT_ITEM_TYPE=0&MENU_ID=5249)

*Biblioteca Central de La Rioja* (España) <http://biblioteca.larioja.org/biblioteca.html>

*Biblioteca Pública de Valladolid* (España) <http://bpval.bcl.jcyl.es/Infantil/index.html>

### **Servicio de información sobre eventos y manifestaciones culturales**

Es este tipo de recurso también muy recurrente en los servicios de información local de las bibliotecas públicas que hemos visto. Se trata de difundir qué es lo que pasa en la ciudad o en el pueblo, desde las películas que van a poner a las conferencias que hay previstas, pasando por conciertos, inauguraciones, programas festivos, etcétera. Hay muchas maneras de presentar esta información, desde agendas interactivas donde los números del calendario son sensibles y la información de las actividades son descritas profusamente, hasta meras indicaciones de horarios. El servicio del que vamos a hablar es el que ofrece el sistema bibliotecario de Vimercatesse (Italia) y funciona mediante motores de búsqueda; se trata de una base de datos de eventos.

El sistema bibliotecario de Vimercatesse (Italia), que engloba a 29 bibliotecas, ofrece estimables recursos de información local a su comunidad, el más destacable con diferencia es el de *calendario de eventos*, un buen ejemplo de cómo se puede ofrecer este tipo de información. Se trata de una base de datos donde se puede buscar por fecha del evento (día, semana o mes), por materia (ofrece la posibilidad de buscar por doce materias seleccionadas o interrogar por otra), por ciudad, por destinatario del evento (niños, ancianos, jóvenes, estudiantes, etcétera), y por organizador del evento (más de doscientas entradas previstas). Los resultados de las búsquedas se dan por orden cronológico y están encabezados por el tema del que trate el evento, a quién va dirigido, lugar, periodo de vigencia, pequeña descripción del evento y quién lo desarrolla. [http://www.sbv.mi.it/cgi-bin/frameEventi.cgi?SIGLA\\_LANG=IT&EXIT\\_POINT=/IT/sistema/005](http://www.sbv.mi.it/cgi-bin/frameEventi.cgi?SIGLA_LANG=IT&EXIT_POINT=/IT/sistema/005)

Otras bibliotecas donde es destacable este tipo de información son:

*Bow Island Municipal Library* (Canadá) <http://www.shortgrass-lib.ab.ca/webclient.html>

*Biblioteca Pública de Tarragona* (España) <http://cultura.gencat.net/bpt/sil/agendes.html>

### **Portales de información**

En las páginas iniciales dijimos que veríamos recursos de información local repartidos entre el web bibliotecario y servicios de información que englobaban todos los recursos del web sobre información local. Esto último se realiza a través de un portal de información desde donde, bajo una presentación eficiente de los enlaces a las informaciones locales, se facilita el acceso a la misma. Vamos a destacar aquí el portal del sistema de información local de la Biblioteca del Estado de Queensland en Australia.

La biblioteca del Estado de Queensland, Australia, ha confeccionado una sede web con información sobre el territorio de Queensland abarcando todas las informaciones posibles (<http://www.slq.qld.gov.au/qldweb.htm>). El sistema de información, denominado *QueenslandWeb*, recoge la información organizada en varias categorías temáticas. Permite igualmente interrogar a la base de datos del sistema por el procedimiento de palabras clave.

*QueenslandWeb* es una colección de recursos electrónicos disponibles en la Red referidos a cualquier aspecto que tenga que ver con Queensland. Asimismo, incorpora recursos informativos de interés para los habitantes de Queensland y para quienes tengan pensado desplazarse hasta Queensland. Completa la recopilación recursos web sobre Australia. Por lo general, toda la información recogida en el sistema responde a criterios de calidad establecidos de antemano por lo que no es fácil que páginas web personales o de poca o nula fiabilidad sean incorporadas a la base de datos. Tampoco suelen incluirse páginas de establecimientos, salvo raras excepciones.

La información que proporciona el sistema es actualizada continuamente lo que supone un síntoma de calidad del servicio. Este hecho queda claramente reflejado en la sección *What's a new* (<http://www.slq.qld.gov.au/ROADS/whats-new.html>) la cual, muestra cuáles han sido los últimos recursos incorporados a la base de datos del sistema en la última semana, o bien aquellos que, existiendo en el sistema, han sido modificados o han cambiado.

Otras bibliotecas públicas donde es destacable este tipo de información son:

*Biblioteca Pública Comfenalco-Antioquia de Medellín* (Colombia) (<http://www.comfenalcoantioquia.com/sil/institucional.htm>)

*Biblioteca Pública de Tarragona* (España) (<http://cultura.gencat.net/bpt/sil/sil8.html>)

*Biblioteca Municipal "Antonio Boto" de Abrantes* (Portugal) <http://www.bmab.cm-abrantes.pt/Informação%20Comunidade/Informação%20à%20Comunidade.asp?Menu>

### **Servicio de información "pregunta-respuesta"**

Se trata de un servicio que aparece en muchas de las sedes web vistas en el que el ciudadano o el interesado en temas locales puede preguntar sobre casi cualquier cosa. Este tipo de servicio suele estar como recurso independiente del sistema de información a la comunidad, dentro de un portal de información, o funcionar dentro del servicio de referencia, que por otra parte es su lugar natural. Comentamos aquí este tipo de servicio dado por la *Biblioteca Pública de Wellington* (Nueva Zelanda).

La red de bibliotecas de la ciudad de Wellington (Nueva Zelanda) <http://www.wcl.govt.nz/> presta con especial acierto un servicio de pregunta/respuesta que facilita las informaciones por las que es interrogado, de manera casi instantánea. Este sistema de información recibe el nombre de *ProSearch* <http://www.wcl.govt.nz/about/prosearch/index.html>.

*ProSearch* actúa como un sistema de consulta sobre cuestiones de interés acerca de la ciudad de Wellington. Este servicio bibliotecario ofrece sus prestaciones a todos aquellos usuarios que necesitan de información urgente y no tienen tiempo para realizar la búsqueda por ellos mismos, o bien no saben a qué fuentes de información deben dirigirse para localizar la información que precisan.

*ProSearch* es un servicio de pago. Los responsables del servicio justifican el cobro de tasas en la prestación del servicio en el hecho de que es gestionado por personal bibliotecario con una amplia experiencia en tareas de selección, búsqueda, recuperación, gestión y suministro de información, especialmente para empresas, comerciantes, economistas, etc. cuyas necesidades informativas son muy específicas y precisan de un tratamiento especial.

Otras bibliotecas públicas donde es destacable este tipo de información son:

*Bibliotecas Públicas de Essex* (Reino Unido) (<http://www.essexcc.gov.uk/libraries/askusaquestion/answersdirect.htm>)

*Biblioteca Pública de Nueva York* (EEUU) <http://ask.nypl.org/>

### **Bases de datos de información local**

Este servicio es magnífico por su nivel de usabilidad. Hemos seleccionado para este trabajo la base de datos de información local ofrecida por los bibliotecarios de Essex (Reino Unido).

Las *bibliotecas públicas de Essex* (Reino Unido) (<http://www.essexcc.gov.uk/libraries/>) suministran un auténtico sistema de información local cuyo mayor sustento lo constituye una base de datos. La base de datos *LIFE* (*Local Information For Essex*) (<http://elan.essexcc.gov.uk:8081/>) proporciona principalmente información sobre colectivos, asociaciones, organizaciones e instituciones, así como otros servicios de interés local de Essex y su zona de influencia. *LIFE* aporta un servicio añadido: el de facilitar y agilizar la incorporación de una nueva institución, organización o colectivo local a la base de datos. Para tal fin, la organización o asociación interesada debe rellenar un formulario de inscripción disponible en su web. ([http://www.essexcc.gov.uk/libraries/askusaquestion/life\\_form.htm](http://www.essexcc.gov.uk/libraries/askusaquestion/life_form.htm)). Este servicio es gratuito, incluye ya a miles de colectivos, asociaciones e instituciones públicas y privadas, y es accesible en cualquiera de las 74 bibliotecas que conforman el sistema bibliotecario de Essex.

Otra de las características de LIFE es que facilita a los interesados un tutorial (<http://elan.essexcc.gov.uk:8081/lifetutorial.exe>) sobre el empleo del sistema y su base de datos. Para realizar una búsqueda LIFE ofrece tres posibilidades: búsqueda general, búsqueda de organización/institución/asociación, y búsqueda por categoría temática y población ([http://elan.essexcc.gov.uk:8081/ixbin/hixclient.exe?IXDB=el&search-form=search/s\\_life.html&submit-button=SEARCH](http://elan.essexcc.gov.uk:8081/ixbin/hixclient.exe?IXDB=el&search-form=search/s_life.html&submit-button=SEARCH)).

Otras bibliotecas públicas donde es destacable este tipo de información son:

*Biblioteca Pública Comfenalco-Antioquía de Medellín* (Colombia) (<http://www.comfenalcoantioquia.com/sil>)

*Wilmette Public Library* (EEUU) <http://www.wilmette.lib.il.us/virrefa.html>

*Biblioteca Pública de Nueva York* (EEUU) <http://www.nypl.org/branch/iresources.html>

*Biblioteca Pública de Olsztyn* (Polonia) <http://www.bil-wm.pl/main/index.html>

### **Redes de información ciudadanas**

La integración, cooperación, y colaboración de la biblioteca pública en la confección, desarrollo y mantenimiento de las denominadas redes ciudadanas o *community networks* es, sin lugar a dudas, la última aportación bibliotecaria a la plena incorporación de la ciudadanía, y de su comunidad de influencia, a la Sociedad de la Información.

La aparición de las redes de información ciudadana donde se integran bibliotecas públicas es ya una realidad especialmente en el contorno norteamericano, aunque existen algunos proyectos desarrollados en otros lugares del mundo. Destacamos aquí el trabajo que realiza en este sentido la *Biblioteca Pública de Pttsburg*.

La Biblioteca Pública de Pittsburgh (EEUU) <http://trfn.clpgh.org/> se ha constituido en el principal recurso de información para los ciudadanos de Pittsburgh y, prácticamente, de toda Pensilvania. La biblioteca ha llevado a cabo un gran trabajo de producción y recolección, tratamiento y difusión de información, que la han convertido en el principal referente de conocimiento y entretenimiento de la zona. Esta gran labor informativa se ha visto reconocida a través de su implicación en la red ciudadana *The Three Rivers Free-Net (TRFN)*. A través de TRFN, la biblioteca pública ha dispuesto para deleite y uso de los ciudadanos un gran directorio con informaciones útiles y prácticas sobre la ciudad de Pittsburgh y la región de Pensilvania.

Otras bibliotecas públicas donde es destacable este tipo de información son:

*Biblioteca Pública de Danbury* (EEUU) (<http://www.danbury.org/>)

*Bibliotecas Públicas de Croydon* (Reino Unido) <http://www.croydon.gov.uk>

*Biblioteca Pública de Charlotte y Melkenburg* (Estados Unidos) <http://www.plc.mc.lib.nc.us>

### **Otros tipos de informaciones y recursos**

En este último apartado vamos a ver recursos de información y tipos de información que no se repiten con tanta asiduidad como los anteriores en las webs bibliotecarias, y es por eso por lo que no los hemos clasificado de forma individual, lo que en ningún caso les resta importancia.

*Información sobre salud.* Es esta una información que sí se da en muchos SILes de webs bibliotecarias pero no como recurso individual en todos los casos, sino dentro del recurso base de datos de información local o selección de recursos webs principalmente. Destacamos aquí la información de este tipo que ofrece la *Biblioteca Pública de Wellington* (Nueva Zelanda) en su recurso *the Health webpage!* <http://www.wcl.govt.nz/popular/health.html>

**Información administrativa y gubernamental.** Sucede como en el caso del recurso de información sobre salud, que aunque este tipo de información se dé en muchas de las webs, suele estar dentro de otros recursos, principalmente éste en selección de recursos web. No obstante se trata de una información tremendamente útil y su acceso a través del portal de la biblioteca contribuye a potenciar la transparencia de la administración pública. Apuntamos el recurso de información administrativa y gubernamental ofrecido por la *biblioteca de Zaragoza* (España) en su recurso *Administración pública* [http://portal.aragob.es/servlet/page?\\_pageid=3947,599&dad=portal30&schema=PORTAL30&cuero.est=ITPG\\_CT\\_BIBPARAADM](http://portal.aragob.es/servlet/page?_pageid=3947,599&dad=portal30&schema=PORTAL30&cuero.est=ITPG_CT_BIBPARAADM)

**Información para estudiantes.** Se trata de otro tipo de información que se encuentra en las circunstancias de los dos anteriores. Desde luego es una información tremendamente útil y que atañe a un sector importante de la población. No trata sólo fuentes para el estudio sino sobre todo de centros donde estudiar, becas, intercambios, etcétera. Destacamos aquí el recurso de este tipo de información que bajo el nombre de *Information for study and careers* ofrece la *Blackburn and Darwen Library service* [http://library.blackburnworld.com/information/study\\_and\\_careers/index.htm](http://library.blackburnworld.com/information/study_and_careers/index.htm)

**Información sobre empleo.** Los servicios que ofrecen este tipo de información, si son competentes, se convierten en muy importantes para su comunidad. No incluimos este tipo de recurso en la clasificación porque aunque se da en varias sedes web no lo hace con la reiteración de las que sí hemos incluido. Creemos que este tipo de servicio irá siendo patente en todas las sedes web pues la calidad de su información repercute muy en beneficio de la comunidad. Destacamos el desarrollado por la *Biblioteca pública de Danbury* (EEUU) en su recurso *Jobs & Career Sites* <http://danburylibrary.org/jobs.html>

**Información sobre vivienda.** Este es un recurso de información tremendamente útil pero aún con escasa presencia en las sedes web. Se trata de información sobre compra y alquiler de vivienda, a la que se les pueden añadir enlaces a subvenciones, información financiera y legislación. Apuntamos el recurso de la *Biblioteca Pública Comfenalco-Antioquía de Medellín* (Colombia), en su recurso *vivienda* <http://www.comfenalcoantioquia.com/>

**Teléfonos y direcciones de interés para la comunidad. Directorio.** Información tremendamente útil que suele estar dentro de una base de datos de información local o bajo un enlace a la página del ayuntamiento. Veamos un caso donde sale como recurso independiente. *Biblioteca Pública de Bolton* (EEUU) en su recurso *Directory* <http://www.townofbolton.com/directory.htm>

## ALGUNAS CONCLUSIONES

En este trabajo no ofrecemos un exhaustivo recuento de recursos de información local en sedes web de bibliotecas públicas, ni destacamos casos sobresalientes aislándolos para analizarlos, sino que haciendo un barrido por gran cantidad de bibliotecas nos propusimos dar una clasificación de los recursos de información local que de hecho se dan en ellas, apuntando los recursos coincidentes:

1. Selección de recursos web
2. Servicio de información turística
3. Servicio de información de y para negocios
4. Servicio de información sobre genealogía, patrimonio e historia local
5. Servicio de información sectorial
6. Servicios de información sobre eventos y manifestaciones culturales
7. Portales de información
8. Servicio de información pregunta-respuesta
9. Base de datos de información local
10. Redes de información ciudadanas

Con esta información sabemos no sólo qué se hace en las bibliotecas a este respecto, sino también qué demanda la sociedad, ya que estos servicios no son sino respuestas a demandas reales o potenciales de la comunidad. Nos encontramos pues con una respuesta en general adecuada de la biblioteca pública que efectivamente asume su rol de centro de información local y nos encontramos con las prioridades informativas que una abstracción de la sociedad representada en las localidades a las que sirven, las bibliotecas vistas tienen. Con estos mimbres podemos tejer el cesto adecuado para dar un servicio eficiente de información local.



## BIBLIOGRAFÍA

- CAMPAL GARCÍA, Felicidad (2003): "Las redes ciudadanas. De la información a la participación democrática". *Educación y Biblioteca*, nº135 (2003), 56-66
- CASTRILLÓN, Silvia (2001): "¿Crea la biblioteca ciudadanos mejor informados?" [En línea]. En: I Coloquio Latinoamericano y del Caribe de Servicios de Información a la Comunidad. Medellín (Colombia): Universidad de Antioquía, 2001 <[http://www.comfenalcoantioquia.com/sil/coloquio/docs/Ponencia\\_SilviaCastrillon.pdf](http://www.comfenalcoantioquia.com/sil/coloquio/docs/Ponencia_SilviaCastrillon.pdf)> [Consulta: 01/07/2003]
- CUSSÓ CERVERA, Mercé (2003): "Biblioteca pública y turismo". *Educación y Biblioteca*, nº135 (mayo/junio 2003), 67-70
- DOMÍNGUEZ SANJURJO, Ramona (2003): "La biblioteca pública y los servicios de información a la comunidad". *Educación y Biblioteca*, nº135 (mayo/junio 2003), 51-55
- FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE ASOCIACIONES DE BIBLIOTECARIOS Y BIBLIOTECAS (FIAB/IFLA) (2001): *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. (2001) [En línea] <<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>> [Consulta: 12/02/2002]
- FRIAS, Amparo y LORENTE, Magdalena (2003): "La web de la biblioteca como escaparate de la biblioteca física: análisis de las webs de las bibliotecas públicas catalanas" [En línea]. *BiD*, nº10 (junio 2003) <[http://www2.ub.es/bid/consulta\\_articulos.php?fichero=10frias.htm](http://www2.ub.es/bid/consulta_articulos.php?fichero=10frias.htm)> [Consulta: 14/07/2003]
- GARCÍA GÓMEZ, Fco.Javier (2002): «Las bibliotecas públicas españolas en Internet: ¿qué servicios ofrecen?» [En línea]. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº68 (septiembre 2.002), 23-36 <<http://www.aab.es/51n68a2.pdf>>
- GARCÍA GÓMEZ, Fco.Javier y DÍAZ GRAU, Antonio (2000a): «La difusión de información en la biblioteca pública: el servicio de información local en bibliotecas públicas municipales». *Educación y Biblioteca*, nº117 (noviembre 2000), 36-39
- (2000b): «Biblioteca pública, información local y difusión de información: reflexiones acerca de un servicio de información local». *Revista TK*, nº10 (diciembre 2000), 107-113
- (2000c): «El servicio de información local en las bibliotecas públicas municipales. Importancia y pautas para su desarrollo (I)». [en línea] *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, Año 15, nº61 (diciembre 2000), 47-56 <<http://www.aab.es/51n61a3.pdf>>
- (2001): «El servicio de información local en las bibliotecas públicas municipales. Importancia y pautas para su desarrollo (II)». [en línea] *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº62 (marzo 2.001), 31-47 <<http://www.aab.es/51n62a2.pdf>>
- GIAPPICONI, Thierry; PIRSICH, Volker; y HAPPEL, Rolf (2001): *Servicios de futuro basados en Internet en las bibliotecas públicas*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2001
- OMELLA i CLAPAROLS, Ester (2003): "Biblioteca pública y servicio de información a la comunidad: propuestas para una mayor integración". *Anales de Documentación*, nº6 (2003), 203-220
- MEDINA i BLANES, Mónica (2002): "Bibliotecas públicas y sociedad de la información: nuevas herramientas y servicios" [En línea]. En: *Interacció 2002. Seminario La biblioteca pública: nuevos retos y nuevas estrategias en la sociedad de la información* (Barcelona, 9-11 octubre 2002) <<http://www.diba.es/cerc/interaccio2002/seminar/s3/Medina.PDF>> [Consulta: 01/07/2003]

- THORHAUGE, Jean...[et al.] (1998): *Las bibliotecas públicas y la sociedad de la información*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 1998
- YU, Liangzhi; DEMPSEY, Lorcan; y ORMES, Sarah (1999): "Community networking: development, potentials and implications for public libraries". *Journal of Librarianship and Information*.