

COLABORACIONES

La colección local en la biblioteca pública (III): difusión, promoción y dinamización. La aplicación de las nuevas tecnologías

ANTONIO DÍAZ GRAU

FCO.JAVIER GARCÍA GÓMEZ*

Biblioteca Pública Municipal. Ayuntamiento de San Javier (Murcia)

Este artículo constituye la tercera y última parte de la serie titulada "La colección local en la biblioteca pública" que hemos venido tratando en números anteriores. Corresponde ahora el estudio de las cuestiones referidas a la difusión, promoción y dinamización de la colección local, con la finalidad de fomentar el conocimiento y uso de la misma entre los usuarios. También abordaremos el asunto de la aplicación de las nuevas tecnologías en provecho de la colección local, especialmente en lo concerniente a la digitalización de la colección y su presencia en Internet

PALABRAS CLAVE: Biblioteca Pública / Colección Local / Difusión / Promoción / Dinamización / Servicios / Digitalización / Internet.

THE PUBLIC LIBRARY LOCAL COLLECTION (III): DISSEMINATION, PROMOTION AND OUTREACH. THE APPLICATION OF NEW TECHNOLOGIES

This article is the third and last part of the series entitled "The public library local collection" dealt with in previous issues. It is our turn now to discuss issues related to the dissemination, promotion and outreach activities concerning the local collection with a view to promoting both its awareness and use by the readers. The application of new technologies for the benefit of the local collection will also be discussed, especially as regards collection digitisation and its presence on the Internet.

PALABRAS CLAVE: Public libraries / Local collections / Dissemination / Promotion / Outreach Activities / Services / Digitisation / The Internet.

1. INTRODUCCIÓN

Decía Grant White (2000) que para la mayoría de los ciudadanos la colección local no existe (1): no la conocen, no tienen acceso a ella, no la consideran interesante, y no saben que existe. Estos son los cuatro grandes problemas que la colección local debe resolver a través de sus actividades de difusión, promoción y dinamización. Alison Gregg (2001) es de la opinión de que la ciudadanía debe saber que la colec-

ción local existe, y que puede tener acceso a la inmensa mayoría de materiales que la integran (2). Solamente entonces la colección local alcanzará su verdadero valor como recurso fundamental para su comunidad. Una correcta política de dinamización bibliotecaria de la colección local permitirá superar el desconocimiento que gran parte de la ciudadanía tiene de la misma, optimizará los recursos informativos disponibles y servirá para establecer nuevos vínculos de interrelación entre la biblioteca pública y su comunidad. Podemos afirmar que la colección local alcanzará su máximo potencial cuando la comunidad:

- a) La sienta suya.
- b) Se sienta parte de ella.
- c) La sienta útil y necesaria.

¿Y cuál es la mejor forma de implicar e integrar a la ciudadanía en la colección local?: dándola a conocer para facilitar su uso, promocionándola, proyectándola hacia la sociedad, mostrando su potencial informativo, resaltando su interés local, y generando actuaciones de formación, educación, información y entretenimiento en torno a ella.

2. DAR A CONOCER LA COLECCIÓN LOCAL. PROMOVER LA COLECCIÓN LOCAL: EL MARKETING BIBLIOTECARIO [i]

La importancia del marketing en la gestión bibliotecaria puede observarse incluso en sus principios más básicos. Como hace constar Fernández Marcial (2004), si echamos un vistazo a las archiconocidas *leyes de Ranganathan* [ii], podemos

- i. Desde mediados de la pasada década, en el entorno bibliotecario se ha visto la obligación y la necesidad de promocionar mejor los servicios bibliotecarios. Son numerosas las publicaciones que, a tal respecto, han ido apareciendo en la literatura profesional biblioteconómica. Estas aportaciones teóricas y prácticas vienen a ocupar un espacio en la investigación y el debate bibliotecario hasta ese momento bastante descuidado. También intentan aportar su grano de arena para remediar una de las situaciones que afectan a la imagen de las bibliotecas: la infrautilización o uso inadecuado de los servicios y productos bibliotecarios. Por su interés, oportunidad y claridad de ideas recomendamos la lectura de los trabajos publicados desde la Fundación Bertelsmann: Giappiconi, Thierry: "El Marketing". En: *Gestión de la Calidad y Marketing en las Bibliotecas Públicas*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 1999; 93-187; Kerr, George D.: *Fidelizar Clientes en la Biblioteca Pública*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2000; Sutherland, Sue: "Aprender de los demás: dar prioridad al cliente". En: *Aprendiendo de otros en las bibliotecas públicas*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2001; 95-129; y Vogt, Hannelore: *El usuario es lo primero. La satisfacción del usuario como prioridad en la gestión*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2004. Más fuentes de información sobre "marketing bibliotecario" pueden consultarse en el monográfico que, a tal respecto, ha confeccionado la biblioteca de la Facultad de Traducción y Documentación de la Universidad de Salamanca <<http://listas.bcl.jcyl.es:81/read/attachment/4793/1/htmlversion.html>> [Consulta: 02/07/2005]
- ii. Las leyes de Ranganathan, que más bien pueden considerarse principios de actuación, son las siguientes: los libros son para ser usados; a cada lector su libro; a cada libro su lector; debe ahorrarse tiempo al usuario; y la biblioteca es un organismo vivo en constante crecimiento

llegar a la conclusión de que en esas leyes ya se daba cabida a la interpretación de distintas variables propias del marketing moderno: la valoración de la relación entre la oferta y la demanda, la orientación al usuario y el principio de segmentación de mercados, las actividades de comunicación promocional, distribución e información, y el reconocimiento de la importancia del entorno y de adaptación al mismo.

Tanto Fernández Marcial como Massísimo ponen de relieve que existen muy pocos ejemplos de prácticas de marketing bibliotecario como tal (3). ¿Por qué decimos que el marketing bibliotecario se encuentra hasta ahora muy pobremente implantado en las bibliotecas públicas de todo el mundo?: porque hasta ahora se han confundido los procesos de comunicación originados desde la biblioteca con los procesos de comunicación promocional. Hasta ahora lo que ha prevalecido en las bibliotecas son algunas de las técnicas propias del marketing bibliotecario (publicidad, relaciones públicas, etc.), pero se echa en falta el diseño, planificación y gestión de un auténtico plan de marketing. Hay que distinguir entre la comunicación informativa y la promocional. La primera es la que habitualmente se realiza en las bibliotecas y que muchas veces se confunde con la segunda. La primera pretende informar, dar a conocer algún aspecto significativo o poco conocido de la actividad bibliotecaria, mientras que la segunda lo que pretende es un cambio de actitud en el usuario, aumentar su interés en el servicio bibliotecario convirtiéndolos en usuarios reales y habituales.

Una de las razones que se aducen para que las bibliotecas no lleven a cabo actuaciones de comunicación promocional –y se queden en actuaciones de comunicación informativa– se debe, sin lugar a dudas, al coste que conlleva organizar actuaciones publicitarias ambiciosas. No obstante, existen otras alternativas más económicas igualmente válidas. Fernández Marcial (3) recomienda, para bibliotecas con presupuestos escasos, la técnica denominada “publicidad en el punto de venta” (en adelante, PLV). La elección de este sistema de promoción se justifica por el hecho de que es un método sencillo de llevar a cabo, no requiere de grandes sacrificios económicos y de dedicación, y permite situar estratégicamente un producto o servicio para que sea mejor percibido y asimilado.

El PLV se vale del uso de pancartas, paneles, banderolas, carteles, rótulos luminosos, expositores, terminales interactivos, proyecciones audiovisuales, comunicaciones sonoras, etc. En el contexto propio de las bibliotecas públicas, las técnicas más usuales serían:

- *Cartel promocional*: se suele utilizar en la puerta de entrada o en la zona de bienvenida de la biblioteca. Tiene la función de promocionar una actividad o servicio bibliotecario concreto (por ejemplo, la adquisición de un nuevo libro sobre la localidad, la próxima celebración de la presentación de un libro de un autor local sobre algún aspecto de la localidad, la exposición de fotografías de la localidad durante un periodo de tiempo determinado, etc.)

- *Diorama*: consiste en la representación de una escena o viñeta en la que se integran tanto maquetas como elementos paisajísticos y arquitectónicos. Es decir, consiste en ambientar una maqueta en un sitio concreto con su entorno correspondiente. Para el caso que nos ocupa podríamos poner como ejemplo una maqueta de algún edificio de gran tradición histórico-cultural de la localidad sobre la que la biblioteca va a organizar un ciclo de conferencias
- *Dípticos y trípticos*: se refiere tanto a los folletos como a los documentos trípticos que se editan para informar y promocionar de un servicio bibliotecario o de una actividad concreta que se va a llevar a cabo. Suelen tener muy buena salida publicitaria y sirven como una guía informativa inicial sobre el evento o actuación. Por ejemplo, se pueden editar unos trípticos a doble o triple cara para informar de la organización de nuestra colección local, qué materiales la componen, qué requisitos son necesarios para utilizarla, etc. Pueden ser elementos complementarios a los tradicionales tabloneros de anuncios
- *Expositores*: mobiliario y equipamientos en forma de repisa, estantería o mostrador que pueden adoptar diversas formas. Permite la exposición de diversos productos y materiales bibliotecarios. Por ejemplo, una exposición sobre las últimas incorporaciones efectuadas en la colección local, o una exposición de los materiales sonoros y audiovisuales de la colección local sobre un tema local destacado, etc.
- *Flechas y otros indicadores*: son diversos elementos informativos e indicativos de las distintas secciones y servicios que ofrece la biblioteca. Por ejemplo, un indicador llamativo con alguna imagen propia de la localidad, puede situar junto a la sección local, o bien un rótulo indicativo de la colección local en su estantería correspondiente, etc. Se pretende facilitar al máximo al usuario la identificación y localización de la colección local.
- *Móvil*: material promocional de pequeñas dimensiones que se suele utilizar en el interior del recinto bibliotecario. Su objetivo es llamar la atención sobre un servicio bibliotecario, una actividad próxima a realizar, un programa de formación, etc. aprovechando las corrientes de aire. Puede servir como un buen complemento o sustituto de los carteles identificativos.
- *Pancarta*: suele ser una base rígida de madera o cartón en la que se inserta un mensaje publicitario. Por ejemplo, a la entrada de la biblioteca, podemos utilizar una pancarta para informar de un ciclo literario sobre obras recientes sobre la localidad, o de un congreso sobre historia local a celebrar en la biblioteca, etc.

Como podemos observar, todas estas técnicas son fáciles y sencillas de llevar a cabo por cualquier biblioteca y no suponen un gran esfuerzo económico y de medios para la institución. Más bien suponen un esfuerzo de constancia y buena planificación

por parte del personal bibliotecario: constancia porque a través de ellas se pueden conseguir resultados muy positivos para los servicios bibliotecarios, y de planificación porque no puede concebirse como una actuación sin rigor, meticulosidad y organización, ya que entonces no se conseguirían los objetivos previstos. Por tanto, estamos ante una técnica de marketing bibliotecario muy útil y práctica de llevar a cabo en nuestros centros bibliotecarios y su repercusión en la mejora del conocimiento, comprensión, orientación e identificación de nuestros servicios bibliotecarios queda fuera de toda duda. La colección local puede verse claramente beneficiada mediante la aplicación de los procedimientos propios de esta técnica facilitando su conocimiento entre la comunidad, fomentando y favoreciendo su acceso y utilización, y consiguiendo contactar mucho mejor con los ciudadanos interesados.

También determinados productos documentales pueden servir para promocionar la colección local. Sería el caso, por ejemplo, del catálogo (4). Veamos. En la sala de la biblioteca cuando un usuario entra, si no sabe bien lo que busca, o aún sabiéndolo, podemos “venderle” las últimas adquisiciones, motivarlo a consultar una fuente que nos parece interesante pero que duerme en las estanterías... Podemos también utilizar al usuario para mejorar nuestra eficacia y pertinencia, solicitándole que nos diga lo que él cree que haría falta para mejorar el servicio, o qué fuente, qué documentos, qué es lo que necesita y no encuentra. En el catálogo, sin embargo, lo más normal es que el usuario se encuentre con un espacio en blanco, una simple base de datos y ¿por qué no?, podemos reconfigurar esta herramienta para que se convierta en un miembro más del grupo de activos para la promoción, en este caso de la colección local. Para ello recomendamos tres simples aportaciones a la plantilla de diseño normal de la ventana del catálogo:

1. Incluir un enlace al apartado de desideratas del web si lo tiene, y si no crear un espacio específico para tal fin. Con este medio involucramos al usuario en la construcción del servicio.
2. Incluir un enlace a lo mejor de la colección local. Este enlace llevaría al usuario a una lista comentada de documentos de la colección. Sería el sustituto virtual del comportamiento real que el usuario tiene a veces, cuando pregunta ¿qué me recomiendas?.
3. Desde el catálogo también puede haber un enlace a actividades sobre la colección local, donde se remitan a las mismas.

Hasta aquí hemos visto qué se podría hacer para dar a conocer y promover el uso de una colección local de una biblioteca pública ya existente. Pero ¿qué sucede con aquellas bibliotecas públicas que no cuentan con colección local o que aún no han podido ponerse manos a la obra para crear una sección específica, la recogida de materiales, su gestión y dinamización, etc.? Pues que hay dos opciones: que la biblioteca pública, por sí misma, ponga en marcha un proyecto de trabajo destinado a crear una colección local, o bien, proponga a su comunidad, en especial a diversas

instituciones locales, la creación de una colección de materiales de temas locales convocando un concurso o premio de investigación. Comalat y Reyes (2001) recomiendan una actuación interesante que se basa en la convocatoria de un concurso o premio a la investigación sobre la localidad en bibliotecas públicas de áreas rurales. Por su relevancia, rescatamos esta actividad (5):

Promover la creación de la colección local	
Para quién	Para todo tipo de público
Qué	Premio a la investigación sobre historia local. Este premio debería incluir cualquier tipo de investigación (de bibliografía, documentos menores, entrevistas, fotografías, etc.)
Cómo	Sería preciso establecer unas bases sencillas para fomentar la participación, que debería ser mayoritariamente de los mismos ciudadanos del municipio
Quién	Podría haber participación individual o en grupo (niños del colegio, jóvenes del centro recreativo, etc.). En el jurado del premio tendría que haber, además de representantes de los distintos colectivos municipales, alguna autoridad sobre el tema que diera prestigio y rigor a las decisiones que se tomen
Dónde	Los trabajos se deberían entregar en el ayuntamiento
Cuándo	La periodicidad que creemos más adecuada es la anual, haciéndola coincidir con los mismos acontecimientos que en el caso anterior
Recursos	Para la elaboración del trabajo, los participantes podrán consultar los documentos de la colección local, aunque el trabajo deberá ser una aportación a esta colección. En cuanto al premio, será preciso buscar vías de financiación y adecuarlo a las características del participante ganador, para incentivarlo a participar en el futuro
Difusión	Envío de las bases del concurso a las asociaciones e instituciones que puedan estar interesadas. Medios de comunicación local y comarcal. Puntos de máxima afluencia de público en el municipio
Evaluación	Número de participantes individuales y colectivos. Nivel de los trabajos. Variedad de temáticas tratadas

Actividad para promover la creación de la colección local en áreas rurales, según Comalat y Reyes (5)

3. SERVICIOS DE LA COLECCIÓN LOCAL

Una vez que hemos dado a conocer la colección local y que hemos promocionado su uso, tenemos que plantearnos qué servicios bibliotecarios queremos prestar desde la colección local. Siguiendo a Pérez López y Vilchez Pardo, los principales servicios a desarrollar, desde o a partir de la colección local, serían básicamente los de lectura y consulta en sala, préstamo bibliotecario, información y referencia, publicaciones propias, y extensión bibliotecaria y cultural (6).

3.1. LECTURA Y CONSULTA EN SALA

Este servicio podemos considerarlo básico y fundamental. ¿Qué mejor forma de conocer la colección local que facilitando su consulta en el mismo edificio de la biblio-

teca?. Incluso, si las circunstancias lo permitiesen, se podría destinar un espacio o sala en exclusividad para el uso y consulta de esta colección [iii]. Por supuesto, y siempre que se den las condiciones idóneas, se permitirá el libre acceso a la colección.

Si la colección local contase con materiales raros, incunables, valiosos, manuscritos, etc., es decir, documentos considerados de un valor especial por la biblioteca debido a sus características, o cuando la biblioteca cuente con tan solo un ejemplar de una edición limitada que se realizó, por ejemplo, de una historia local editada por un autor de la comunidad, la biblioteca tendrá que adoptar medidas especiales que conjuguen al mismo tiempo la preservación e integridad de los materiales con el libre acceso y consulta de los mismos por parte de los usuarios interesados. Por ejemplo, para ediciones únicas de las que la biblioteca cuente con tan solo un ejemplar, se podría fotocopiar el material y dejar el material fotocopiado para su consulta o préstamo, y el original para el uso y consulta de investigadores. Evidentemente, y con la intención de evitar hurtos y malos usos de los materiales, será necesario contar con sistemas de vigilancia específicos (controlar visualmente la situación y ubicación del documento en la sala de lectura en cada momento, poner controles de seguridad a la salida de la biblioteca, etc.).

3.2. PRÉSTAMO BIBLIOTECARIO

El servicio de préstamo bibliotecario permite que el documento de la colección local salga fuera de las dependencias de la biblioteca. El préstamo a domicilio de documentos de la colección local es un tema conflictivo que muchos autores desaconsejan. En este punto, enlazamos con las reflexiones apuntadas en el servicio anterior en cuanto al valor, muchas veces único, que presentan algunos de los documentos integrantes de la colección local. Debemos formularnos la pregunta: ¿los materiales de la colección local deben prestarse?, sí, siempre y cuando las circunstancias lo permitan y se den las condiciones idóneas que preserven la integridad de los documentos originales.

Es decir, se prestarán los documentos cuando no sean viejos, originales, únicos o raros, y siempre que se tenga más de un ejemplar, reservándose siempre algún ejemplar como no prestable. Estos documentos que se prestan ahora serán raros, únicos o viejos en un futuro; con esto queremos justificar no sólo la necesidad de salvaguardarlos, sino también justificar la regla por la que el préstamo de materiales de la colección local, sólo se hace con documentación moderna de la que tenemos más de un ejemplar, o bien de duplicados de originales.

iii. "María Marsá recomienda que en la Biblioteca Pública del Estado de una población de 100.000 a 150.000 habitantes, la sección local disponga de unos 25-50 puestos para los investigadores" (cit. en Pérez López y Vilchez Pardo. 1992, 33)

3.3. INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA Y DE REFERENCIA

El servicio de información bibliográfica y de referencia también puede suponer un estupendo aliado para favorecer un mayor y mejor uso de la colección local [iv]. Fundamentalmente, desde la sección de referencia se resolverán cuestiones planteadas personalmente, telefónicamente, por carta o fax, por correo electrónico, etc. relacionadas con la colección local y sus materiales integrantes.

Un recurso muy útil para gestionar eficazmente las consultas que sobre la colección local recibe el servicio o sección de referencia, sería la de llevar un control exhaustivo de la tipología y temática de consultas planteadas por los usuarios de manera que nos permitan llevar un control estadístico de las mismas y nos sirvan para tener preparadas respuestas idóneas para preguntas planteadas de antemano por otros usuarios.

3.4. PUBLICACIONES PROPIAS

Resulta de sumo interés la iniciativa de la biblioteca a la hora de publicar documentos relacionados con la localidad que sean susceptibles de integrarse entre los materiales de la colección local. Estos documentos pueden ser elaborados a partir de las fuentes de información locales con las que cuente la biblioteca como autores o investigadores locales, cronistas oficiales, etc [v]. Incluso, en determinados casos, la biblioteca pueda decidir realizar la reimpresión de algún documento o monografía agotada y que sea de gran interés local.

- iv. Ya que las consultas y preguntas que lleguen a la sección de referencia sobre la colección local serán para resolver cuestiones específicas sobre temática local, algunos autores han recomendado incluso la creación, siempre que sea posible y necesario, de una sección de referencia local junto a o integrada en la sección de referencia general. Así, Fuentes Romero (2004) defiende la existencia de un área de "referencia tradicional, la de carácter cultural, enciclopédico, informativo en el más amplio sentido de esta palabra. Esta sección de referencia atendería a cualquier información general, sea ésta del tipo que sea, que plantean los usuarios" y de un área de "referencia local, más especializada y que atendería cualquier consulta sobre la localidad, ya sea desde una perspectiva histórica, cultural o meramente práctica". Como es de suponer, esta distinción de áreas de referencia sólo sería posible y recomendable en bibliotecas con una gran colección de temática local que reciba consultas y preguntas muy frecuentes sobre esta materia. Fuentes Romero (2004) justifica la distinción de estas dos áreas de referencia en grandes bibliotecas o en bibliotecas con una sección local de gran envergadura o relevancia: por una parte, habría una razón de sustento económico, desde la perspectiva de la eficacia y la eficiencia en el gasto público: "la sección de estudios locales englobaría en sí todos los diversos centros de información que (...) actúan cada uno sin la menor relación con los demás de la localidad (...)", y por otra parte, habría una razón de carácter práctico y reivindicativo de la importancia de lo local: "una sección de estudios locales que también actúe como sección de referencia de la zona hace que lo local sea visto no sólo como un reducto de la erudición, de unos pocos especialistas, sino como algo vivo (...)"
- v. Las *Pautas de la IFLA* (1988, 23) recomiendan "patrocinar o promover un grupo de estudio de la historia local y la publicación de estudios de investigación sobre la localidad" y "Emprender la publicación por la biblioteca de auxiliares bibliográficos para los estudios locales, así como la de material para los estudiantes procedentes de las propias colecciones de la biblioteca".

Otra opción siempre interesante es elaborar o impulsar la elaboración de documentos terciarios como boletines bibliográficos sobre, por ejemplo, las últimas novedades o incorporaciones bibliográficas de temática local, boletines de sumarios de obras con información de interés local, vaciados de prensa local o de noticias de prensa que hagan referencia a algún aspecto o actividad de la localidad, dossiers de temas locales [vi] elaborados a partir de distintas fuentes (libros, revistas, páginas web, prensa, etc.), bibliografías o repertorios bibliográficos de obras y fuentes de información de interés local, listas bibliográficas sobre temas concretos que interesen de forma especial, etc.

Estas fuentes de datos bibliográficas pueden desembocar en la constitución de utilísimas bases de datos cuando la colección local se encuentre totalmente asentada y consolidada. Desde estas bases de datos locales se facilitará al usuario todo tipo de información de gran interés para un mejor conocimiento de la localidad, su historia, su evolución, su actualidad, sus aspectos más significativos, etc. mediante la concesión de datos estadísticos, imágenes, registros sonoros, mapas y planos, callejeros, información turística...

Un buen ejemplo de iniciativa de la biblioteca para elaborar documentos propios de temática local también puede ser la recogida de testimonios orales de ciudadanos de la localidad sobre temas o asuntos de su interés. Estos testimonios orales se grabarían en formato audiovisual conservándose para la posteridad. De hecho, esta es una de las actividades bibliotecarias más sobresalientes de la Biblioteca Municipal de Igualada a través de su proyecto *Biblioteca de la Memoria* que, por su interés, creemos necesario detenernos en detalles.

vi. La elaboración de dossiers de temas locales es una de las fuentes de información de mayor relevancia para la colección local. La biblioteca pública puede impulsar la elaboración de estos documentos en colaboración con otras entidades sociales, educativas o culturales de la localidad o de la comarca, especialmente en el caso de bibliotecas públicas que ofrecen sus servicios a núcleos de población muy dispersa como suele ocurrir en las áreas rurales. En el excelente trabajo de Comalat y Reyes (2001, 94), en el apartado correspondiente a la colección local, se recomiendan algunas actividades de difusión y mejora de la capacidad informativa de la colección local. Una de esas actividades consiste en dar a conocer la historia mediante la elaboración de dossiers de prensa. Estos productos informativos van dirigidos especialmente al público infantil. Estos dossiers pueden variar en cuanto a sus estructuras (historia, medio ambiente, población, patrimonio, etc.), pero siempre tendrán en común que se refieren a temas locales y/o comarcales. Otra de las puntualizaciones que se hacen es la necesidad de implicar en la recogida de información a los colectivos de jóvenes, a la tercera edad, y por supuesto a la/s biblioteca/s pública/s de la zona rural. Como las áreas rurales, especialmente aquellas de difícil acceso, no suelen contar con un servicio bibliotecario fijo, sino más bien un servicio bibliotecario móvil itinerante, se recomienda que el almacenamiento, conservación y salvaguarda de estos productos documentales se haga en el ayuntamiento de la localidad, aunque eso no debe suponer en momento alguno ninguna traba para facilitar su acceso y consulta por parte de todos los ciudadanos. La difusión debe hacerse de una manera especial entre los colegios de la zona, ya que son los escolares a quienes van dedicadas estas fuentes de información muy necesarias en sus proyectos curriculares. Para su evaluación se debe prestar especial atención a temas locales/comarcales que están cubiertos en los dossiers elaborados y aquellos otros temas pendientes de cubrir. También hay que llevar un control estadístico del uso de los documentos.

3.4.1. BIBLIOTECA DE LA MEMORIA

La *Biblioteca de la Memoria* (en adelante BM) es un proyecto de trabajo de la Biblioteca Central de Igualada (Barcelona) con el que se pretende buscar, recoger, conservar y divulgar testimonios orales personales de ciudadanos e instituciones de la localidad sobre temas de interés. Esta biblioteca cuenta con una importante e interesante colección local compuesta de libros, revistas, folletos, vídeos, discos compactos, etc. que hacen referencia a autores o temas de la comarca de l'Anoia, zona geográfica donde se asienta el municipio de Igualada.

El origen del proyecto BM se encuentra en el grupo local de escritores "Escritvadors" formado por periodistas jóvenes de la localidad, a principios del siglo XX, que se encontraban trabajando en recoger historias personales de ciudadanos de la localidad mediante entrevistas. Conocido este trabajo, la biblioteca creó una sección especial dentro de la Sección Local denominada "Biblioteca de la Memoria" en la que se recogen documentos elaborados a partir de los testimonios orales de distintas personas. La recogida de estos testimonios, experiencias y vivencias personales, documentos únicos ya que son presentados según la forma de ver cada cuestión por cada persona convirtiéndola en protagonista de la historia, se constituye en una valiosísima fuente de información para sociólogos, historiadores, antropólogos, etc., ya que la temática de la que tratan los testimonios es amplia y diversa: juegos infantiles, cambios en los nombres de las calles, medios de transportes, situación de la mujer, la inmigración, fiestas, gastronomía, diversiones, relaciones personales, medicina popular, etc. El objetivo fundamental de esta nueva colección/sección es el de recoger, organizar, conservar y difundir documentalmente aquellos hechos y vivencias que no aparecen en los libros, sino que únicamente pueden conocerse a través de las experiencias de sus protagonistas.

La recogida de testimonios, su grabación y conservación documental se realiza a iniciativa de la biblioteca, pero la biblioteca también acepta aquellas grabaciones que son realizadas a título personal por el ciudadano y se acerca a la biblioteca para dejar constancia de su punto de vista un asunto determinado, después de haberlas analizado y evaluado. Como son muchas las iniciativas personales de ciudadanos que transmiten sus testimonios de manera voluntaria a la biblioteca, ésta ha procedido a crear un grupo de voluntarios o colaboradores para agilizar la recogida de estos testimonios a la vista del gran interés y aceptación suscitado entre la ciudadanía. Los colaboradores en el proyecto BM son: centros de la tercera edad, centros vinculados a la enseñanza, y entidades y asociaciones sociales y culturales [vii].

vii. Muy similar es el programa de relaciones intergeneracionales que se está trabajando en las bibliotecas municipales de San Javier (Murcia). Este programa recibe el nombre de "Conócelos y aprende" con el que se pretende acercar la sabiduría y experiencias de los mayores a los más jóvenes. Se han realizado tres sesiones en las que estos jóvenes preguntaban a los mayores por episodios de sus vidas para, posteriormente, realizar un trabajo en sus centros educativos. Con estos

La biblioteca se comprometió con estos colaboradores a elaborar unas recomendaciones metodológicas, realizar una propuesta de temas de interés, dar a conocer este proyecto a toda la población a través de los medios de comunicación locales y acercar el proyecto a los distintos centros de enseñanza del municipio, con el fin de que los temas recogidos en la colección se convirtieran en posibles fuentes de investigación para alumnos y profesores.

Hoy en día la BM consta de: 1 diario personal, 4 memorias personales, 2 memorias transcritas, 4 dossiers de manuscritos, 2 entrevistas, y 3 trabajos de investigación; los temas principales recogidos son: la guerra civil, la vida religiosa, recuerdos de la infancia, trabajo de la zona, fiestas religiosas, inmigración, etc.

El proyecto BM es, en definitiva, una pequeña aportación de la biblioteca para conservar y conocer el pasado más inmediato de su área de influencia.

3.5 EXTENSIÓN BIBLIOTECARIA Y DINAMIZACIÓN CULTURAL DE LA COLECCIÓN LOCAL

Dinamizar y proyectar al máximo la utilidad e interés de la colección local puede conseguirse de diferentes formas. La biblioteca y su colección local deben proyectarse hacia la comunidad donde se asienta la biblioteca mediante actividades locales en las que participe la biblioteca, y en actividades sociales o culturales patrocinadas o impulsadas por la biblioteca, en las que su colección local ocupe un lugar privilegiado.

Algunas de estas actividades pueden ser las siguientes:

- Visitas de centros de enseñanza.
- Visitas de asociaciones locales.
- Presencia de la colección local en los medios de comunicación locales [viii] (comentando obras de la colección local, publicitando las novedades bibliográficas, enfatizando la importancia de algún material concreto, etc.).
- Crear grupos de debate y clubes de lectura donde se lean, comenten y analicen obras de la colección local.

trabajos, se realizará un dossier que se incorporará a la colección de la biblioteca en su sección local. Más información en <<http://listas.bcl.jcyl.es:81/read/messages?id=5612#5612>> [Consulta: 18/08/2005]. Igualmente es interesante la experiencia puesta en marcha en la biblioteca municipal de Alella (Barcelona) destinado a recuperar la memoria histórica local mediante fuentes orales proporcionadas por los mayores del lugar. Más información en Casas Culla, M^a Rosa: "Recordant...: projecte de la Biblioteca Ferrer i Guàrdia d'Alella, recopilació de la memoria històrica local" *BiD*, n^o 15 (2005) [en línea]. [Consulta: 15/01/2006]. Disponible en: <http://www.ub.es/bid/pdf/15casas.pdf>

- viii. Staley, Elizabeth: "Programming to promote local history: Remembering the Topeka Tornado of 1966". *Public Libraries*, vol.43, n^o3 (2004), 161-164

- Participación o creación de homenajes a personalidades destacadas o autores literarios locales, “sacar la colección local fuera de la biblioteca” (por ejemplo, en fechas especiales o en lugares especialmente concurridos de la localidad podríamos montar un pequeño stand de la biblioteca en el que se dé a conocer nuestra colección de temas locales), etc.

De todo esto es fácil deducir que la biblioteca, y más concretamente su colección local, pueden publicitarse gratuitamente y, sobre todo, darse a conocer al usuario, un usuario que quizá no conocía esta colección bibliotecaria ni el potencial informativo que contiene.

Otra forma realmente práctica de difundir al máximo el uso y conocimiento de la colección local entre los usuarios de la biblioteca pública lo constituyen las exposiciones bibliográficas, documentales o temáticas relacionadas. Un buen ejemplo es el trabajo que se desarrolla en la biblioteca pública central de Igualada (Barcelona), la cual organiza anualmente una exposición relacionada con algún tema de la localidad basada en el material documental de la biblioteca fomentando así su conocimiento entre los ciudadanos. El objetivo principal de estas exposiciones es el de dar a conocer la historia de la localidad y la importante colección de temática local que alberga la biblioteca. Al mismo tiempo, estas exposiciones han servido para que ciudadanos de la localidad cedieran documentos personales de interés que la biblioteca ni conservaba, ni sabía de su existencia [ix].

La biblioteca puede realizar también una importante labor en cuanto al acopio, preservación y promoción de la cultura local, tal y como recomiendan las Directrices IFLA/UNESCO (2001, 10). La Biblioteca Regional de Murcia viene desarrollando, desde 2002, un programa de exposiciones itinerantes entre las bibliotecas públicas municipales de la Región de Murcia. El programa consiste en “prestar” a las bibliotecas peticionarias los materiales integrantes de las exposiciones realizadas en las instalaciones de la Biblioteca Regional. Todas estas exposiciones se refieren a temas o asuntos de calado regional o local. A tenor de la gran aceptación que ha experimentado entre las bibliotecas participantes, la producción de estas exposiciones responde a un doble objetivo: la constitución de una colección de recursos de exposiciones disponible para todas las bibliotecas públicas municipales de la Región de Murcia, y rescatar del olvido y dar a conocer aspectos de la vida cultural local y regional de Murcia. Estas exposiciones actúan como elemento dinamizador de los recursos informativos con los que puede contar cada biblioteca de modo que facilita

ix. Algunas de las exposiciones que ha organizado la biblioteca central de Igualada han sido, entre otras, las siguientes: “Els cafés d’Igualada” a base de fotografías; “Les arts gràfiques modernistes a Igualada” con folletos, libros e imàgenes; “Notas de sociedad” información sobre la vida social de Igualada a principios del siglo pasado mediante retratos fotográficos, recortes de prensa, etc.; “30 nadalns en la premsa igualadina”, muestra de periódicos locales sobre el día de navidad desde 1863, y un largo etcétera. Igualmente, la biblioteca, a través de sus exposiciones, ha recuperado la memoria de personajes ilustres relacionados con la localidad.

el acercamiento del lector o usuario interesado a colecciones de documentos que, disponibles en la biblioteca, no sabían de su existencia. Pero, ante todo, la importancia de este programa de exposiciones itinerantes se encuentra en las enormes posibilidades que ofrece a la biblioteca pública de posicionarla firmemente como elemento primordial en el ámbito cultural local.

3.6. LA BIBLIOTECA PÚBLICA COMO SOPORTE DOCUMENTAL DE LOS CENTROS E INVESTIGADORES DE ESTUDIOS LOCALES

Todos los servicios descritos anteriormente pueden ofrecerse en mayor o menor medida en función de las características, la cobertura y la idiosincrasia propia de la colección o sección local de la biblioteca. Ejemplos de cómo compenetrar todos estos servicios en uno solo que actúe de soporte y complemento de la colección local nos lo ofrecen la Biblioteca Pública de Tarragona (7) y la Biblioteca Pública de Orihuela (8).

La biblioteca tarraconense, desde mediados de 2004, y como apuesta por su implicación en la recuperación de la memoria histórica local y comarcal apoyada en las tecnologías de la información, ha puesto en marcha el “Servicio de documentación y soporte a los centros de estudios locales” en colaboración con el Institut Ramón Muntaner. El servicio va dirigido especialmente a eruditos, historiadores, investigadores locales, doctorandos, etc., pero sobre todo a aquellos centros de estudio e investigación que puedan estar interesados en la consulta y acceso de la documentación, impresa y digital, que integra la colección local.

La tarea resulta provechosa en todos los sentidos estableciéndose un flujo de información en todas direcciones: la biblioteca acerca información a los investigadores a través de los centros de estudio e investigación; estos centros, a su vez, remiten a las bibliotecas publicaciones de todo tipo que son incorporadas a la colección local; finalmente, y como consecuencia del flujo e intercambio de información biblioteca-centros, se beneficia la comunidad, la ciudadanía en general, que tiene acceso a documentación e información que le es de su interés por los temas tratados.

Por su parte, la biblioteca de Orihuela ha desarrollado una sección especializada en la vida y obra del poeta Miguel Hernández, originario de esta localidad. Desde 2002, la biblioteca se puso a trabajar en la ordenación, catalogación y clasificación de la documentación relacionada con Miguel Hernández existente en la biblioteca, constituida fundamentalmente por monografías de y sobre el poeta, tesis doctorales, tesinas y miles de artículos en revistas y periódicos sobre este poeta. En la actualidad, se ha puesto en marcha el proceso de digitalización de toda esta documentación, así como los que se vayan incorporando sucesivamente, para permitir su acceso y consulta en línea.

El servicio de Sección Hernandiana ofrece los siguientes recursos a investigadores e interesados en la vida y obra del poeta: *Catálogo Hernandiano* (catálogo

documental que recoge tanto la obra literaria del poeta como la bibliografía crítica relacionada con la misma); *Biblioteca virtual* (incluye las primeras ediciones digitalizadas del poeta en formato e-book reader); *Miguel Hernández en la Red* (selección de recursos Internet acerca de Miguel Hernández); *Contexto Hernandiano* (colección de materiales, sobre todo bibliográficos, relacionados de alguna forma con la vida y obra del poeta); *Dossier de prensa* (Base de datos que recoge el vaciado de documentos procedentes de revistas y periódicos locales, regionales y nacionales); *Censo Hernandiano* (censo-guía de investigadores de la vida y obra del poeta); y *Sala de investigadores* (espacio físico concreto existente en la biblioteca destinado a albergar los documentos integrantes de la colección, facilitando el estudio y consulta de los mismos a los investigadores)

La puesta en marcha de estos servicios en la biblioteca pública la reafirman como centros documentales de apoyo y soporte a las necesidades de información e investigación, desde una perspectiva de no repetir servicios, sino más de bien de mejorar y complementar los existentes en su área de actuación, bajo el signo de la calidad y la innovación.

4. LA INFLUENCIA DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

Como en el resto de actividades, recursos y servicios bibliotecarios, la influencia de las tecnologías de la información y comunicación se ha hecho notar en la constitución, desarrollo, gestión y difusión de la colección local de las bibliotecas públicas. Los avances tecnológicos han permitido que podamos incorporar nuevos documentos a nuestra colección local en nuevos formatos y soportes distintos de los que habitualmente manejábamos [x], *nuevos* documentos que complementan

-
- x. "Hace décadas ya que los libros y demás materiales impresos ha dejado de ser el medio exclusivo, incluso primordial, de la comunicación cultural de la sociedad. La explosión del audiovisual (o, mejor, del audio y del audiovisual) primero y, más recientemente, de la comunicación a través de medios informáticos ha creado un panorama totalmente nuevo y, sobre todo, ha modificado profundamente los hábitos y necesidades informativas, culturales y educativas de los ciudadanos. Las personas que se acercan a una BP ya no son solamente lectores de libros y prensa. En su vida cotidiana también escuchan música, ven la televisión, consultan y manejan un archivo informático o acceden a los servicios de la web. Son, cuando menos, "lectores multimedia" y prueba de ello es la presencia en los hogares (y, en parte, aunque de otra manera, en los centros educativos y de trabajo) de un equipamiento cultural en el que la ausencia de alguna de las nuevas (y no tan nuevas) tecnologías comunicativas está asociada a las diferencias socioeconómicas, educativas y culturales que precisamente las BP pretenden equilibrar. (...) El carácter multimedia de las bibliotecas no se reduce, evidentemente, a incorporar en sus colecciones discos compactos, vídeos o CD-ROM. Aunque hay bibliotecas que disponen de ellos solamente para el servicio de préstamo, lo más habitual es que las bibliotecas dispongan también de equipamiento en sus salas para permitir su utilización a los usuarios. Si el equipamiento audiovisual es importante para ciertos sectores del público, el acceso a las nuevas tecnologías de comunicación adquiere hoy día una relevancia especial. La incorporación de equipos informáticos, conectados y no conectados a redes, permite a los usuarios acceder y usar información y medios de comunicación que

y completan las colecciones impresas y que catapultan a las bibliotecas públicas a concebirse como bibliotecas híbridas –bibliotecas que combinan fuentes de información impresas, electrónicas y digitales, así como servicios que se prestan presencial y remotamente–, constituyendo una gran oportunidad para situarlas en el centro de la sociedad (9)

La incorporación de materiales y documentos electrónicos y digitales en las colecciones bibliotecarias es un fenómeno lógico ocurrido en un periodo de readaptación de la biblioteca a las nuevas necesidades resultantes, por una parte, de los usuarios que exigían tener acceso a todo tipo de información independientemente del formato o soporte en el que se encontrara, y por otra, por la sobreabundancia de información que se produce día a día y que obliga a las bibliotecas a estar *en situación de alerta*, localizar e identificar documentos de interés y facilitar su acceso a fuentes únicamente no impresas: ahora es posible tener todo un repertorio bibliográfico de temática local almacenado en un simple CD-ROM, o tener acceso a todo un universo de información libremente disponible en el escaparate de la Web. Desde la perspectiva de las tecnologías de la información, la colección local se compondrá de documentos impresos digitalizados, documentos electrónicos (en formato electrónico: CD-ROM, DVD, bases de datos, etc.) y documentos digitales (documentos de acceso en línea o documentos web).

No obstante, no todo son bondades en esta revolución tecnológica en la creación y conservación de documentos: problemas de obsolescencia tecnológica, de fragilidad de los soportes de almacenamiento, y de manipulabilidad de los sistemas informáticos dejan en entredicho nuestra plena capacidad de garantizar indefinidamente la conservación y autenticidad de los materiales digitales o digitalizados. El desarrollo de diferentes sistemas y procedimientos de gestión de documentos electrónicos es una de las tareas emergentes hoy día en materia de preservación y almacenamiento documental, aunque como línea de investigación reciente, muchos de sus fundamentos teóricos y prácticos aún se hallan en periodo de revisión y discusión.

5. DIGITALIZACIÓN DE LA COLECCIÓN LOCAL [xi]

El proceso de digitalización de la colección local facilitará el acceso, consulta, conservación, uso y difusión de aquella información que, por su interés y carácter único, deba preservarse especialmente. Otra razón para digitalizar documentos de

pueden no estar físicamente en la biblioteca, ni son de su propiedad, como ocurre con los materiales que conforman la colección”. Hernández Sánchez, Hilario: “Los recursos informativos”. En: *Las bibliotecas públicas en España, una realidad abierta*. Madrid: FGSR, 2001 [en línea]. [Consulta: 22 de julio de 2005]. Disponible en: http://www.fundaciongsr.es/bp/bp01_2-5b.htm

xi. Liu, Yan Quan: “Best practices, standards and techniques for digitizing library materials: a snapshot of library digitization practices in the USA”. *Online Information Review*, vol.28, nº 5 (2004), p. 338-345

la colección local es, cuando ésta cuenta ya con un número considerable de documentos y empiezan a aparecer problemas de espacio, la digitalización permite que ganemos espacio físico para ir incorporando nuevos documentos.

Los objetivos a perseguir en cualquier proyecto de digitalización pueden agruparse de la siguiente forma (10):

- “Incrementar el acceso: esta es razón principal y la más obvia, cuando se sabe que hay una alta demanda por parte de los usuarios y la biblioteca o el archivo desean mejorar el acceso a una determinada colección.
- Mejorar los servicios para un grupo creciente de usuarios proporcionando un acceso de mayor calidad a los recursos de la institución en relación con la educación y la formación continua.
- Reducir la manipulación y el uso de materiales originales frágiles o utilizados intensivamente y crear una “copia de seguridad” para el material deteriorado como libros o documentos quebradizos.
- Ofrecer a la institución oportunidades para el desarrollo de su infraestructura técnica y para la formación técnica de su personal.
- Impulsar el desarrollo de recursos cooperativos, compartiendo intereses comunes con otras instituciones para crear colecciones virtuales e incrementar el acceso a nivel internacional.
- Buscar intereses comunes con otras instituciones para rentabilizar las ventajas económicas de un enfoque compartido.
- Aprovechar las oportunidades financieras, como, por ejemplo, la posibilidad de asegurar una inversión para implementar un programa, o un proyecto concreto capaz de generar un beneficio significativo”.

Para observar con nitidez las ventajas que proporciona la digitalización a la colección, no tenemos más que asomarnos a alguno de los proyectos de digitalización que actualmente se están llevando a cabo en bibliotecas públicas. Nosotros queremos destacar aquí el trabajo realizado por la Red de Bibliotecas Públicas de la Diputación de Barcelona dentro de su proyecto de digitalización de la colección hemerográfica local de las bibliotecas integradas en la red.

El objetivo inicial del proyecto de trabajo era el de preservar y ofrecer a texto completo las publicaciones periódicas de ámbito local existentes en el intervalo de tiempo entre 1869 y 1998. Posteriormente, se decidió ir un poco más allá y así se procedió a la digitalización de colecciones en soporte electrónico, CD y DVD, incluso facilitando su acceso vía Web [xii]. Pero no todo acaba ahí, como proyecto

xii. Disponible en: <http://www.diba.es/xbcr/default.htm> [Consulta: 12 de julio de 2005]

de futuro se pretende integrar todos los recursos electrónicos de temática local en la colección local digitalizada, así como integrar la colección local en el catálogo colectivo de la Red de Bibliotecas de manera que realizando tan solo una búsqueda, se pueda recuperar todo tipo de documentos.

Otro proyecto de digitalización de materiales de temática local es el que lleva a cabo la Biblioteca Pública de Tarragona que colabora con el proyecto europeo COINE (Cultural Objects in the Network Environments) [xiii]. La participación de la biblioteca en este proyecto, en el que mezcla alfabetización tecnológica y elaboración y desarrollo de una colección de recursos digitales y locales, se fundamenta en la pretensión de constituir una colección digital de temática e interés local denominada “Historia del siglo XX” con los siguientes objetivos:

- Recoger contenidos en las comarcas tarraconenses alrededor de sucesos históricos del siglo XX.
- Dar a conocer local, nacional e internacionalmente la historia local del siglo XX de la ciudad de Tarragona y de las comarcas tarraconenses.
- Formar una colección con todo tipo de documentos culturales digitales y locales (registros de voz, fotografías locales, textos, etc.) en colaboración con las instituciones y asociaciones locales, con el objetivo de crear una red para el mantenimiento y difusión de la identidad colectiva de la comunidad tarraconense.
- Formar usuarios que no tengan experiencia en tecnologías de la información. Especialmente se les formará en el uso del navegador, de procesadores de texto, escáner, digitalización de sonidos, etc.
- Formar en el uso de las nuevas tecnologías entre la población local” (SAUMELL i CALAF. 2004, 313).

6. LA COLECCIÓN LOCAL EN INTERNET

Internet se ha convertido en una gran fuente de información, desde la cual, es posible encontrar innumerables recursos que pueden resultar de interés para

xiii. COINE es un proyecto que se enmarca dentro del programa IST (Information Society Technologies) de la Comisión Europea. Fundamentalmente, COINE pretende facilitar a todo el mundo, incluso a aquellas personas poco o nada diestras en el manejo de herramientas tecnológicas, la posibilidad de editar información de todo tipo en la Red (fotografías, comentarios sobre acontecimientos, vivencias personales, etc.) de interés local. A través de COINE, el usuario puede acceder a historias o relatos interactivos de manera que una persona puede enlazar con otra/s, con historias o asuntos similares, incluso con documentos relacionados. Como consecuencia de todo ello, la persona que publica su información en la Red se ve reconocida y relacionada, permitiendo una revitalización de la esencia y reconocimiento de la comunidad con la que se relaciona. Más información sobre COINE en <http://www.uoc.edu/in3/coine/eng/user_groups.html> [Consulta: 19 de julio de 2005]

nuestra biblioteca y, por extensión, susceptibles de ser incorporados a nuestra colección, integrándolos en el catálogo de la biblioteca. De hecho, estos recursos electrónicos están afectando al concepto tradicional de colección bibliotecaria y a su constitución, formación y desarrollo. El concepto, funcionalidad y organización de la sección o colección local, evidentemente, no ha quedado ajeno a esta influencia de lo tecnológico.

Del mismo modo que las bibliotecas públicas están apostando cada vez más por Internet, ofreciendo acceso a la Red desde sus instalaciones y mostrándose en la Web a través de sucursales virtuales desarrolladas con la pretensión de trasladar sus servicios y recursos de información al espacio Web, también encontramos en las sedes Web de bibliotecas públicas a la colección local.

No es hasta finales de la década de los 90, cuando comienza a haber una preocupación manifiesta por exponer en Internet las ricas colecciones de materiales locales que albergan muchas bibliotecas públicas. De hecho, autores como Setton (1991) [xiv], se quejaban de la ausencia de la colección local en entornos de trabajo digitales. Resulta que la naturaleza de la mayoría de materiales que componen una colección local es susceptibles de ofrecerse vía telemática: fotografías, imágenes gráficas, postales, mapas, etc.

Hay un consenso general entre toda la comunidad bibliotecaria en ver a Internet como un estupendo aliado para promocionar y difundir las actividades bibliotecarias y sus servicios, entre ellos la sección local, los materiales que la componen, sus prestaciones, y toda la información relacionada con ella, con la particularidad de que esa información está disponible para una inmensa comunidad de usuarios, no solamente los residentes en la zona geográfica de influencia de la biblioteca. Ahora, con Internet, se universaliza el acceso a nuestros recursos de temas locales. Otro aspecto ciertamente importante es que la Red facilita una mayor *externalización* de los servicios prestados desde la sección local física, una externalización que hay que entenderla desde una doble perspectiva: externalización como posibilidad de que cualquier persona desde cualquier lugar pueda utilizar los servicios ofrecidos vía Web, y externalización entendida como posibilidad de apoyarse en otros sitios web, institucionales o no, que sirvan de canal de comunicación y promoción de la colección local. Junto a ello se mantiene nuestro compromiso por ofrecer un servicio de calidad.

La presencia de la biblioteca pública y de cada uno de sus servicios en Internet supone adoptar un nuevo planteamiento de trabajo con respecto a nuestros usuarios a los cuales ofreceremos las mismas prestaciones que veníamos facilitando, así como nuevos servicios y recursos específicamente diseñados para el nuevo entorno

xiv. Setton, Mike: "Information Technology". En: *Local studies collection. A manual*. (vol. II) Aldershot: Gower, 1991

de trabajo digital. Básicamente, la presencia de la colección en Internet supone, por una parte, aumentar la visibilidad de la biblioteca y de la colección local a una amplia gama de usuarios procedentes de distintos puntos del planeta, y por otra parte, disponer servicios basados en Internet que presenten a la biblioteca pública como una fuente de información esencial para la consecución de los intereses informativos de los ciudadanos.

A la hora de poner en marcha un proyecto de sede Web tanto para la biblioteca pública en general, como para la colección local en particular, tendremos que tener presentes tres aspectos fundamentales:

- ¿Qué servicio bibliotecario queremos ofrecer? En este caso, el servicio de colección local a través de la sede Web de la biblioteca.
- ¿Cómo gestionaremos la prestación de ese servicio? Aquí tendremos que considerar aspectos relacionados con el ofrecimiento de servicios bibliotecarios vía Web.
- ¿Qué tecnología será más apropiada a nuestros propósitos? La presencia de la colección local en la sucursal virtual de la biblioteca vendrá determinada por elementos técnicos propios de diseño de páginas web en los que habrá que considerar todas aquellas cuestiones que permitan ofrecer un servicio eficaz y de calidad.

Para asegurar el éxito en la prestación de un servicio bibliotecario vía Web han de considerarse varios condicionantes: por una parte, tenemos que contar con el grado de penetración del acceso a Internet en la zona de influencia de la biblioteca; otro factor a considerar es la forma en que la biblioteca ha promocionado sus servicios online; finalmente, un tercer aspecto a tener en cuenta es la calidad del servicio ofrecida, calidad que vendrá determinada especialmente por los contenidos publicados. Siguiendo a Giappiconi, Pirsich y Papel (2001, 66-67), los servicios bibliotecarios a ofrecer en Internet deben caracterizarse por:

- *Ser abarcables y fácilmente comprensibles*: nuestros servicios en línea deben ser ante todo fácilmente comprensibles por los usuarios, evitando cualquier tipo de confusión o discriminación, deben ser accesibles a todo tipo de usuarios. Resulta muy importante que la interfaz del sistema se adapte en lo posible a las características del usuario y a la idea de servicio bibliotecario moderno, eficaz y de calidad.
- *Ser dinámicos en su contenido y forma*: el servicio bibliotecario tiene que caracterizarse por su agilidad, tanto en su forma de prestación como en cuanto a los contenidos ofrecidos. Internet se ha convertido en un auténtico reclamo publicitario para múltiples actividades y negocios, los usuarios se sienten atraídos por todo lo novedoso e innovador. La biblioteca pública debe aprovechar este potencial de Internet y publicitar sus servicios convenientemente. También

debe ser capaz de incorporar elementos lúdicos y de entretenimiento que supongan una razón más para utilizar sus servicios virtuales.

- *Facilitar respuestas ágiles a consultas de información:* Internet es considerado como un medio de transmisión de información de manera casi instantánea. Por eso, nuestros servicios bibliotecarios en línea tendrán que ofrecer respuestas inmediatas a las consultas planteadas. Además de rapidez en la respuesta proporcionada, hay que asegurar la calidad y fiabilidad del servicio prestado, de manera que nos presentemos al usuario como una fuente de información de confianza.
- *Dar muestras de profesionalidad y sentido estético:* el servicio bibliotecario ofrecido en Internet debe caracterizarse por una profesionalidad y seriedad claramente perceptible. Debe ser un servicio disponible las 24 horas de cualquier día de la semana, eficaz y de calidad, que repercuta positivamente en la imagen de la biblioteca. Es bien sabido que el valor que otorgan los usuarios a los servicios bibliotecarios ofrecidos, y por extensión de la biblioteca pública en su totalidad, viene fundamentada en el uso y eficacia de los mismos.

En opinión de las directrices británicas sobre colecciones locales (2002, 21) [xv], la sección de la sede Web de la biblioteca pública correspondiente a la colección local debería incluir, al menos:

- a) Guías de la colección, catálogos y listados de secciones de la misma.
- b) Imágenes e ilustraciones relevantes, mapas y documentos similares.
- c) Guías temáticas para usuarios específicos (historiadores locales, grupos de estudiosos, investigadores, etc.).
- d) Información sobre actividades organizadas y por organizar.
- e) Y boletines informativos.

No obstante, estas directrices no contemplan exclusivamente a la sección web de la colección local como un medio de difusión de la colección en sí misma, sino más bien como un medio de información sobre la misma.

Estas mismas directrices destacan la enorme importancia que tiene el hecho de contar desde su sección web con instrumentos de comunicación interactiva que faciliten el diálogo biblioteca-usuario; así, recomiendan la existencia de formularios de investigación y de formularios de petición de documentos. También consideran de extrema importancia la actualidad de la información proporcionada en la sede web, la facilidad de uso, el alto grado de amigabilidad y de accesibilidad del sistema de consulta y la necesidad de la plena implicación del personal bibliotecario en su constitución, desarrollo y evaluación.

xv. Library Association Local Studies Group: *Guidelines for local studies provision in public libraries*. London: Library Association, 2002.

En consecuencia, ¿por qué es necesario crear una sede Web para la biblioteca y, por tanto, para la colección local?. La respuesta se sintetiza en cuatro razones fundamentales:

- Difundir la actividad de la biblioteca y de la sección local.
- Mejorar los servicios que ofrecen y su uso.
- Proporcionar a los usuarios un nuevo sistema de acceso a la información, la educación, la cultura y la investigación relacionadas con la zona geográfica de influencia de la biblioteca.
- Fomentar el uso de la biblioteca y de su colección local desde el punto de vista del ocio, el entretenimiento y el tiempo libre.

En definitiva, podemos destacar tres elementos fundamentales en el funcionamiento y gestión de la sede Web de la colección local, en consonancia con lo estipulado por las directrices británicas:

- Participación y plena implicación del personal bibliotecario responsable de la colección local.
- Sencillez de los procesos técnicos de trabajo relacionados con el mantenimiento y actualización de contenidos: el personal bibliotecario no debe ser un especialista en informática ni en el diseño de páginas web; debe tener unos conocimientos básicos que le permitan comprender el nuevo entorno de trabajo en el que se mueve. Para tareas técnicas muy específicas que precisen de conocimientos muy avanzados, será siempre positivo contar con la colaboración de personal especializado. Es muy recomendable, para facilitar el trabajo del personal bibliotecario, que el diseño de la Web de la colección local se fundamente en una plantilla estándar de trabajo elaborada para agilizar y simplificar la gestión de la sede Web [xvi]. Para el correcto manejo de esta herramienta de trabajo el personal de la biblioteca seguirá un curso de instrucción que le permita desenvolverse con fluidez y autonomía.
- Accesibilidad, usabilidad y amigabilidad del sistema. Son tres cuestiones de una gran importancia que deben tenerse en cuenta cuando se proyecte la prestación de un servicio vía Web. La accesibilidad debe contemplar a todo tipo de usuarios, incluidos aquellos que cuenten con algún grado de minusvalía.

xvi. Un claro ejemplo de esto lo constituye el reciente generador de sedes web diseñado para el conjunto de bibliotecas públicas de España. El Ministerio de Cultura ha puesto a disposición de todas las bibliotecas públicas españolas una sencilla herramienta de gestión de sedes Web que permite la fácil disposición de la biblioteca pública interesada en Internet. Esta herramienta de trabajo, además, tiene la particularidad que permite adaptarse a las necesidades informativas de cada biblioteca. Más información sobre el Generador de Sedes Web de Bibliotecas Públicas del Ministerio de Cultura puede consultarse en <http://www.bibliotecaspublicas.es/#> [Consulta: 22 de agosto de 2005].

La usabilidad debe permitir un fácil manejo de la información contenida en la Web, de sus secciones y servicios, de los recursos ofrecidos, etc. Finalmente, la amigabilidad del sistema debe permitir que éste se adecue al usuario, permitiendo incluso la prestación de servicios personalizados

Ejemplos de buenas sedes web de bibliotecas públicas sobre la sección o colección local serían, entre otras, las siguientes [xvii]:

- Webs que ofrecen información general sobre la colección local, donde se describe ésta sin más. Sería el caso de la *Salinas Public Library*, (California. Estados Unidos) http://www.salinas.lib.ca.us/local_history.html; *Sutherland Shire Libraries and Information Service* (Nueva Gales del Sur. Australia) <http://www.sl.nsw.gov.au/localhistory/sutherland-1.cfm>; *Jersey Library* (Channel Islands. Reino Unido) <http://www.jsylib.gov.je/local.asp>; *Hampshire's Public Libraries*, (South of England. Reino Unido) <http://www.hants.gov.uk/library/localstudies/index.html>; *Library and Heritage Service*, (London. Reino Unido) <http://www.merton.gov.uk/libraries/localstudies.asp>; *Noosa Library*, (Queensland. Australia) <http://www.library.noosa.qld.gov.au/services/local-std.html>; *Slough Libraries & Information Service*, (London. Reino Unido) <http://www.sloughlibrary.org.uk/>; *Biblioteca Pública del Estado de Burgos*, (Castilla y León. España) <http://www.bibliotecaspublicas.es/burgos/servicios.htm#2171>
- Webs que además de la descripción de la colección, ofrecen acceso a algunos tipos documentales que la forman o a algún servicio sobre ésta. Sería el caso de la *Biblioteca Pública Municipal de Muskiz*, (Euskadi. España) <http://www.muskiz.com/biblioteca/archivofoto.htm> y <http://www.muskiz.com/biblioteca/Documentos/Mapa%20toponimia.htm>; *Biblioteca Pública de Tarragona*, (Cataluña. España) <http://cultura.gencat.net/bpt/fons/local.htm>; *Coffs Harbour City Library & Information Service* (New South Wales. Australia) <http://www.coffsharbour.nsw.gov.au/citylibrary/html/1455-local-studies-collection.asp>; *City of Swan libraries* (Tasmania. Australia) <http://www.swan.wa.gov.au/library/localhistory/feature/index.asp#info>; *Biblioteca Pública de Orihuela* (Valencia. España) <http://www.bibliotecaspublicas.es/orihuela/infolocal.htm#2233>; *Biblioteca Pública de Tortosa "Francesc Oliver de Botiller"* (Cataluña. España) <http://www.bibliotecaspublicas.es/tortosa/infolocal.htm#348>
- Webs que ofrecen una página de inicio desde la que se accede a distintos servicios y secciones de la colección local, es decir, webs que ofrecen su colección local en Internet bajo la estructura de un portal. Sería el caso de la *Devon Public Library*, (Condado de Devon. Reino Unido) <http://www.devon.gov.uk/library/>

xvii. Consultas realizadas los días 22, 23 y 24 de agosto de 2005.

locstudy/homepage.html; Mayo County Library, (Connacht. República de Irlanda) <http://www.mayolibrary.ie/localstudies.html#photoarchive>; Limerick County Library, (Munster. República de Irlanda) <http://www.limerickcoco.ie/library/local.asp>; Vaughan Public Libraries, (Ontario. Canadá) <http://www.vaughanpl.com/localstudies/localstudies.php>; Santa Cruz Public Libraries, (California. Estados Unidos) <http://scplweb.santacruzpl.org/history/>

Los ejemplos aquí propuestos –cuya visita recomendamos vivamente– muestran que la presencia de la colección local es muy desigual en las webs de las bibliotecas públicas: las hay que solamente ofrecen una breve descripción o referencia a su colección, otras ofrecen algún valor añadido a la información facilitada, (importancia de la colección, servicios complementarios ofrecidos, número de documentos que la integran, etc.), e incluso otras ofrecen espacios específicos en su sede Web dedicadas a estas colecciones (bases de datos de temas locales de acceso en línea, páginas web o servicios web específicos sobre recursos de información local integrados en la colección local, etc.). Estos ejemplos de buenas prácticas nos dicen que la colección local es un servicio ampliamente aceptado y desarrollado por las bibliotecas del mundo, aunque con mucha más incidencia en el mundo anglosajón. Nuestra intención al recomendar la visita de estas webs seleccionadas es dar una idea de cómo y con qué objetivos se pueden desarrollar proyectos de trabajo de colección local basados en Internet.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) WHITE, Grant: Message in a bottle: Community Memory in the Local Studies Collection. *APLIS*, vol.13, nº 3 (2000), p. 98
- (2) GREGG, Alison: “It’s our heritage!: the role of archives and local studies collections”. En *State Heritage Convention 2001* [en línea]. [Consulta: 10 de junio de 2005]. Disponible en: <http://www.ntwa.com.au/convention/paperAGregg.pdf>
- (3) FERNÁNDEZ MARCIAL, Viviana: Promoción de los servicios de la biblioteca. Un enfoque desde el marketing no convencional. *Biblios*, nº 20 (2004) [en línea]. [Consulta: 3 de julio de 2005]. Disponible en: http://eprints.rclis.org/archive/00003016/01/2004_25.pdf; Massísimo i Sánchez de Boado, Àngels: Màrqueting bibliotecari: una realitat en desenvolupament. *ITEM*, nº 39 (2005), p. 5-25.
- (4) DOMÍNGUEZ HERNÁNDEZ, Soledad: “¿Qué hay de nuevo?. El uso del catálogo para la promoción de la colección” *Boletín AABADOM*, nº 2 (2004), p. 31-36.
- (5) COMALAT, Maite y REYES, Lourdes: *Los servicios bibliotecarios en zonas rurales: una propuesta de actuación viable*. Barcelona: Diputación Provincial, 2001; p. 96.
- (6) PÉREZ LÓPEZ, Silvia y VÍLCHEZ PARDO, Josefina: “La colección local”. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 28 (1992), p. 23-36.
- (7) SAUMELL I CALAF, Dolores: Bibliotecas públicas, memoria y estudios locales: “El Servicio de Documentación y Soporte a los Centros de Estudios Locales de la Biblioteca Pública de Tarragona”. En *II Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*. Salamanca: Ministerio de Cultura, 2004, p 311-317

- [en línea]. [Consulta: 2 de julio de 2005]. Disponible en: http://travesia.mcu.es/documentos/congreso_2bp/2a_sesion/comunicacion11.pdf
- (8) MORENO DÍAZ, César: "La Sección Hernandiana de la Biblioteca Pública de Orihuela". *Compactus*, nº 5 (2002), p. 6-7 [en línea]. [Consulta: 7 de junio de 2005]. Disponible en: <http://www.cult.gva.es/DGLB/compactus/numero5/article.pdf>
- (9) FELIS PROSPER, Agnes: "La biblioteca híbrida como oportunidad para situar a la biblioteca pública en el centro de la sociedad". *El Profesional de la Información*, vol.13, nº 2 (2004), p. 126-130
- (10) Grupo de Trabajo de Expertos en Digitalización IFLA/ICA: *Directrices para proyectos de digitalización de colecciones y fondos de dominio público, en particular para aquellos custodiados en bibliotecas y archivos* (Marzo de 2002) [en línea]. [Consulta: 17 de julio de 2.005] Disponible en: http://travesia.mcu.es/documentos/pautas_digitalizacion.pdf

ANEXO FINAL: BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA

- American Library Association (ALA): *Guidelines for Developing Beginning Genealogical Collections and Services*. Approved by the RUSA Board of Directors (June 1999)
- ELVIRA I SILLERAS, María: Aproximació a la col.lecció local. *ITEM. Revista de Biblioteconomía i Documentació*, nº 2 (1987), p. 69-94.
- FUENTES ROMERO, Juan José: *La sección de temas locales en la biblioteca*. Gijón: TREA, 2005, p. 255-288.
- GARCÍA GÓMEZ, Fco. Javier y DÍAZ GRAU, Antonio: *Desarrollo y gestión de la colección local en la biblioteca pública*. Buenos Aires: Alfagrama, 2005.
- GIAPPICONI, Thierry; PIRSICH, Volker; y HAPEL, Rolf: *Servicios de futuro basados en Internet en las bibliotecas públicas*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2001.
- Grupo de Bibliotecas Públicas del Colegio Oficial de Bibliotecarios y Documentalistas de Cataluña: *Colectió local a la Biblioteca Pública. Recomanacions bàsiques*. *ITEM. Revista de Biblioteconomía y Documentació*, nº 4 (1989), p. 68-75.
- LÓPEZ LLEBOT, M^a Rosa: Serveis d'informació en genealogía. *BiD: textos universitaris en biblioteconomía y documentació*, nº 14 (2005).
- MATHIASSEN, Morid: Local History Enquiry Website. *Scandinavian Public Library Quarterly*, vol.35, nº.1 (2002).
- MATKIN, C. y GORDON, R.A.: Consulting the customers: a survey of local studies library users in Derby and Derbyshire. *Local Studies Librarian*, vol.19, nº 1 (2000).
- PÉREZ LÓPEZ, Silvia y VÍLCHEZ PARDO, Josefina: "La colección local". *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 28 (1992), p. 23-36.
- PÉREZ SALMERÓN, Gloria y Anna M. SURROCA CARRERA: "Colección hemerográfica local digital de las bibliotecas públicas de la provincia de Barcelona". *El profesional de la Información*, vol.13, nº 2 (2004), p. 118-126.
- PLATERO FERRANDO, Fernando: "La colección local: cómo formarla y catalogarla". *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 5 (1986), p. 9-21.
- WHITE, Grant: Creating a content rich local studies web site: the Newcastle experience. *LASIE*, vol.31, nº 4 (2000), p. 38-44.