

LA BIBLIOTECA PÚBLICA MUNICIPAL Y LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN LOCAL

Afrontar un servicio de información local en una biblioteca municipal de escasos recursos implica un enorme esfuerzo. La incorporación de nuevas tecnologías y la eclosión de la “sociedad de la información” deberían suponer un nuevo estímulo que permitiría incrementar y potenciar este servicio.

Información local: hacia una nueva definición

Tradicionalmente se consideraba los servicios de información local una pieza anexa y, a menudo, secundaria de los servicios bibliotecarios a la comunidad. Las exigencias se limitaban a cubrir el expediente en atención a las habituales demandas de trabajos escolares con un peso específico en el área de humanidades (historia, arte o biografía). Actualmente existen factores de peso para modificar esta concepción del servicio local como ente secundario y transformarlo en un servicio de primera línea. En el desarrollo de esta idea concurren diversos factores:

A. En primer lugar, el impacto de la denominada “sociedad de la información”. Con este impreciso término se está imponiendo una revolución ideológica, cultural y económica sin parangón desde la Revolución Industrial. El progreso ha sido imparable desde la aparición de los primeros ordenadores a finales de los años 40 del pasado siglo. Con posterioridad, siguen una evolución ascendente durante otros cuarenta años a un ritmo sostenido pero encuadrado dentro de grandes centros de cálculo de los estados (administración pública, hacienda, defensa) o grandes corporaciones financieras y empresariales. A principios de los años 80 asistimos a la eclosión de los PC (ordenadores personales) es decir, que la informatización alcanza a grandes sectores de la población, a la pequeña y mediana empresa y su uso se extiende al conjunto de las administraciones públicas. La población se va familiarizando con el uso de una herramienta que facilita enormemente sus tareas laborales y de estudio. En la década de los 90 se extiende el fenómeno de Internet y empieza a hablarse de auténtica revolución al interconectar grandes áreas de población (en su mayoría perteneciente al mundo desarrollado). El acceso e intercambio de información prácticamente es ilimitado. Algunos han establecido la metáfora de Internet como una inmensa biblioteca, aunque se trataría de una biblioteca caótica, irregular y desordenada.

Este efecto de la “sociedad de la información” está resultando decisivo en alterar los patrones básicos de funcionamiento de una biblioteca. En algunos centros bibliotecarios comienza a detectarse una sensible disminución de la utilización de los servicios de referencia clásicos (enciclopedias, diccionarios, directorios, códigos legislativos) y, en menor medida, de obras de divulgación y manuales por materias (geografía, historia, medicina, cocina, etcétera). Las causas que explican esta situación son:

- El usuario de estos materiales suele ser un estudiante o trabajador que dispone de acceso a un ordenador en su propio domicilio, centros de formación o trabajo, y por tanto, la posibilidad de utilizar enciclopedias

electrónicas desde un dispositivo de CD-ROM o el acceso a grandes volúmenes de información desde internet.

- El precio asequible de una enciclopedia electrónica con una aceptable calidad por un precio que oscila entre los 72 y 120 Euros frente a las tradicionales obras de referencia en papel con costes de unos 500-600 euros en adelante.

Con este condicionante no sorprende que la biblioteca como servicio de referencia esté en retroceso en su doble vertiente: el de acudir físicamente a la biblioteca a recabar ese tipo de información y la constatación del intento del usuario de acceder directamente a la información sin intermediación del especialista.

- B. La otra gran sección de cualquier biblioteca pública es la lectura de obras de creación (novela, poesía, teatro). Es probable que los primeros dispositivos de libros electrónicos nos parezcan burdos y simples. Dispositivos que pretenden imitar el maravilloso invento que es el libro y que, reconozcámoslo, pensamos en nuestro fuero interno que están condenados al fracaso. Pero nuestras creencias no siempre coinciden con las perspectivas de futuro ¿podemos aseverar que el libro impreso en papel va a ser insustituible? Existen ejemplos que cuestionan esta confianza y no resulta difícil buscar ejemplos en otros soportes portadores de información. Recordemos el caso de los discos de vinilo. Dejemos de lado las razones sentimentales y pensemos en el libro como un producto de mercado. Para las editoriales, un libro electrónico supone una importante reducción de gastos, no hay costes de impresión, papel ni de distribución y su situación ideal sería imitar el ejemplo de los fabricantes de impresoras, es decir, un coste asequible en cuanto al dispositivo pero muy rentable con la venta de los cartuchos de tinta. Y en esa tesitura estamos, la pugna por conseguir un dispositivo electrónico como soporte manejable y barato y que al mismo tiempo pueda controlarse la presencia de los contenidos en el mismo para evitar la temida piratería. Existen ya propuestas muy desarrolladas para el desarrollo de un libro electrónico que permite descargar el contenido a través de una línea de Internet.
- C. Otro aspecto interesante es la propia actitud de los usuarios de información, ¿qué es sino un internauta? En el IV Congreso de Editores celebrado en Valencia se presentó un estudio elaborado por David Martínez Roig sobre los hábitos de lectura de los usuarios en relación con Internet. Dicho informe anuncia que el 16 por ciento de los internautas se conectan a la Red para acceder a una obra literaria. Un 31 por ciento consultan referencias de libros o capítulos. El 67 por ciento lee la información por pantalla y sólo el 11 por ciento lo imprime, mientras que el 22 por ciento emplea ambos métodos. La conexión se realiza desde el hogar 63 por ciento, seguido del trabajo en un 34 por ciento. Estos datos resultan algo sorprendentes y habrá que tomarlos con cautela a la espera de su confirmación en estudios futuros.
- Es decir, que los hábitos de lectura también se están modificando porque si el usuario de Internet toma como hábito conectarse desde casa y obtener material de lectura desde la red, la biblioteca quedará supeditada a

proporcionar estos contenidos de manera duplicada: la física (libros en las estanterías) y la intangible (las ediciones electrónicas de documentos).

En esta larga introducción hemos apuntado la evidencia de que únicamente los servicios de información local son los que realmente van a impregnar una seña de identidad de una biblioteca a otra. El usuario siempre necesitará conocer como materia preferente qué es lo que sucede en su entorno. Transformar esa información, siempre dispersa e inconexa, en conocimiento será una de las acciones preferentes del profesional de la información que cobrará más peso en el futuro.

Información local y la cadena de valor

Antes de analizar cuál es la cadena de valor de la información local conviene aclarar su concepto y cómo adaptarlo a los servicios de información local. En principio hay que constatar que la “información” a secas en cuanto “valor” se rige por las mismas leyes económicas que cualquier otro bien de consumo.

La información es cara de producir pero barata de reproducir. En términos económicos: la producción de un bien de información tiene unos costes fijos altos: estos se presentan en primer lugar por la naturaleza de costes enterrados (sunk costs), es decir unos costes no recuperables aunque no acabemos finalmente el proyecto o producción. Junto a los costes de producción se añaden los derivados de la comercialización y la promoción, al menos en los productos comerciales y quizás no sean tan decisivos en la materia que nos ocupa.

Los costes variables de producción de información no aumentan significativamente al realizar copias, lo que se traduce en unos costes marginales bajos. El coste de producir el primer ejemplar de un bien de información puede ser considerable pero el coste de “reproducir” costes adicionales es insignificante. A diferencia de otros bienes de consumo, el precio no puede aplicarse según su coste porque el coste de unidad es cero, **el precio debe fijarse de acuerdo con el valor que tiene para el consumidor**, no con lo que cuesta producirlo.

Si los creadores de un bien de información pueden reproducirlo a bajo coste, los demás pueden copiarlo a bajo coste. Esto explica, por ejemplo, porque es tan difícil atajar el fenómeno de la piratería y la vulneración de los derechos de autor. Para dotar de valor a un bien de información disponemos de las siguientes opciones:

- a) Debe poseer un valor diferenciado que lo distinga de otros productos semejantes, algo realmente fácil de realizar con la “información local” dada su exclusividad.
- b) Reducir costes aprovechando economías de escala (si se aplica a la propiedad privada sería: distribución, comercialización, publicidad, sinergias). Inicialmente se considera propio de grandes empresas que producen bienes de consumo físicos. La característica de la información es que puede venderse una y otra vez en diferentes formatos, con referencia de otros contenidos, etcétera. Volveremos a esta cuestión cuando analicemos de manera específica costes de producción para la información local.

- c) La información es *un bien de experiencia*. Según los economistas, un bien es un bien de experiencia si los consumidores tienen que pasar por la experiencia de probarlo para poder evaluarlo. Prácticamente cualquier producto nuevo es un bien de experiencia. El marketing desarrolla estrategias para que el usuario experimente *esa experiencia* se habilitan fórmulas como la entrega de muestras gratuitas para su prueba o precios de promoción. Pero la información ofrece una característica singular, es un bien de experiencia todas las veces que es consumido. ¿cómo podemos saber si la información contenida en un medio de comunicación vale por lo que hemos pagado por ella hasta que lo hemos probado? La solución pasa por conseguir que el consumidor identifique la información a una asociación positiva (útil, gratificante o entretenida) o que resultase de interés anteriormente en nuestro desarrollo profesional o educacional. En Internet, este bien de experiencia se transforma en el valor de la economía de la atención. Los especialistas hablan del crecimiento geométrico del volumen de la información que sobrepasa cualquier capacidad humana para procesar, clasificar y asimilar esa información, por tanto la cadena de valor adquiere sentido cuando un proveedor de información facilita, filtra y sabe comunicar información útil al usuario. Este hecho es de suma importancia porque afecta directamente a la naturaleza propia de la información.

Información, desinformación y contrainformación en el ámbito local

En términos genéricos se habla de información local pero conviene tener presentes otros conceptos de nuevo cuño que pueden situarse en nivel de importancia: la *contrainformación* y la *desinformación*.

a) Contrainformación

En términos de comunicación, la contrainformación podría definirse como otra forma de elaboración del conocimiento, una reconstrucción o interpretación de la realidad alejada de las propuestas de los medios de comunicación tradicionales. En el sector privado, no hay que olvidar que la información debe tratarse como una mercancía o producto y los generadores de información están integrados dentro de la lógica económica en un marco capitalista y por tanto, se ven abocados a unos objetivos comerciales de rentabilidad. En el sector público la información pretende servir de guía y orientación a ciudadanos, empresas y organizaciones y que suele transformarse más a menudo de lo deseable en caja de resonancia de prácticas informativas y propagandísticas del partido gobernante de ese momento. En ambos casos se pretende la emisión de contenidos lo más uniformes posibles para que alcancen al “mínimo común denominador” de sus clientes o usuarios, es decir, para captar la máxima audiencia posible y no se plantean la segmentación.

Desde la percepción de los teóricos de la contrainformación se achaca a los medios de comunicación tradicionales en connivencia con los servicios de información públicos de anteponer la “propaganda persuasiva” para el mantenimiento de la actual cohesión social. La transmisión de unos valores y actitudes (conformismo, consumismo, pasividad, sumisión) que consideran rechazables.

El punto de vista de la contrainformación es bien diferente: su propuesta es romper el esquema clásico de la teoría de la información: que establece una vía de comunicación en una única dirección entre el emisor (medios de comunicación) y el receptor (usuarios: lectores, espectadores, internautas) mediante un canal determinado (prensa, radio, televisión, Internet). En la información “clásica” de los medios no existe interactividad, ni retroalimentación, si sucede ésta es bien escasa: cartas al lector o foros de opinión. A pesar de sus intenciones, la contrainformación en realidad, no altera inicialmente este estado de cosas aunque en su ideario se fije como meta romper este esquema: mantiene un centro productor de noticias (agencias y medios conformativos) y unos receptores (los usuarios). El auténtico “quid” de la cuestión es que la contrainformación aspira a publicitar aquellas noticias o contenidos “olvidados” o silenciados por los medios de comunicación tradicional y los servicios de información pública. También se erige como elemento “descubridor” para detectar la manipulación informativa. Quizá una de las principales aportaciones de la contrainformación sea el de la visibilidad: su acción informativa es un soporte eficaz contra la intoxicación, contra la descontextualización que se refleja en una ingente catarata de datos e información dispersa.

Las principales características de la contrainformación son:

- 1) Facilitar un canal de comunicación a aquellos que no lo tienen o es silenciado por los medios comunicación tradicionales.
- 2) Ofrece una alternativa participativa y solidaria.
- 3) Aspira a la contextualización de la información: incidencia de la relación entre unas noticias con otras, o con la situación real. Se habla no sólo de los beneficios o perjuicios económicos de determinadas obras públicas pero también se señalan sus riesgos medioambientales.
- 4) La contrainformación no aspira a la imparcialidad que también niega a los medios de comunicación tradicionales sino que ofrece su «percepción» de la realidad.
- 5) El filtrado de noticias también se practica únicamente por razones de espacio.
- 6) Aspiran a una comunicación horizontal en el que la cadena de transmisión entre emisor y receptor sea mínima.
- 7) Totalmente alejada de esquemas de rentabilidad comercial.

¿Cómo se articula la contrainformación en un área local? Suele tratarse de actividades enraizadas en organizaciones que se preocupan o asumen la defensa de determinados intereses que consideran un bien público a respetar: la ecología, el área de salud, la integración social (emigrantes, ancianos, discapacitados), el medio ambiente (polución, urbanismo), la colaboración y solidaridad, etcétera.

b) Desinformación

La desinformación se está convirtiendo en un componente inevitable dentro de la denominada sociedad de la información. Desgraciadamente es un fenómeno cada vez más común. En el pasado el dominio de la opinión pública se fundamentaba en el uso de la fuerza, en la ignorancia o “no información” de la mayoría de ciudadanos. Con el advenimiento de sistemas de representación democrática y el

impulso de los derechos y libertades del individuo el sistema de dominación cambia a formulas más recurrentes como la persuasión o la desinformación que descansa sobre una premisa básica: la intencionalidad. El emisor pretenderá siempre modificar y alterar la actitud del receptor.

Junto a la intencionalidad el otro componente imprescindible es que el mensaje emitido sea creíble, aceptable por el receptor. Una aptitud también subjetiva y que no tiene nada que ver con la posible certeza o falsedad del mensaje. El recurso nunca es la coacción directa sino la persuasión, algo que los publicistas conocen bastante bien. La desinformación es un arma muy recurrente a escala local y aunque siempre tendemos a proyectar apreciaciones a escala global no conviene olvidar que la existencia cotidiana, el día a día en la convivencia urbana nos hace entrar en contacto con esa “realidad” que se nos quiere presentar. Es relativamente fácil manipularnos cuando nos proporcionan información que solemos desconocer de primera mano: “los conflictos internacionales, los escándalos bursátiles o la propagación de una enfermedad contagiosa en un país remoto” pero no lo es tanto cuando hay “chanchullos urbanísticos” en nuestro municipio, la agresión indiscriminada a áreas de valor ecológico, la incidencia de crisis sanitarias (legionella), las injustificables prebendas para determinadas organizaciones deportivas, festivas o sociales en detrimento de otras. La lista sería interminable. Si vamos a ser partícipes en la creación de un servicio de información local deberemos comprender cuáles son los habituales mecanismos de desinformación y no caer en la trampa de ser meras correas de transmisión de contenidos que obedezcan a estos intereses espúreos.

Los recursos más habituales empleados en la desinformación y que potencialmente afectarían a la información local son:

- La sobreinformación: consiste en suministrar una abrumadora cantidad de datos que incitan más a la desorientación ya que el receptor no consigue aislar y asimilar los elementos fundamentales que le permitan una interpretación correcta. Este es un riesgo real en servicios de información local. Deberemos ser capaces de elaborar una arquitectura de la información lo suficientemente diáfana para expresar en varios niveles el grado de información necesario para nuestros usuarios. Por ejemplo, deberemos hacer hincapié en distinguir aquellos contenidos de carácter divulgativo y otros de nivel superior que responda a una demanda real y necesaria de la comunidad que incluso contengan aspectos de carácter técnico, por ejemplo, área de salud o de urbanismo. Por ejemplo, la publicación de los presupuestos municipales.
- Selección ventajosa: únicamente se expone aquella información que es favorable a los intereses del elemento desinformador. Es muy efectiva cuando se emplean gráficas o registros numéricos: estadísticas, encuestas, sondeos. Algo muy habitual en la elaboración de todo tipo de publicaciones emitidas desde los servicios públicos para mostrar casi siempre la “eficacia” o los “progresos” en determinadas áreas.
- Descontextualización: se extrapola la información dentro del contexto en que se ha generado, no se explica o profundizan las causas del fenómeno o suceso. En algunos casos se habla continuamente de la

seguridad ciudadana pero se silencia una desastrosa actuación de los servicios sociales. Se inventan motivos o justificaciones.

- Falsedades: la información es falsa, inventada, nunca verificable. No es habitual lanzar una burda mentira sino que se entremezcla lo verdadero con lo falso para que sea creíble, en caso contrario perdería eficacia. Es cierto que como responsables del servicio no podemos controlar la veracidad al 100% de toda la información pero como especialistas del medio debemos siempre plantear cuál es el grado de veracidad de la información y actuar en consecuencia.

Ética y profesionalidad.

De repente, el profesional de la información se ve abocado a conflictos en los que aparentemente estaba exento. La revolución tecnológica en su ámbito informacional ha impulsado una mayor accesibilidad de la información a todos los ciudadanos pero paralelamente se ha incrementado los problemas como la desinformación o la contrainformación. El papel del profesional de la información se incrementa y adquiere mayor relevancia. Conviene que no olvidemos que el profesional está al servicio público de la comunidad y no de los dirigentes de la función pública (políticos) o de un segmento habitual de clientes de la biblioteca (estudiantes) y debe asumir que está obligado a extender la divulgación de la información a todos los individuos que conforman el entorno social de la biblioteca. Esta institución debería ser uno de los baluartes en la defensa de las libertades de expresión y de pensamiento y en la no-discriminación por motivos económicos, raciales o religiosos. Quizá enumerar a estas alturas todos estos principios teóricos suene a pura retórica pero no lo es. Trabajar con información siempre es susceptible de manipulación y presión. Puede pensarse que un tema como los fondos locales y su correspondiente difusión son algo anodino, reclamo de trabajos escolares de diverso pelaje, o simpáticos actos de recuperación de la memoria histórica para una localidad. Pero hay otras caras de la realidad: la presión del poder político al entorno informativo se acentúa cuando es cuestionada su gestión o cuando en la comunidad donde se ubica la biblioteca existen agudas divergencias de intereses.

Existen muchos ejemplos que evidencian los intentos de coartar y manipular la información. Un simple vaciado de prensa que recopile las informaciones generadas en un municipio nunca es del agrado del poder: no olvidemos que las notas de prensa cabalgan entre lo meramente informativo (actos conmemorativos o entrega de premios) que son muy del agrado del político; frente a otras donde se cuestiona firmemente su gestión política por parte de los vecinos o de los grupos de la oposición. De hecho, en algunas corporaciones no se puede difundir este vaciado de prensa y no digamos cuando se trata de recopilar una gestión de toda una legislatura de cuatro años. En otros casos, toda una magnífica base de datos con multitud de información generada por el municipio reflejada por los medios de comunicación es retenida para uso exclusivo de gestores y técnicos y queda excluida del acceso público cuando hoy día existen los medios informáticos que podrían ofrecer un servicio de accesibilidad global y transparente.

Los servicios de información local deberían estar al servicio del ciudadano y ser lo más transparentes y accesibles que permita la ley sobre el derecho a la

información. El profesional de la información debería ser capaz de velar por el cumplimiento de este precepto constitucional.

Esta primera parte ha incidido en los aspectos más teóricos de la información local ahora trasladaremos la cuestión a sus aspectos más técnicos.

Fondo local: contenidos y formatos.

Inicialmente, se presupone que todo objeto material de valor informativo de temática local es susceptible de conservación pero la realidad suele ser algo diferente. Incidiré en dos aspectos:

A. Los contenidos:

Cuando un usuario acude a consultar los fondos locales se encuentra con que el material predominante es de tipo bibliográfico de corte histórico-artístico-cultural, en detrimento de los de tipo económico, urbanístico, normativo-legal, sociológico, sanitario o ecológico. Existen un par de razones que expliquen este fenómeno:

a) La adaptación del fondo y servicio de información local a las peticiones de un sector muy definido de usuarios, como los estudiantes.

b) La habitual formación humanística de los bibliotecarios predeterminan de gran manera esta apreciación. Existe un mecanismo inconsciente de acumular documentos susceptibles de conservación en temas de historia o de arte pero mucho menor para cuestiones como las últimas estadísticas de incidencias de enfermedades infecciosas o análisis de contaminación acústica.

B. El formato.

La información editada en papel (libros o publicaciones periódicas) es un poderoso estímulo para su conservación en detrimento de otro tipo de información de contenidos más especiales: fotografías, planos, trípticos, disquetes, CD-ROM o cualquier otro sistema de almacenamiento electrónico.

Tipología de información local

Podemos realizar una clasificación genérica acerca de la información local:

- Información factual
Se define como aquel conjunto de datos e indicadores sobre el municipio. Su naturaleza es muy diversa y abarca desde la guía de espectáculos, agenda de servicios, horarios de transportes, guías telefónicas, callejeros, mapas o estadísticas económicas. Un compendio de material informativo muy rico con una demanda constante en su grado de utilización.
- Información bibliográfica:
Recopilación de todas las referencias documentales editadas y publicadas, bien a través de monografías, bien a través de publicaciones periódicas. Si la acción editora está impulsada por las administraciones públicas suelen tratarse de colecciones enmarcadas en temáticas "neutras" que abarcan temas un poco alejados de los conflictos y preocupaciones actuales del ciudadano medio: historia-arte-deportes-música-ocio. Es menos común encontrar materiales que hagan referencia a cuestiones más candentes o polémicas como el asociacionismo, la especulación urbanística o la dura realidad social (paromarginación, y ahora, emigración). La producción bibliográfica de otras

entidades y asociaciones cívicas suele ser de corte más crítico con exposición de realidades específicas del municipio y que en algunos casos podría clasificarse como contrainformación. Su temática y producción es desigual y dispersa pero suele acumular una gran riqueza informativa:

- Denuncias de agresiones al medio ambiente
 - Campañas en favor de determinados grupos sociales: emigrantes, homosexuales, etcétera.
- Información administrativa.
Las administraciones públicas son los que mayor información generan. No sólo hablamos de la información habitual de gestión en un municipio: presupuestos municipales, actas de plenos, notas informativas, comunicados, bandos, etcétera. Existen otros contenidos informativos más interesantes como los informes técnicos, memorias o estudios en detalle sobre los más variados temas que son de alcance y de interés público. Por ejemplo, estudios de impacto ambiental, estudios geológicos, excavaciones arqueológicas, situación sanitaria, situación socio-laboral, ocio juvenil, etcétera. Su riqueza es amplísima y podría calificarse bajo el epígrafe de literatura gris, tan gris que suele quedar fuera del alcance del ciudadano.

Los usuarios y el área de servicios de información local

Para que los fondos locales tengan un alto grado de utilización, el proceso previo es analizar la tipología y necesidades reales de los usuarios. La presente división obedece a un enfoque empírico que cualquier profesional de la información habrá podido constatar si es responsable del mantenimiento de este servicio:

1. Estudiantes de enseñanzas medias: Impulsados, o más bien obligados, por las necesidades de realizar tareas escolares en demanda de alguna cuestión. Se centra fundamentalmente en temáticas de historia, arte, biografías, geografía o música y en los últimos años ecología y naturaleza.
2. Estudiantes de enseñanzas superiores: sus peticiones se enmarcan en la necesidad de estudios más elaborados que sirvan de pauta para la realización de tesinas, tesis, trabajos o estudios para presentar en becas o investigación. Aquí las peticiones informativas son más variadas (economía, sanidad, sociología, historia, arqueología, patrimonio, urbanismo, etcétera) con una marcada tendencia a la búsqueda de datos estadísticos y fuentes seriadas.
3. Instituciones, asociaciones y organizaciones cívicas: impulsadas por la necesidad de recabar materiales para realizar actividades de diverso orden y finalidad. Su temática es muy variable y en muchos casos por necesidades divulgativas (contenidos para organizar paneles expositores y documentos conmemorativos para los más variados eventos: día de la mujer trabajadora, fiestas, costumbres, homenajes a personalidades locales, música, etcétera.

Conviene detenerse en este punto ya que existen intereses muy contrapuestos sobre este segmento de población que demanda servicios y que suponen una fuente potencial de conflictos para el profesional de la información. Existen otras necesidades informativas más polémicas. Una de las posturas más difíciles de asumir es cuando esa información persigue actos reivindicativos contra la propia administración pública. Recordemos que entre los tipos de información que puede existir en información local existe abundante literatura

gris generada por la propia entidad que en determinados momentos puede contravenir la voluntad de acción política de un ayuntamiento. Las áreas más candentes en este sentido se refieren, dejando aparte de las propias acciones de gobierno (plenos, comisiones, decretos), a las de carácter urbanístico y medioambiental. Por ejemplo, una recalificación de terrenos para convertir una zona protegida por su valor ecológico en área edificable, puede conducir no sólo a una confrontación vecinal sino acabar en los tribunales de justicia. La presencia de los informes técnicos con estudios de impacto medioambientales que podrían estar presentes en el fondo local se convierten en un arma de mucho valor que puede anular actuaciones políticas. Existe por tanto una presión sobre el profesional de la información entre la actuación política de neutralizar aquellos focos de información que pueden generarle problemas en su gestión y el papel del propio profesional impelido por su propio oficio a la difusión pública de todo tipo de documentos frente a la conservación, que en muchos casos se asemeja a una ocultación de los mismos.

4. La propia administración pública. En una corporación local son constantes las peticiones de demandas de otros negociados para recuperar una copia de material propio que ha generado esa institución pero que carece de él en ese instante. También las peticiones desde otras instancias que requieran información factible de ser utilizada para sus propias actividades.
5. Peticionarios individuales de información que no se identifican como estudiantes. Son los de menor número y de mayor dificultad para clasificar. Sus necesidades de información oscilan desde un dato concreto (una fotografía, un boletín de información municipal, un plano) a otros de mayor envergadura como investigaciones eruditas muy variadas (historia, folklore, música, etcétera).
6. Empresas: estas entidades son las que menos demandan este tipo de contenidos porque sus demandas suelen ser mayormente de carácter administrativo y se orientan a otros servicios y negociados municipales.

Planificación de los servicios de información local

a) Adaptabilidad

Uno de los defectos comunes a todo proceso de planificación es que éste se centra en usuarios que ya utilizan los servicios y adaptar éstos a sus necesidades. En principio se trata de un proceso lógico pero quizás convendría plantearse que el fondo local debería orientarse a públicos poco o nada habituales (turistas, amas de casa, emigrantes). Probablemente estos sectores no utilizan estos servicios porque sus contenidos no tienen interés directo para ellos. Para ganarse a este grupo de usuarios hay que hacerles ver el valor de la información. El tópico de la "información es poder" curiosamente no toca la fibra sensible de los ciudadanos porque creen que ellos no pueden acceder a la misma. Carecen de una cultura informacional y la biblioteca debería realizar una labor pedagógica en este sentido. Si no enseñamos cómo utilizar la información difícilmente despertarán el interés por la misma.

Existen también nuevas realidades que no conviene olvidar: el proceso migratorio ha producido un impacto altísimo en apenas 5 años. Así que conviene aprestar modelos de material y herramientas adecuadas para que los emigrantes conozcan la realidad del entorno donde se encuentren; ello facilitaría al menos mayores posibilidades de integración, incrementaría su capacidad para comprender la idiosincrasia particular en la zona en que se desenvuelven y repercutiría positivamente en el acercamiento de unos vecinos con otros y no en fórmulas de rechazo. Son significativos los casos de bibliotecas que aparte de proporcionar textos para la comunicación y el aprendizaje del idioma (manuales o diccionarios) también deben aportar diferentes materiales que ayuden a comprender la historia, gastronomía, costumbres, fiestas o procesos de relación con la administración.

b) Descentralización

Aunque la biblioteca se constituye como el único depositario del fondo local, no puede constituirse como el único punto aislado como proveedor de información local al público. Es cierto que esta condición suele darse en determinados países del Tercer Mundo, donde su carencia de personal e infraestructuras obliga a centralizar esfuerzos en un único punto. La realidad de nuestros municipios responde a la ampliación progresiva de competencias en administración y gestión y ello desemboca en una multiplicidad y dispersión de los organismos encargados de proveer de información al ciudadano (agencias de desarrollo local, información juvenil o prevención sanitaria) que supera el marco de una biblioteca. A pesar de las dificultades, hay que abundar en el esfuerzo de reforzar la sección local porque como hemos comentado anteriormente es una apuesta de futuro y aunque no estamos en condiciones de asumir todo el peso de los servicios de información sí que deberíamos ser capaces de asumir nuestro papel de intermediación, por un lado, para que toda la documentación que generen los diversos negociados y servicios municipales, recalen finalmente en la biblioteca aunque no sea la entidad directa y responsable de su proceso de información ciudadana. Por otro lado, debe ser capaz de orientar a todos los implicados en servicios de información para que todos los contenidos documentales se adapten plenamente a las pautas de accesibilidad y pertinencia.

b) Accesibilidad y usabilidad

La biblioteca se constituye inicialmente como el centro de conservación de materiales susceptibles de interés local. No es objeto del presente discurso analizar los procesos y actuaciones de conservación. Insistiremos únicamente en la capacidad de dotarse de una suficiente flexibilidad para que conservación no sea sinónimo de inaccesibilidad al material. Si éste es único o sensible a su manipulación deberemos dotarnos de algún procedimiento de copia o réplica del mismo que facilite su consulta: (escaneado, fotocopia, microfilm).

La preparación para mejorar su accesibilidad y difusión quizá sea la parte más fundamental de nuestra participación dentro del fondo local. La propia peculiaridad de estos contenidos documentales obliga a disponer de una sección separada claramente de los otros fondos de la biblioteca. Su accesibilidad directa al público estará en función de disponer materiales aptos para la manipulación

(libros) con sus correspondientes dispositivos (lectores de CD-ROM), y de su peculiar naturaleza ya que si se trata de piezas únicas (por ejemplo, manuscritos) obliga necesariamente a primar la seguridad de conservación y por tanto a proveerse de copias para su acceso público. Hasta aquí, hemos hablado en los términos tradicionales de conservación y difusión pero conviene incidir en que la difusión no consistiría simplemente en los habituales procesos técnicos (catalogación y ordenación del material) sino que el profesional debe generar procesos de valor añadido que con su proceso de intermediación permita dotar a los contenidos locales de un valor que supere el inicialmente propuesto.

Nuevas modalidades de accesibilidad a los servicios de información local

Junto a la tradicional forma de acceder al documento (presencial, fax o teléfono), hemos de incidir en otras modalidades de accesibilidad que hasta hace poco tiempo resultaban como mínimo hipotéticas pero que hoy día son una realidad. Antes de hablar de la accesibilidad del documento de formato electrónico repararemos en primer lugar de la necesidad de adecuar este material para que sea accesible sin problemas para todo un público que potencialmente es de alcance mundial.

Disponemos de dos opciones:

- La fórmula más simple es mantener el formato electrónico en que hemos obtenido dicho material y ofrecerlo en bruto desde un servidor que tenga acceso a internet. Un ejemplo paradigmático en el uso y difusión de materiales electrónicos son los programas de intercambio de ficheros electrónicos denominados *Peer to Peer*, el pionero en este tipo de programas fue Napster y hoy día existen muchas aplicaciones semejantes (Morpheus, Kazaa, Edonkey, Emule...). La capacidad para aprovechar su potencialidad es paso obligatorio para una biblioteca porque se trata de un servicio de gestión de este tipo de documentos especialmente adecuado para el intercambio. Cualquier ordenador conectado a internet que contenga estos programas de intercambio podrá facilitar u obtener los documentos que se necesiten. Su proceso es más rápido que el envío por correo electrónico y por otro lado la interconectividad permite obtener progresivas copias de cada documento lo que en determinados casos puede llegar a aliviar la sobrecarga de peticiones a un mismo servidor.
- La otra opción, más laboriosa, es que la biblioteca se convierta en centro transformador y editor de este material para dotarlo de un formato unificado, estructurado y que sea accesible al mayor número posible de usuarios. Una de las opciones más simples es preparar el material en formato HTML. Recordemos que la capacidad de la documentación digital es su inmensa facilidad para ser reproducida y debemos aprovechar esta condición para realizar esta tarea de difusión.

Gestión de contenidos

Nos adentramos de lleno en lo que se denomina arquitectura de la información. Abordaremos esta cuestión desde una doble perspectiva:

a) Aspectos materiales:

En la biblioteca pública debe darse todo un proceso de generación de información a partir de los materiales locales. Ciertamente, los materiales en papel no pueden ser objeto de fáciles procesos de síntesis y reestructuración pero no es así cuando disponemos de material digitalizado o en formato electrónico. Afortunadamente estos son cada vez más abundantes y nos permite asumir con unos costes mínimos de tiempo y dinero la capacidad de contribuir a su difusión. Veamos algunas ideas para impulsar este proceso:

- Hoy día todas las administraciones públicas trabajan mayoritariamente en procesos informatizados. Es evidente que toda la producción documental que generen los diferentes negociados serán casi todos en formato digital, bien por utilización de procesadores de texto, hojas de cálculo o bases de datos. Ya hemos citado anteriormente la existencia de toda una “literatura gris” en torno a diversos temas susceptibles de formar parte del fondo local. Uno de los objetivos preferentes del profesional de la información sería buscar fórmulas de coordinación y cooperación para que toda aquella información en digital sea remitida directamente a la biblioteca según las disposiciones reglamentarias de la propia corporación y cumpliendo los preceptos legales. La filosofía que preside esta idea es que el ciudadano tenga las máximas facilidades posibles para acceder a información de interés público.
- Las corporaciones municipales y organismos dependientes de las mismas son abundantes generadores de publicaciones y producción editorial. Obviamente a la sección local de la biblioteca llegarán los pertinentes textos en papel pero también debería perseguirse la obtención del formato digital de toda esta documentación. Sería establecer un paso intermedio entre el centro productor de la documentación y su pase final a procesos de maquetación e imprenta para obtener la correspondiente copia digital.
- Solicitar una copia, siempre digital, a todos aquellos usuarios que habiendo utilizado los fondos locales, total o parcialmente, generen nueva información con la materia prima proporcionada.

La aplicación de herramientas y utilidades aptas para estos contenidos

No es objeto de esta disertación analizar y comentar los componentes físicos de hardware que permitan llevar a cabo el proceso de transformación de los contenidos en formato digital que es el que estamos comentando. Si se trata de materiales de uso corriente su manipulación mediante escáner o fotografía digital no reviste mayores problemas. Más complicado es el tratamiento de materiales sensibles por su antigüedad o por su formato.

b) Aspectos legales

Aunque esta disertación no versa sobre los aspectos legales de la información conviene matizar que debemos respetar la legalidad vigente en cuanto a derechos de autor. No podemos oponernos al copyright, aunque desde nuestro punto de vista se ha transformado en un concepto restrictivo de matices monopolistas y abusivos, no para beneficio del autor, sino para la industria de la edición y la distribución. Por ejemplo, la editorial Crítica, no “autoriza” si quiera el préstamo público de sus libros. Por ello se hace necesario que todos o gran parte de los contenidos de información local formen parte del copyleft. El copyleft es un concepto surgido en los años ochenta que promueve el software libre y que puede ser aplicado a otros sectores. En el caso de la información puede expresarse como la autorización de reproducción de copias y difusión siempre que se respete su integridad y el reconocimiento de la autoría. De este modo, toda información generada o pagada por la función pública debería considerarse copyleft en este sentido: informes técnicos, folletos divulgativos, todo tipo de normativas. Lógicamente también debería aplicarse a todos los programas y aplicaciones informáticas que utilicemos para realizar la difusión digital de nuestros contenidos. Para ello bastaría con recurrir al software de código abierto (Open Source Software). Apuntamos aquí dos servicios de referencia para la realización de cualquier proyecto de información que requieran aplicaciones informáticas como son el Open Source System for Libraries (<http://www.oss4lib.org>) y un buen punto de referencia para localizar proyectos, programas y utilidades que pueden sernos útiles en <http://www.r020.com.ar/recursos.php?total=total> un directorio de recursos de bibliotecología y ciencias de la documentación.

Costes y fuentes de financiación.

La evaluación de costes en la formación de un fondo local y su servicio de difusión depende directamente de las partidas presupuestarias que existan a tal fin aunque en muchos casos forman parte del monto global de las bibliotecas. Dentro de las corporaciones locales existen muchas realidades diferentes y es difícil proceder a una sistematización. En todo caso, si la información debe ser global y en igualdad de condiciones para todos deberemos extender su filosofía como un servicio gratuito y que tiene más significación cuando se trata de fondos locales. La opción habitual es que se puede cobrar por la reproducción de los soportes (fotocopias para papel o CD-ROM/disquete para formatos digitales) pero no por la prestación de servicios o provisión de contenidos. Hay que matizar que no es lo mismo el cálculo de coste de un servicio que la estimación de inversión para montar el mismo. El cálculo de costes se realizaría para fijar su precio público y en él se incluirían las remuneraciones de personal, equipamiento y gastos diversos (material de imprenta, alojamiento y página web, etcétera). En fuentes de financiación podemos encontrar las aportaciones procedentes de subvenciones públicas, ingresos realizados por particulares, o propuestas de colaboración de patrocinio o publicidad. La creciente proliferación de fundaciones o la ley de mecenazgo favorecerían este fenómeno. Por ello deberíamos estar preparados para poder canalizar esta potencial fuente de financiación sin

impedimentos ni trabas burocráticas. Es bastante corriente que el profesional de la información desconozca en profundidad los instrumentos de gestión de la financiación pública y puede suponer un serio obstáculo para futuras actuaciones en este sentido. Se han dado casos de frustrar aportaciones monetarias a la biblioteca porque desde el área económica de las corporaciones locales se generan ciertas reticencias que abarcan desde la supuesta “imposibilidad técnica” para percibir ese dinero a todo tipo de trabas burocráticas para cumplir con éxito nuestros objetivos. Conviene aclarar la idea de que no existe ningún impedimento legal para que un individuo o empresa financie total o parcialmente la adquisición de material o servicios de la biblioteca siempre que éstos sean accesibles y gratuitos para todos los usuarios. En el Anexo I intentamos clarificar más este aspecto y la normativa legal que lo ampara.

El personal responsable de conservación y difusión del fondo local

Resulta impensable que un profesional de la información no tenga las capacidades ni habilidades necesarias para ser capaz de catalogar y ordenar los contenidos de una biblioteca. Hoy día, reconozcámoslo no es suficiente. El profesional debe ser capaz de adaptarse a la realidad circundante y reciclarse continuamente. Si hablamos de la revolución tecnológica no es por pura retórica, detrás de esta palabra existe un esfuerzo continuado de adecuación de diferentes herramientas informáticas para hacer realidad esa denominada “sociedad de la información”. El bibliotecario debe tener un conocimiento profundo de esas herramientas. No proponemos que se convierta obligatoriamente en informático ni diseñador de páginas web, pero debe conocer las pautas para la elaboración de una arquitectura de la información y una usabilidad que permita orientar y recomendar a los otros especialistas cómo deben elaborar los contenidos para que dicha información sea accesible. Es necesario también desarrollar una capacidad de comunicación con otro tipo de negociados para coordinar todos los procesos de canalización de información de interés que han producido los mismos con destino a los servicios de información local.

El servicio de información local se mantendrá gracias a la flexibilidad y adaptabilidad que muestren sus responsables, capaces de adecuar los contenidos a la nueva realidad social e informacional de su entorno.

21 de junio 2003
Ricardo Fornas Carrasco
Biblioteca Municipal de Godella