

# **SERVICIOS Y RECURSOS DE INFORMACIÓN LOCAL DESDE LA BIBLIOTECA PÚBLICA: EJEMPLOS DESTACADOS EN ENTORNOS VIRTUALES**

**Antonio Díaz Grau<sup>1</sup>**

E-Mail: [adiazgrau@terra.es](mailto:adiazgrau@terra.es)

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

**Fco.Javier García Gómez<sup>2</sup>**

E-Mail: [favigarcia@hotmail.com](mailto:favigarcia@hotmail.com)

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

## **RESUMEN**

En esta comunicación nos proponemos describir, seleccionar y destacar tipos de información local que, desde sus sedes web, bibliotecas públicas del mundo ofrecen. Para ello realizamos una clasificación de servicios a la comunidad desde bibliotecas públicas, una de las muchas que hay, pero hecha a posteriori; es decir, tras un análisis de los servicios de este tipo que ofrecen las bibliotecas se realiza una clasificación con una base real. Nuestra intención aquí no es realizar un estudio de lo que debería ser un Servicio de Información Local, (SIL en adelante), sino mostrar lo que viene siendo. Nuestra intención es hacer un muestrario de servicios de cada tipo, una muestra de “Delikatessen” bibliotecarios para la comunidad, que sirva de base para que en las sedes web de nuestras bibliotecas podamos realizar algo parecido aunque personalizado

## **PALABRAS CLAVE**

Biblioteca Pública, Internet, Información Local, Información a la Comunidad, Biblioteca Digital, Biblioteca Virtual, Servicio de Información, Servicio de Información a la Comunidad.

## **INTRODUCCIÓN**

Si echamos un vistazo a los últimos años, podemos comprobar cómo 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. Evidentemente, estos cambios también afectan a cómo prestan las bibliotecas sus servicios, aunque no a su objetivo prioritario: proporcionar información fiable y válida para los intereses y demandas de los usuarios, gestionándola de manera eficiente para su conversión en conocimiento.

---

<sup>1</sup> Diplomado en Biblioteconomía y Documentación

<sup>2</sup> Licenciado en Documentación. Actualmente, doctorando en Documentación

La biblioteca pública, como decimos, no ha permanecido ausente a los avances tecnológicos. De hecho, desde hace ya tiempo, son muchas las bibliotecas que salvando obstáculos de incumbencia han aprovechado estos avances, fundamentalmente la tecnología digital más representativa del momento actual, Internet, para ampliar las posibilidades de transmisión, difusión, recuperación y acceso a todo tipo de informaciones y conocimientos. Y es ahora cuando la biblioteca pública, auténtico centro local de información que facilita a sus usuarios todas las clases de conocimiento e información, tiene ante sí una fantástica oportunidad de mostrarse necesaria convirtiéndose en auténtico portal de acceso a la información y conocimiento digital, y por tanto la oportunidad de resultar más útil . Así, para cumplir ese objetivo, ser centro de información para y de su comunidad, el hecho de mostrarnos en sedes virtuales nos proporcionan estupendas soluciones para llegar a un mayor número de personas necesitadas de servicios informativos ágiles, útiles y eficaces. Tenemos pues, trabajo que hacer.

## **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 extraer 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 tiene en muchas bibliotecas para actualizar el 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, analizando 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. El resultado es una estantería de delikatessen bibliotecarios sobre servicios de información local y/o a la comunidad, a la vez que un estado de la cuestión.

La tarea de buscar, localizar y averiguar qué bibliotecas públicas virtuales ofrecían este tipo de servicio en sus sedes web la abordamos de la siguiente manera:

1º Buscando en varios directorios de bibliotecas muy conocidos:

**El directorio de bibliotecas 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/)

**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>.

2º Interrogando diversos buscadores en la red

3º Acudiendo a fuentes impresas en las que otros autores habían realizado estudios similares

Una vez que tuvimos una lista significativa de bibliotecas públicas que ofrecían servicios de información local de calidad desde sus sedes web los analizamos, análisis que constituye el cuerpo de este artículo. De este recorrido por los SILES virtuales de sedes webs de bibliotecas públicas, también hemos deducido una clasificación de los tipos de información a la comunidad más habituales. El presente estudio ha sido realizado entre mayo y julio de 2003.

## **RECURSOS DE INFORMACIÓN EN WEBs DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS PARA Y/O SOBRE LA COMUNIDAD**

### **Selección de recursos web**

Es un tipo de recurso de información para la comunidad presente en la mayoría de las webs de bibliotecas públicas que ofrecen información de y para la comunidad. Se trata de una selección de páginas web en la red de interés local. Destacamos el recurso de este tipo ofrecido por la red NOBLE, apuntando las webs de otras bibliotecas donde también se destaca en sus webs este recurso.

### **NOBLE**

(North of Boston Library Exchange), es una red cooperativa de 27 bibliotecas de Estados Unidos que nació hace veinte años y cuyo objetivo es mejorar el servicio mediante la utilización de recursos automatizados y ofrecerse las venticuatro horas del día en cualquier lugar del planeta gracias a su presencia en Internet. Destacamos en este texto su selección de recursos web en su servicio llamado NOBLE WEB. NOBLE WEB ofrece recursos web de un gran interés particular a los usuarios de sus bibliotecas. <http://www.noblenet.org/index2.htm> .

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

- Biblioteca pública de Ajax (Canadá)* <http://www.townofajax.com/library/internet.asp>
- Biblioteca pública de Cockburn (Australia)* <http://library.cockburn.wa.gov.au/Subjectsrchs.htm>
- Bibliotecas públicas de Essex (Reino Unido)* <http://www.essexcc.gov.uk/libraries/links/default.htm>
- Biblioteca pública de Danbury (EEUU)* <http://danburylibrary.org/sites.html>
- Biblioteca del Estado de Tasmania (Australia)* <http://explore.statelibrary.tas.gov.au/>

### **Información turística**

Un buen ejemplo de lo que puede ser un servicio de información turística llevado a cabo por la biblioteca pública es el proyecto Turisme i desarrollado por el Servicio de Bibliotecas de la Diputación Provincial de Barcelona (España), caso que destacamos aquí.

## **TURISME i**

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, se ofrece en Internet <http://www.diba.es/biblioteques/treballenxarxa/quefem/xarxbiblioteques/projectebiblio-turisme1.asp>. 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.; y 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 España y otros países 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>

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&cu\\_erro.est=ITPG\\_CT\\_BIBPARAOCI](http://portal.aragob.es/servlet/page?_pageid=3955,599&_dad=portal30&_schema=PORTAL30&cu_erro.est=ITPG_CT_BIBPARAOCI)

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

## **Servicio de información para negocios**

Es este un tipo de recurso muy recurrente en servicios de información a la comunidad de Bibliotecas Públicas. De los muchos casos que hay destacamos por su organización y pertinencia el ofrecido por la Biblioteca de Auckland.

### **Bussines Information Service**

La Biblioteca Pública de Auckland (Nueva Zelanda) ofrece en el web y en la sede física un destacable servicio de información para negocios <http://www.aucklandlibrary.co.nz/process.asp?pageurl=/explore/busandcorp/bisinfo.html>. Se trata de un servicio realmente profesional ofrecido desde la biblioteca pública y aunque en la mayoría de los casos es bajo cobro, las tarifas son altamente competitivas y están al alcance de cualquier empresario.

El servicio se desglosa en dos recursos: *Servicios de pago para empresas*: Perfiles de empresas, descripción de la industria, fuentes documentales, servicio de investigación sobre la cuestión que se haga y enlaces a webs que desarrollan servicios para empresas; y *Negocio y servicios corporativos*: Ofrece acceso a

bases de datos, enlace a los servicios onerosos, enlaces interesantes en la red sobre negocios, información legal y normativa, directorios de empresas, políticas económicas del país y otras informaciones.

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

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>

Biblioteca Pública de Danbury (EEUU) <http://danburylibrary.org/buslinks.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)

### **Genealogía, Patrimonio e Historia Local**

Este tipo de información se da como recurso de información a la comunidad en muchos webs bibliotecarios, si bien según los casos se incide más en genealogía, en patrimonio o en historia local. El recurso que vamos a ver, de la red de bibliotecas de la ciudad de Dublín, ofrece en forma clara y eficiente un monto de servicios a base de enlaces que cubre todo tipo de información susceptible de entrar en esta categoría.

#### **Information and Heritage Service**

La red de bibliotecas públicas de la ciudad de Dublín ofrece desde su portal multitud de servicios de información para la comunidad y de entre todos ellos es destacable su Information and Heritage Service, <http://www.iol.ie/resource/dublincitylibrary/culture.htm>, desde donde se ofrece una amplia gama de recursos de información de gran interés para conocer de cerca la historia de la localidad: información sobre heráldica dublinesa e irlandesa, información sobre la arquitectura de la ciudad medieval de Dublín, listado de alcaldes de la ciudad desde 1841, y un largo etcétera.

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

Biblioteca pública de Arhus (Dinamarca) <http://www.aakb.dk/sw154.asp>

Bibliotecas públicas de Birmingham (UK)

[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)

Biblioteca Pública “Pencho Slaveykov” de Varna (Bulgaria) <http://www.libvar.bg/old-varna/index-eng.html>

### **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 personas con 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.

**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. [Wilton Library Association Senior Center!](#). Biblioteca Pública de Wilton**

La biblioteca pública de Wilton (EEUU) presta a través de su web un servicio destinado de manera exclusiva al sector de la tercera edad, desde el mismo ofrece información sobre programas locales, enlaces en la web, salud y deporte, noticias, organizaciones, residencias, viajes y ocio. <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>

**Para extranjeros, inmigrantes y refugiados. [An opportunity for immigrants and refugees](#). Biblioteca pública de Silkeborg**

La biblioteca pública de Silkeborg (Dinamarca) es un auténtico servicio de información para inmigrantes ofreciendo recursos clasificables en dos grandes categorías: por una parte, recursos de información para los principales grupos de inmigrantes y extranjeros de Silkeborg, (ciudadanos de países árabes, países balcánicos y de Centroeuropa, y asiáticos); por otra, recursos de información para grupos de inmigrantes minoritarios. Esta biblioteca ofrece a esta comunidad de extranjeros tanto fuentes de información en sus respectivos idiomas sobre sus lugares, culturas y costumbres, como información sobre cuestiones legales, sobre empleo y seguridad social de Dinamarca que les afecta.

<http://www.silkeborg.bib.dk/hovedmenu/foreigners.html>

**Para padres y niños. Para familias. [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 desarrolla unas estupendas actividades de animación a la lectura.

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

Este tipo de recurso también es muy frecuente en los SILEs de Webs de Bibliotecas Públicas que hemos visto. Se trata difundir qué es lo que pasa en la ciudad o en el pueblo, desde las películas que van a echar 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.

### **Eventi**

El sistema bibliotecario de Vimercatese (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.

**¡Error!Marcador no definido.**

### **Portales de información local**

Se trata de un SIL dentro del web bibliotecario en el que todos los recursos de información se presentan en el mismo espacio y de una manera eficiente, y no diseminados o mezclados con los otros recursos de información de la biblioteca. El enlace interno a estos portales de información local se suele dar bajo el nombre de Sistema de Información Local a Información para la Comunidad. Vamos a destacar aquí el portal del SIL de la Biblioteca Pública de Tarragona.

### **Sistema d'Informació Local**

La biblioteca pública de Tarragona <http://cultura.gencat.net/bpt/sil/sil8.html> dispone de una sede web desde 1998. Uno de sus servicios telemáticos más afamados es sin duda su sistema de información local, donde se integran perfectamente

distribuidos servicios elaborados por la biblioteca y otros servicios de oficinas de la administración pública sobre temas locales.

El sistema de información local de esta biblioteca abarca claramente dos ámbitos geográficos: la provincia de Tarragona y la ciudad de Tarragona. Así, encontramos un buen número de servicios y recursos consultables en línea sobre transportes, teléfonos de urgencias, directorios de entidades oficiales, servicios de salud, información de referencia tipo pregunta-respuesta, el plano de la ciudad, noticias culturales de actualidad, calendario de eventos, la guía de orientación para recién llegados a Tarragona, información estadística, enlaces a otros centros culturales y educativos, datos sobre industria, bases de datos de noticias sobre Tarragona, base de datos legislativa, galería de personajes ilustres, prensa digital, información turística, editoriales, librerías y un largo etcétera. Todos ellos estructuradas de forma clara y ordenada para su uso.

### **Servicio de información “pregunta-respuesta”**

Se trata de un servicio que aparece en muchas sedes web en el que el ciudadano o el interesado en temas locales puede preguntar sobre casi cualquier tema. Este tipo de servicio suele estar como recurso independiente del SIL, dentro de un portal SIL 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 Central de Helsinki, una biblioteca verdaderamente veterana en cuestiones de información ciudadana.

### **IGS (Information Gas Station)**

La Biblioteca Pública Central de Helsinki (Finlandia), en su afán de proporcionar un servicio informativo extensible a toda la población, puso en marcha recientemente un servicio móvil de información que tiene ya su extensión en Internet. Este servicio, denominado IGS (Information Gas Station), en su versión física se traslada a puntos neurálgicos de la ciudad de Helsinki, especialmente aquellos donde se localizan muchas personas (estación de tren, centros comerciales, etc.). En su versión virtual (<http://igs.kirjastot.fi/index3.html>) facilita un servicio personalizado de información que responde al eslogan de “pregunte lo que quiera”. Este servicio funciona gracias a una base de datos que gestiona todas las consultas y preguntas realizadas por los usuarios. Dichas consultas pueden realizarse a través de dos procedimientos: por correo electrónico, o por mensajería de telefonía móvil. A fecha de la realización de este artículo está pendiente la prestación del servicio a través de un canal chat. Una de las peculiaridades de IGS es que se anticipa a las preguntas de los ciudadanos, así la web del servicio permite al interesado revisar las preguntas y respuestas realizadas para saber si acaso su consulta ya la hubiera hecho alguien. Otro aspecto a destacar es que la información solicitada no tiene por qué circunscribirse exclusivamente a la ciudad de Helsinki, sino que puede versar sobre cualquier necesidad informativa que precise el usuario, por lo que es también un servicio de referencia general. Por último, hay que decir que el servicio IGS ha supuesto para la biblioteca de Helsinki

un importante impulso publicitario que ha hecho que la biblioteca gane popularidad entre los ciudadanos.

### **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 Blue Montains City.

#### **COMMUNITY INFORMATION SERVICE**

La biblioteca pública de Blue Montains City (Australia), ofrece en su sede virtual varios recursos para la comunidad como una colección de fondo local, un servicio de pregunta-respuesta sobre temas de la ciudad e información sobre la historia de la localidad; sin embargo destacamos su base de datos de información a la comunidad. <http://www.bmcc.nsw.gov.au/index.cfm?L1=1&L2=28&L3=30> Se trata de un verdadero motor de búsqueda amigable estructurado en un cuadro con tres ventanas; en la de arriba se puede introducir una palabra clave de búsqueda, en la de la derecha nos encontramos con una lista de palabras clave preestablecidas que copan todas las materias genéricas que trata la base de datos, y en la de la izquierda van apareciendo los resultados de las búsquedas. La amigabilidad se da en el hecho de que cada vez que se opta por interrogar con un palabra clave de la lista preestablecida, aparece en la misma ventana otra lista con especificaciones de la materia elegida, siendo que al elegir una de las submaterias aparece de nuevo otras especificaciones hasta llegar al punto de máxima pertinencia previsto en la base de datos. Cada vez que se interroga con más especificidad en la ventana derecha, en la ventana de la izquierda se va reduciendo el número de resultados hasta la especificidad máxima prevista por el sistema. Es una herramienta útil de información puesta al servicio de la comunidad. La gama temática por la que se puede interrogar la base de datos es ciertamente exhaustiva.

### **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 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 Pittsburgh.

#### **The Three Rivers Free-Net (TRFN)**

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 reunión, 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.

### **Otros tipo de información y otros 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 este una información que sí se da en muchos SIEs 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) <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 tremadamente 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&cuerpo.est=ITPG CT BIBPARAADM](http://portal.aragob.es/servlet/page?_pageid=3947,599&_dad=portal30&_schema=PORTAL30&cuerpo.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 tremadamente 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 Blackbum and Darwen Library service [http://library.blackburnworld.com/information/study\\_andcareers/index.htm](http://library.blackburnworld.com/information/study_andcareers/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) <http://danburylibrary.org/jobs.html>

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

*Teléfonos y direcciones de interés para la comunidad.* Directorio. Información tremadamente 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>

## CONCLUSIONES

Los recursos que hasta ahora hemos visto ofrecen los tipos de información a la comunidad que de hecho se dan en la mayoría de las webs de bibliotecas públicas, y aunque no todos los recursos se dan a la vez en la misma web, sí todos se repiten con la asiduidad suficiente como para poder dar ya una clasificación de recursos de información local en webs de bibliotecas públicas. Evidentemente, no todos los recursos de información local entran en esta clasificación, pero la pretensión de la misma no es abarcar todos los posibles recursos de información local clasificables, ni siquiera todos los recursos que de hecho se dan en las webs bibliotecarias, sino el objetivo es evidenciar aquellos recursos que más se repiten en las webs para realizar una clasificación fiel a la realidad actual. Con este estudio no sólo se sabe en qué recursos clasifican las bibliotecas los tipos de información que ofrecen, o qué informaciones se están dando en los SILES, sino también qué tipo de informaciones demanda la población, las comunidades, pues las ofertas de información responden, (o deberían responder), a demandas reales y/o potenciales de la comunidad. Así la clasificación queda como sigue:

- Selección de recursos web
- Servicio de información turística
- Servicio de información de y para negocios
- Servicio de información sobre genealogía, patrimonio e historia local
- Servicio de información sectorial
- Servicios de información sobre eventos y manifestaciones culturales
- Portales de información
- Servicio de información pregunta-respuesta
- Base de datos de información local
- Redes de información ciudadanas

Creemos que el camino a seguir va a ser continuar con el ofrecimiento de los servicios vistos aquí e ir copando nuevos campos y competencias en temas de información, y además de dar información, dar soluciones a cuestiones como la búsqueda de empleo, búsqueda de vivienda o tramitación de ciertas gestiones como los impuestos o las certificaciones. Si las bibliotecas reúnen, conservan, difunden y producen información, es lógico que algunas gestiones o tareas donde la información es básica también sean competencia de ellas. Otra cuestión es que al asumir nuevos roles éstos deriven en el cobro por ciertos servicios difuminándose la función pública de la biblioteca, cuestión ésta que puede ser objeto de otro estudio.

## BIBLIOGRAFIA

CAMPAL GARCIA, Felicidad (2003): "Las redes ciudadanas. De la información a la participación democrática". Educación y Biblioteca, nº135 (2003), 56-66

DOMINGUEZ 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]

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 (2000): "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>>

GARCÍA GÓMEZ, Fco.Javier y DÍAZ GRAU, Antonio (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 HAPEL, 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

THORHAUGE, Jean...[et al.] (1998): Las bibliotecas públicas y la sociedad de la información. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 1998