

La biblioteca pública, un agente de cambio al servicio de su comunidad.

Roser Lozano, directora de la Biblioteca Pública de Tarragona

La biblioteca pública actual sigue, con muy pocas transformaciones, el modelo heredado de las bibliotecas del siglo XIX y principios del XX. A pesar de que cada vez más se acepta como imprescindible la renovación y el cambio, cuando se plantea encarar el futuro se hace como una continuación de este modelo. Pero las sociedades donde se iniciaron las primeras bibliotecas públicas y la sociedad actual se parecen poco y exactamente ocurre lo mismo con las necesidades de los ciudadanos y por tanto nos hemos de plantear si para una sociedad diferente y con ciudadanos y necesidades diferentes sirve el mismo modelo de biblioteca heredado del pasado o hemos de plantearnos un cambio drástico de cara al futuro.

Pero además, la biblioteca es un servicio público, y como tal al sistema bibliotecario se le debería reconocer su potencialidad para la transformación de las estructuras sociales, al igual que al sistema educativo, y debería estar considerado por las instancias políticas como un instrumento de cambio para los individuos y para las comunidades.

Actualmente no suele ser así. La biblioteca pública normalmente es vista por las instancias políticas y también por los ciudadanos únicamente como un servicio cultural más y realmente los bibliotecarios nos tendríamos que plantear en que medida esa visión desde fuera se corresponde con la realidad, es decir en que medida las bibliotecas públicas actuales están cambiando a través de sus servicios el estatus social de los ciudadanos o únicamente están reforzando un estatus vigente de determinados grupos sociales.

Normalmente nos conformamos con observar las bibliotecas llenas de gente y calcular como evolucionan nuestros préstamos, pero en contadas ocasiones nos llegamos a plantear si estamos dando o no servicio a toda la comunidad o únicamente a unos determinados segmentos sociales que utilizan *endogámicamente* la biblioteca, olvidándonos de una gran parte de nuestra comunidad, que permanece ajena a ella.

Además la biblioteca pública ha de ser sobre todo un servicio público próximo al ciudadano y ha de conseguir asociar a los ciudadanos en su toma de decisiones. El bibliotecario debe obtener información sobre su población, su organización, sus características sociales y económicas, sobre sus necesidades de información y cultura y sobre la imagen que tienen de la biblioteca pública. Además, la biblioteca pública no puede vivir aislada de los demás agentes culturales, sociales y económicos de la comunidad, con los que se han de establecer puentes de colaboración y de cooperación.

El legado del pasado.

En los siglos XIX y XX la *sociedad industrial* reclamó la aparición y el desarrollo de la biblioteca pública como la institución que a través del libro y el fomento del hábito de la lectura entre la población podía conseguir el tan deseado acceso igualitario a la cultura. La biblioteca pública

fue considerada entonces un instrumento clave en el desarrollo de la lucha social continuada para hacer accesible la cultura a todos mediante la enseñanza pública y la alfabetización.

Cuando la biblioteca pública estaba consolidada como la institución que mediante el libro podía democratizar la cultura, la *revolución audiovisual*, transformó radicalmente el universo de la comunicación, la información y la cultura. El libro dejó de ser el único vehículo de información y de cultura.¹

Como ocurre siempre con un cambio, aparecieron posturas enfrentadas entre los agentes implicados en el mundo de la cultura y de la información. Para unos, esta nueva forma de comunicación era una liberación del hombre tipográfico con un conocimiento visual lineal, abstracto y desconectado de la realidad que ahora se podría liberar gracias a la nueva forma de comunicación audiovisual, multisensorial y por tanto más natural y adecuada a las condiciones reales del ser humano.²

Por el contrario, los detractores alertaban del peligro de una sociedad audiovisual, fácilmente manipulada e identificaron el libro y la cultura impresa con los valores simbólicos de la libertad, la individualidad y la tolerancia. En este sentido se manifestaron una gran parte de intelectuales y la mayoría de los profesionales vinculados de alguna manera a la *galaxia impresa*: escritores, editores, libreros, bibliotecarios y otorgan indirectamente a la biblioteca pública la función de defensa del libro y de proselitismo a favor de la lectura.³ Los audiovisuales entran muy tardíamente en las bibliotecas públicas y siempre como un material de segunda fila.

Posteriormente, con la explosión de la información y el desarrollo de las nuevas tecnologías que facilitan su uso y circulación, el libro y la lectura quedan relegadas cada vez más a ser una actividad de ocio. Cada vez más, la información actual, la necesaria para la vida cotidiana circula en otros soportes y por Internet configurando una auténtica *galaxia comunicativa multimedia*. Las bibliotecas públicas continúan ancladas en el modelo heredado del siglo XIX dedicadas casi únicamente a la función recreativa y cultural, dirigida casi exclusivamente a un público escolar, inmersas casi enteramente en la *galaxia impresa* y obviando prácticamente la función de *centro de información*, en definitiva continúan instaladas en muchas ocasiones en un mundo literario y de ficción, alejada de los problemas, acontecimientos y necesidades de información de su comunidad a la que teóricamente tienen que servir.

Hacia un nuevo modelo de biblioteca pública.

Desde hace tiempo se apunta como necesario un cambio de orientación hacia un nuevo modelo de biblioteca pública que dé respuesta a las nuevas demandas sociales de información y de conocimiento, un modelo de biblioteca pública integrado en su comunidad y al servicio de ella, que posibilite recuperar su *rol* de agente transformador de las estructuras sociales que tuvo antaño y que permita configurarse como la base de desarrollo social, cultural y económico para su comunidad, en definitiva que consiga volver a ser una institución clave de la sociedad, no un servicio cultural más, utilizado por una minoría de la población.

El *Manifiesto de la Unesco* (1994)⁴ incide en la diversidad de funciones que la Biblioteca pública ha de incorporar a la función recreativa y cultural que es la más ampliamente desarrollada en las bibliotecas públicas. Nos habla de responder a las necesidades de información de nuestra comunidad y de saber *redefinir funciones* y *rediseñar servicios*. Pone de manifiesto que la biblioteca pública en la actual sociedad de la información y del conocimiento se ha de constituir en un *centro de información y conocimiento para su comunidad*, atendiendo las nuevas demandas de información e implementando servicios de información local y comunitaria, ha de constituirse en un *agente de desarrollo social y económico* y de *fomento de la diversidad cultural* y ha de ser también un *instrumento para la educación y la alfabetización* enfatizando la importancia de la educación permanente y la destinada a facilitar el conocimiento y uso de las tecnologías de la información.

Las nuevas *Directrices IFLA/UNESCO* (2001) desarrollan extensamente los objetivos marcados por el *Manifiesto de la Unesco* (1994) y además de decirnos “*que hemos de hacer*” nos aconsejan “*como hacerlo*” dedicando un capítulo específico a las nuevas herramientas de

gestión y promoción a aplicar en las bibliotecas públicas para posibilitar este cambio de modelo de biblioteca pública⁵

Hasta hace pocos años el reto principal que tenía la biblioteca pública en relación con la sociedad de la información era el de facilitar el acceso público, gratuito e igualitario a la información. En este siglo XXI recién estrenado tenemos entre todos un nuevo reto a añadir: el de convertir en conocimiento, es decir en información útil, práctica y aprovechable para el ciudadano toda la información que se genera y a la que ya se tiene acceso, cada vez más mayoritario, a través del desarrollo de tecnologías, tales como Internet.

En estos momentos esta nueva sociedad del conocimiento que se está desarrollando está provocando una *brecha digital*, una nueva desigualdad social, ya reconocida por todos: la de aquellos ciudadanos que por falta de conocimientos o de poder económico no acceden o no saben utilizar la información para la mejora de su vida cotidiana. “*La información es poder*”, pero una parte de la ciudadanía queda al margen del uso real de esta información.

Y ante esta nueva forma de desigualdad social, producto de una nueva sociedad, la biblioteca pública tiene otra vez la oportunidad para volver a ser la institución clave si sabe responder a tiempo y atender esta nueva demanda social y perfilarse como un *centro de información y del conocimiento* al servicio del ciudadano y de su comunidad .

En esta nueva función de *centro de información* orientado a satisfacer la demanda de información y conocimiento de nuestra comunidad, la denominada *información local*, es decir aquella generada o que trata sobre nuestro entorno más inmediato deviene estratégica. Y también tendremos que considerar estratégica toda la información no local, pero necesaria para el desarrollo de nuestra comunidad configurándose así los *servicios de información comunitaria* que debe ofrecer la biblioteca para responder a estas demandas de información y de conocimiento de su comunidad.⁶

Además se perfila una nueva función de la biblioteca como *alfabetizadora informacional* , pasando de los tradicionales programas de *formación de usuarios* a plantearse una estrategia global para facilitar a los ciudadanos convertir la información que circula por diversos medios en *conocimiento*, es decir en información útil y práctica para el ciudadano y para la mejora de su calidad de vida. A través de programas globales de *alfabetización informacional* la biblioteca pública debe posibilitar que todos los ciudadanos, especialmente los más desfavorecidos, puedan tener los medios y el conocimiento necesario para usar las tecnologías de la información y la propia información a la que se accede en su propio beneficio.

Así, el concepto tradicional de *formación de usuarios* en la biblioteca pública se ha de reconverter para dar paso a una función mucho más amplia, una función de *alfabetización tecnológica* y a la vez de *alfabetización informacional*, posibilitando que el usuario disponga de unas habilidades y competencias que le permita recopilar, organizar y evaluar la información y formarse opiniones válidas. Es decir, traducir la información ingente en conocimiento.

Por otra parte, el progresivo proceso de globalización económico, social y cultural que se está produciendo a nivel mundial forzosamente ha de repercutir en un cambio de modelo de nuestras bibliotecas públicas.

Por una parte la biblioteca pública puede y debe ser un instrumento clave para el fomento de la diversidad cultural ante la amenaza de una globalización homogénea culturalmente y ha de constituirse en la institución básica de su comunidad local que recopila, preserva y difunde la cultural local en toda su diversidad . También ha de saber establecer vínculos de identidad colectiva con su comunidad.

La biblioteca pública puede ser un efectivo agente de promoción de su comunidad constituyéndose a través de Internet en un *centro de información local* abierto a la comunidad global promocionando y dando a conocer la identidad cultural propia de la comunidad, su historia y su patrimonio. Puede facilitar también la información más especializada y única de su comunidad a través de *bibliotecas digitales*, constituyéndose en una plataforma de información de su comunidad hacia el exterior y organizar las informaciones dispersas de ámbito local que circulan por Internet construyendo *Sistemas de información local*⁷.

Así, la nueva cultura *global y universal* que se está perfilando, podrá crecer sobre la base de la heterogeneidad, podrá ser global sin ser totalitaria ni homogénea. Podrá ser en definitiva la cultura de la *Universalidad* por la suma de interconexiones culturales heterogéneas revitalizando las diferencias, los localismos y las singularidades.⁸

Una biblioteca pública integrada en su comunidad.

Para conseguir desarrollar este nuevo modelo de biblioteca pública, es preciso iniciar su apertura e integración en su comunidad, y llegar a conocer no únicamente las necesidades de información y cultura de los ciudadanos a los que hemos de servir, sino también sus hábitos, actitudes ante las nuevas tecnologías y la imagen que éstos tienen de la biblioteca. No podemos conformarnos con los buenos resultados de uso de la biblioteca que ya nos proporcionan los usuarios habituales, sino que debemos identificar también los motivos de aquellos segmentos de ciudadanos que no utilizan aún la biblioteca, y que pueden ser una gran parte de nuestra comunidad.

Porque si en la sociedad de la información y del conocimiento todos los ciudadanos necesitan información ¿Qué ocurre con esta mayoría de población que no utiliza las bibliotecas?. Los estudios sobre *no usuarios* de la biblioteca, son los que nos darán realmente la clave para enfocar correctamente nuestra estrategia de apertura a la comunidad, y poder enfocar correctamente nuestro nuevo modelo de biblioteca y nuestros servicios hacia unos segmentos sociales ajenos hasta ahora a la biblioteca pública.⁹

Y si los ciudadanos de nuestra comunidad necesitan información: ¿Tenemos en la biblioteca la información que el ciudadano necesita? ¿La tenemos actualizada, completa y pertinente para poder responder eficazmente a sus expectativas? ¿Conoce el ciudadano que en la biblioteca pública puede solucionar sus demandas de información?. De todo aquello que necesita ¿Qué estamos en condiciones de poder ofrecer? ¿Sabemos utilizar correctamente Internet y las tecnologías de la información para potenciar este nuevo modelo de biblioteca pública?

Porque Internet se configura cada vez más como un importante agente de cambio para las bibliotecas públicas facilitando que la información especializada, que hasta ahora circulaba al margen de la biblioteca pública, concebida en principio como un centro generalista, pueda llegar a todas las bibliotecas incluso a aquellas de menor tamaño y aisladas geográficamente. La biblioteca pública por primera vez en su historia, está en situación de poder configurarse como una verdadera *ventana única de la información* para su comunidad, atendiendo y solucionando no únicamente las demandas del público estudiante y las de un nivel básico, sino que puede y debe convertirse en la base informativa y cultural de su comunidad, un verdadero *centro de información*, no limitado por las colecciones generalistas de sus fondos. Internet permite a las bibliotecas públicas acceder a una inmensidad de unidades que generan información y a una multiplicidad de informaciones de todo tipo y se ha configurado como una herramienta eficaz para el trámite y la gestión de las consultas más específicas que antes eran dificultosas de resolver.

Internet se ha convertido también en un instrumento básico de comunicación de la biblioteca con los nuevos ciudadanos virtuales. Los servicios virtuales son en este momento para la biblioteca pública una oportunidad histórica para redefinir su estrategia y atender las nuevas demandas que se producen en el espacio virtual, convirtiéndose en la *biblioteca pública virtual* al servicio de su comunidad local, pero también abierta a las demandas de su comunidad virtual global.¹⁰

Pero si únicamente nos centramos en el desarrollo de recursos virtuales y nuevos servicios basados en innovaciones tecnológicas, ciertamente daremos respuesta a unas demandas sociales existentes, pero también estaremos dejando marginados a una buena parte de la sociedad que no dispone de las habilidades, conocimientos y del poder adquisitivo suficiente para poder acceder a ellos. Para evitar provocar nuevas desigualdades sociales y no perder el ritmo de la innovación tecnológica tendremos que prever en este nuevo modelo de biblioteca que deseamos desarrollar unos factores de corrección tales como programas de *alfabetización informacional* destinados a perfiles de usuarios marginados de la innovación tecnológica, la promoción de estos nuevos servicios entre colectivos específicos: barrios marginales, minorías

étnicas y lingüísticas, programas de colaboración con los asistentes sociales de la comunidad, con los centros escolares, con las ONG...¹¹

El cambio pues, es necesario. No se trata de innovar por innovar ni de provocar un recambio artificial en las funciones tradicionales de la biblioteca, si no más bien de entender y conocer las necesidades de información de nuestra comunidad y también sus hábitos y actitudes para poder adaptar a ella nuestra oferta de servicios bibliotecarios. En definitiva, ello implica proponerse convertir a la biblioteca en un agente de transformación y de desarrollo de nuestra comunidad y adaptar a ella nuestra oferta de servicios. Se ha de iniciar pues un proceso de apertura e integración en la comunidad con un proyecto bibliotecario propio adaptado a sus necesidades y expectativas.

La biblioteca pública, espacio público y punto de encuentro.

Aunque Internet y los servicios virtuales nos acercan cada vez más a un modelo de biblioteca virtual, los edificios de las bibliotecas continúan siendo importantes para la comunidad y han de estar a su entera disposición siempre que sea posible para organizar reuniones y exposiciones, teatro, música, actos de los medios de comunicación, talleres, cursos de aprendizaje, actos de participación ciudadana...etc. Una biblioteca bien utilizada aportará una valiosa vitalidad para una área urbana i llegará a ser un importante centro social, de aprendizaje y punto de encuentro sobre todo en las áreas rurales de población dispersa.¹²

Porque las comunidades fuertes necesitan "terceros lugares", escenarios neutrales ajenos al trabajo y al hogar donde sus miembros puedan pasar el tiempo juntos y donde personas de distinta condición puedan reunirse y conocerse. La bibliotecas son lugares que encarnan la educación, la cultura y otros importantes valores seculares y la necesidad de estos espacios nace de la propia naturaleza humana. Así, la biblioteca puede ser un componente organizativo y comunicativo al servicio de la comunidad que ofrece a los ciudadanos oportunidades y la posibilidad de comunicarse y de interrelacionarse y de servir como instrumento de desarrollo de su comunidad, revitalización de los barrios, fomento de la participación ciudadana, formación permanente e integración de los inmigrantes recién llegados.¹³

Para ello, tendremos que aprender a mirar la biblioteca con los ojos de los usuarios y conseguir que además de utilizar sus servicios, se sientan cómodos y acogidos en nuestras instalaciones, y que el personal de la biblioteca sepa crear una atmósfera sociable, de interrelación con los usuarios, lejos del tradicional e imponente silencio y que invite a permanecer en el lugar. Además, tendremos que intentar ampliar nuestro abanico de usuarios porque no hemos de olvidar que la propia normativa de la biblioteca, los materiales que se ofrecen, el mobiliario, el trato del personal... todos son factores que tienden a contribuir a la selección de un público determinado... y nos tendremos que plantear ¿Tenemos realmente una biblioteca pública adaptada a las necesidades y expectativas de todos los ciudadanos para que cuando lleguen a la biblioteca se sientan realmente cómodos y acogidos?

La biblioteca pública, base informativa y cultural de su comunidad.

Cada vez más se evidencia la necesidad de encaminar la biblioteca pública hacia la implantación de *Servicios de Información a la Comunidad* a imitación de los denominados *Community Information Center* que surgieron en las bibliotecas públicas anglosajonas en los años setenta, entendidos éstos como un servicio o una sección más de la biblioteca para atender las nuevas necesidades de información derivadas del desarrollo de la vida cotidiana y del ejercicio de los derechos del ciudadano, y para suministrar aquellas informaciones que favorecen el desarrollo social y económico de la comunidad y facilitar el desarrollo personal y social de sus miembros¹⁴

El ciudadano ha de tener la garantía de que la biblioteca pública le suministrará toda aquella información que necesita en su vida cotidiana, en su relación con las administraciones y también aquella información necesaria para conocer y ejercitar sus derechos y deberes como ciudadano.

Además estos nuevos *Servicios de información a la comunidad* se tendrán que configurar teniendo en cuenta que estamos en una incipiente sociedad del conocimiento y sabiendo aprovechar los recursos tecnológicos que nos brinda esta sociedad del siglo XXI . En definitiva debemos concebir este nuevo servicio de modo útil, innovador y con perspectiva de futuro donde Internet se constituirá como una fuente de información imprescindible para su configuración actual, ya que no se puede diseñar actualmente un servicio de información a la comunidad eficiente prescindiendo de Internet y de la facilidad que representan para su consulta los modelos virtuales de servicios de información. Es preciso que desde la biblioteca pública se facilite al ciudadano el acceso organizado a las informaciones y servicios útiles que circulan dispersos por la red .

La situación ideal es que en la biblioteca pública se integre todo el conglomerado de servicios de información destinados a su comunidad , pero en muchas ocasiones la realidad que nos encontramos es otra, ya que debido a la tardía entrada de la biblioteca pública en el campo de la información, ya existen en la comunidad otros agentes que han creado sus propios servicios y productos: Ayuntamientos y otras administraciones, asociaciones gremiales y empresariales, sindicatos y partidos políticos, entidades y asociaciones, centros educativos, medios de comunicación locales, archivos y museos..etc. En estos casos la estrategia de la biblioteca pública ha de ser la de no repetir servicios y se ha de orientar en primer lugar a crear un *Servicio de información comunitaria* enfocado hacia la colaboración con todos ellos para poder mejorar los servicios ya existentes y asegurarse de que toda esta información existente en la comunidad es conocida por el ciudadano.

Además la biblioteca pública colaborando y cooperando con los otros agentes culturales y sociales de su comunidad irá contituyéndose paulatinamente en su *centro de información y documentación* que podrá dar apoyo a las actividades y acontecimientos ciudadanos, con el sello de la calidad y la innovación.¹⁵ Esta colaboración ayuda sin duda en la mejor integración de la biblioteca en su comunidad y es un paso importante para llegar a ser el soporte cultural e informativo básico de la comunidad. Así la biblioteca pública se "*hará visible*" a sus ciudadanos a través de los acontecimientos culturales y de actualidad de su ciudad, participando en jornadas, encuentros, exposiciones, ferias...etc elaborando productos propios de información tales como webs específicas, dossiers de prensa, guías de información y a la larga se constituirá en un *centro de documentación local* al cual acudirán en busca de soporte informativo cada vez que se planifique un acontecimiento de este tipo.

La biblioteca pública no puede continuar instalada únicamente en un mundo literario y de ficción, alejada de los problemas y acontecimientos que importan a su comunidad y debe recuperar el espacio que le corresponde como servicio público, un espacio que no es el de ser únicamente un centro cultural más, sino la base cultural e informativa de su comunidad, resolviendo y canalizando todas las demandas de información de sus ciudadanos y apoyando las actividades de los agentes culturales, sociales y económicos de su comunidad, constituyéndose como un agente de desarrollo, de transformación, en definitiva como el servicio público básico para todos sus ciudadanos.

¹ Lozano, R.: La biblioteca pública a la societat de la informació. Nous reptes, nous objectius. En: *6es. Jornades Catalanes de Documentació*. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 1999., p.289-298.

² Mc Luhan, H.M.: *La galaxia Gutenberg: Génesis del Homo Tipographicus*. Madrid: Aguilar, 1969.

³ Numerosos artículos profesionales y ensayos publicados en las décadas 60 y 70 reflejaban esta filosofía. Quizas la obra que sintetiza mejor los temores a la expansión audiovisual es la obra de Ray Bradbury *Fahrenheit 451*, llevada al cine por François Truffaut en 1966.

⁴ *Manifiesto de la Unesco sobre la biblioteca pública (1994)*. (Documento en línea) (Consulta 24 setiembre 2003). Disponible en Internet: <http://www.fundaciongsr.es/documentos/frames.htm>.

⁵ Directrius IFLA/UNESCO per al desenvolupament del servei de biblioteques públiques. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 2002 Capítol 6, p. 83-94.

⁶ Lozano, R.: La informació local a les biblioteques públiques: una eina per al desenvolupament de la comunitat. En : *Métodos de información*. Nº 51 julio 2002 .

⁷ Por ejemplo en el *Sistema de información local* que facilita la Biblioteca Pública de Tarragona a través de Internet, se pueden encontrar rutas alternativas turísticas, la cultura, la historia y el patrimonio de la ciudad. <http://cultura.gencat.net/bpt/>

⁸ Levy,P: *Ciberespai i cibercultura*. Digithum. Revista digital d'humanitats. . Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya nº1(Publicación seriada en línea). (Consulta 24 setiembre 2003) Disponible en Internet: http://www.uoc.edu/web/cat/articles/digitum_ciberespai_cat.html

⁹ Lozano, R.: Nuevas demandas del usuario. Ponencia. XII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía. Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 2002, p. 311

¹⁰ Lozano, R.: La Biblioteca Pública Virtual: Un servei públic per als ciutadans del segle XXI. *7es. Jornades Catalanes de Documentació*. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris Documentalistes, 1999, p. 249-256.

¹¹ Por ejemplo, en la Biblioteca Pública de Tarragona colaboramos en el desarrollo de nuevos servicios bibliotecarios virtuales con el proyecto *Administració Oberta de Catalunya*, pero también nuestra biblioteca será un *punto de atención presencial* del proyecto, con el objetivo de enseñar y acompañar en el manejo de la tecnología y de los trámites administrativos a aquellos ciudadanos faltos de habilidades o conocimientos.

¹² Directrius IFLA/UNESCO...,p.24

¹³ Ford, Barbara J. : Todos son bienvenidos: la biblioteca pública como espacio de integración ciudadana. En: *La biblioteca pública, portal de la sociedad de la información*. Actas. *Primer Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*. Valencia, octubre 2002. Madrid: Secretaría de Estado de Cultura, 2002, p.192

¹⁴ Domínguez Sanjurjo,M.R.; Merlo Vega, J.A.: La biblioteca pública al servicio de la comunidad. En: *Las bibliotecas públicas en España. Una realidad abierta*. Madrid. Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001, p.211. Y también Domínguez Sanjurjo,M.R.: *Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública*. Gijón: Trea, 1996. p. 152-179.

¹⁵ Un ejemplo es el proyecto de colaboración de la Biblioteca Pública de Tarragona con la Cámara de Comercio e industria de la demarcación de Tarragona para la creación de un servicio conjunto sobre información económica y social basado en la elaboración de bases de datos de producción conjunta destinados a los ciudadanos en general y reorientando hacia la Cámara las consultas más especializadas. También la Biblioteca Pública de Tarragona colabora con asociaciones e instituciones de la ciudad en acontecimientos culturales y de actualidad aportando *servicios o productos de información* de elaboración propia: webs temáticas, dossiers virtuales, directorios, guías informativas...etc.