

# El Servicio de Información Local en línea en las Bibliotecas Públicas de Castilla y León

[\[Versió catalana\]](#)

ANA B. RÍOS HILARIO , CARMEN CARO CASTRO , YOLANDA MARTÍN GONZÁLEZ, CRÍSPULO TRAVIESO RODRÍGUEZ

Profesores del Departamento de Biblioteconomía y Documentación  
Universidad de Salamanca

[anarihi@usal.es](mailto:anarihi@usal.es), [cccara@usal.es](mailto:cccara@usal.es), [ymargon@usal.es](mailto:ymargon@usal.es), [ctravieso@usal.es](mailto:ctravieso@usal.es)

## Opciones

 Imprimir  Recomantar  Citació  Estadístiques  <meta /> Metadades  Similars

## Resumen [\[Abstract\]](#) [\[Resum\]](#)

**Objetivo.** Presentar un análisis comparativo de los servicios de información local en línea ofertados por las bibliotecas públicas de la Comunidad de Castilla y León. La finalidad de tal evaluación es resaltar sus fortalezas y mostrar sus debilidades, proponiendo en este último caso una serie de actuaciones de mejora.

**Metodología.** Se diseñó un esquema de evaluación a medida, de tal modo que partiendo de lo general a lo particular el análisis se centró en los siguientes puntos: estructura de la página de inicio, en cuanto a diseño y contenidos, y estructura del servicio de información local valorando la selección y descripción de los recursos informativos.

**Resultados.** De los resultados obtenidos se destaca el esfuerzo realizado a la hora de hacer visible y enriquecer los contenidos de tal sección para convertirse en punto de referencia como servicio público de información al ciudadano.

## 1 Introducción

En los últimos años hemos asistido a un espectacular avance en las tecnologías de la información que ha modificado radicalmente la forma en que esta se almacena y en cómo accedemos a ella. Pocos sectores de actividad han escapado a las repercusiones de este desarrollo y la biblioteca pública, para la que el suministro de información con una función social, educativa y cultural es objetivo primordial, tiene que enfrentarse al desafío que este cambio supone en diversos aspectos de su organización y prestación de servicios. La transformación en una "puerta local hacia el conocimiento" que promovía para las bibliotecas públicas el *Manifiesto de la UNESCO* de 1994 combina la noción de pasarela hacia el conocimiento con la de proximidad a la comunidad y al ciudadano: lo local como punto de partida para, rompiendo fronteras, acceder a lo universal. La idea de servicio a una comunidad concreta, vinculada a la difusión de la información en la red que subyace a esta propuesta es imprescindible para consolidar el papel que la biblioteca pública debe jugar en la Sociedad del Conocimiento.

El nuevo marco normativo que suponen las *directrices IFLA/UNESCO* (2001), insiste en la necesidad de que la biblioteca adapte sus servicios al entorno y la importancia de facilitar información sobre la comunidad. Necesidad que se vincula con la posibilidad de reavivar el compromiso cívico, impulsar la participación ciudadana y fomentar la intervención de los ciudadanos en los procesos de decisión.

El servicio más implicado por el alcance de estas líneas de actuación es el de información local (en adelante SIL) que según García Gómez y Díaz Grau (2000), considerando las recomendaciones de IFLA, es "el servicio bibliotecario más integrado en el tejido social del municipio, el cual, reúne toda

la información que ofrece el mismo, a través de los distintos frentes administrativos, políticos, sociales, económicos, comerciales, culturales, etc., los estructura con el propósito de que puedan ser fácilmente consultados, y los difunde garantizando la igualdad de posibilidades de los ciudadanos a la hora de acceder a la información de y sobre el municipio".

El SIL nace en los años 70 y se desarrolla principalmente en Gran Bretaña, Estados Unidos, Canadá, Australia y Escandinavia, países en los que la difusión de la información sobre la comunidad y su administración han constituido una tarea tradicional de la biblioteca pública. El propósito inicial de su creación fue lograr que las clases más desfavorecidas tuvieran acceso a información que pudiera mejorar su *modus vivendi* (ayudas para viviendas, empleo, asistencia sanitaria, becas, etc.). Con los años, este tipo de servicios se extiende por las bibliotecas públicas anglosajonas y nórdicas. Ya en los 90, y aumentando sus objetivos, pasa a ocupar un espacio dentro de los servicios bibliotecarios modernos y es promovido por organizaciones internacionales como la IFLA o la UNESCO que define a la biblioteca pública como un centro de información local (Domínguez; Merlo Vega, 2001).

García Gómez y Díaz Grau (2000) señalan que en países como España, donde este servicio no tiene tradición, es común que en los municipios se genere y difunda esta información de manera aislada y dispersa (Oficina de Consumo, Ayuntamiento, Asociaciones de Vecinos, Oficina de Turismo, colectivos en comerciantes, etc.) llegándose a una difuminación en distintos cauces de engorroso conocimiento para el ciudadano. Defienden que la biblioteca pública sea el centro que canalice todo tipo de información local recopilando y facilitando acceso a: *información social*, referente a sanidad, vivienda, protección legal, asociaciones, asuntos religiosos, derechos políticos, asistencia financiera, transporte; *información comercial*, que difunde todos los servicios existentes en el municipio; *información educativa*, referente a centros de educación, academias, cursos, becas de estudio; así como *información cultural*, relativa tanto a cines, bibliotecas, teatros, museos, conciertos, servicios deportivos, etc., como a la historia y personalidades de ámbito local. Desde esta perspectiva Omella i Claparols (2003) también insiste en que el objetivo del SIL debe ser acercar al ciudadano la información que se genera en su entorno más inmediato y producir información local y comunitaria, acompañando otras políticas de cohesión social y de integración municipales.

Las nuevas tecnologías de la información ofrecen una excelente oportunidad de aproximar los servicios de la biblioteca a todos los colectivos de la comunidad, teniendo en cuenta la diversidad por razón de edad, cultura, raza, creencias, etc. Las herramientas de la Web 2.0, que están haciendo posible la biblioteca 2.0 permitiendo crear un producto con más información gracias a los comentarios, etiquetas y puntuaciones de los usuarios (Casey; Savastinuk, 2006; Margaix Arnal, 2007), ofrecen una amplia gama de posibilidades para ampliar el horizonte de los servicios de información local fomentando la participación de los ciudadanos en foros de discusión orientados a la comunidad, en plataformas educativas, en la creación de contenidos, en la valoración de los productos, en la adaptación de éstos a necesidades específicas, etc.

Como ya se ha indicado, el SIL responde al modelo anglosajón de biblioteca, que promueve el papel canalizador de esta a la hora de proporcionar información y documentación sobre todo tipo de asuntos relacionados con la comunidad. La tradición bibliotecaria española, sin embargo, se ha preocupado más por reunir e informar sobre las manifestaciones artísticas y culturales de la localidad, y en mantener un fondo bibliográfico local. La situación de este servicio ha ido modificándose en los últimos años, ampliándose tanto la información a la que se facilita acceso como los objetivos que se plantea, pero la consolidación del SIL en las bibliotecas públicas españolas sigue siendo un reto profesional.

Tomando como base esta idea, el objetivo principal de esta investigación es realizar un estudio de la situación actual de los servicios de información local en línea ofertados por las bibliotecas públicas de Castilla y León. El diagnóstico resultante podrá servir para valorar tanto los avances realizados como las posibles (y seguro necesarias) líneas de actuación.

Partiendo de esta premisa, procedimos a diseñar la metodología para llevar a cabo la evaluación de los servicios objeto de estudio. Así, en un primer momento, recabamos información sobre las investigaciones previas que habían realizado estudios sobre los servicios de información local en general y, de modo más específico, sobre los servicios de información a la comunidad en línea. Sobre este aspecto, tenemos que destacar que si bien es cierto que el tema de los servicios de información al ciudadano fue un cuestión bastante indagada a principios de la década, no ha tenido su continuación en las últimas fechas tal y como se deduce de la bibliografía consultada. Igualmente, han sido escasos los trabajos que se han centrado en el análisis de tales servicios en red. Asimismo, no consideramos oportuno tomar como base del diseño obras de otro ámbito que no fuera el español en lo referente a la metodología, debido a que, las diferencias en el modo de

concebir la sección podría dar resultados dispares a la hora de aplicar sus métodos.

En cuanto a la evaluación específica de los servicios de información local en línea, nos fue de gran ayuda el análisis de Herrera Morillas (2007, p. 523), titulado *La información local en línea en las Bibliotecas Públicas del Estado: características y modelos de clasificación de contenidos*, cuyo propósito era: "estudiar, analizar y mostrar qué ofrecen las Bibliotecas Públicas del Estado y cómo lo ofrecen, en relación a la información local dentro del entorno digital y de las nuevas posibilidades que ofrece Internet".

Sin embargo, y puesto que nuestro análisis era más específico optamos por crear una metodología *ad hoc*. Partiendo de lo general a lo particular, el desarrollo del modelo giraría entorno a dos ejes fundamentales: la estructura de la página de inicio, en cuanto a diseño y contenidos; y la estructura del servicio de información local valorando la selección y descripción de los recursos informativos.<sup>1</sup>

## 2 Las Bibliotecas Públicas de Castilla y León en línea

Las bibliotecas públicas de la comunidad castellanoleonesa se hallan accesibles de modo electrónico en Internet a través del Portal de la red de bibliotecas de la Junta de Castilla y León.

Desde hace varios meses, dichas unidades de información comparten un mismo modelo de interfaz en el que muestran el conjunto de recursos y servicios ofrecidos por ellas al internauta.

La información se encuentra organizada siguiendo una estructura cuatripartita a través de la cual el usuario virtual puede ver solventadas todas sus necesidades informativas o, al menos, las más importantes. De este modo, en la parte superior de la página web encontramos los siguientes enlaces: "Inicio", "Gobierno de Castilla y León", "Temas JCYL.es", "Opina y Pregunta". A ellos se une la posibilidad de consultar el mapa web y realizar una búsqueda a través de la ventanilla dispuesta ex profeso para tal fin. Este marco o barra de opciones se mantiene fijo durante todo el proceso de consulta.

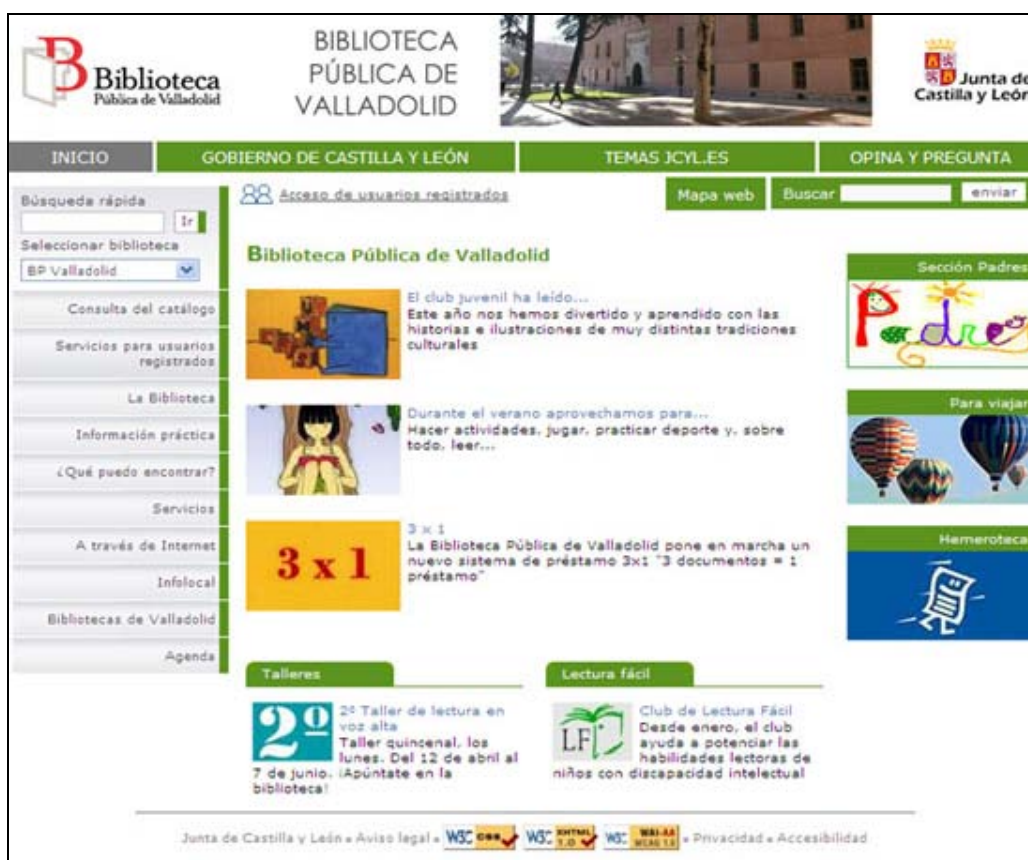


Figura 1. Interfaz de la Biblioteca Pública de Valladolid

La información "bibliotecaria" propiamente dicha aparece distribuida, en el cuerpo central de la

página, en diferentes columnas. En el cuerpo central destaca el enlace "Biblioteca pública de Ávila" –por ejemplo– al que siguen en la parte inferior dos carpetas: "Actividades" y "Noticias".

La columna situada en la parte de la izquierda contiene el mayor número de enlaces entre los que se encuentra el relativo a la información que proporciona la biblioteca a la comunidad. Así, en primer lugar, se nos ofrece una ventanilla para la realización de una búsqueda rápida y la posibilidad de seleccionar cualquier otra biblioteca que forme parte de la red de bibliotecas públicas de Castilla y León. A continuación, el usuario puede acceder a los distintos servicios utilizando los siguientes enlaces:

- "Consulta del catálogo"
- "Servicios para usuarios registrados"
- "La biblioteca"
- "Información práctica"
- "¿Qué puedo encontrar?"
- "Servicios"
- "A través de Internet"
- "Infolocal"
- "Bibliotecas de..." (Ávila, Burgos, etc.)
- "Agenda"
- "Publicaciones"
- "Rincón infantil"

Por medio de estos enlaces el usuario puede acceder a las distintas prestaciones que ofrece el centro, esto es, obtener información general sobre la biblioteca, hacer uso de los servicios dispuestos electrónicamente, consultar los recursos y fuentes de información y, por supuesto, acceder al servicio de información local.

Completa la información y los servicios ofertados por la biblioteca, las opciones ubicadas en el lateral derecho de la página donde se ofrecen otras posibilidades de consulta que van variando en función de la unidad de información de que se trate ya que hacen alusión a actividades o iniciativas propias de la biblioteca (por ejemplo, clubes de lectura, Internet para invidentes, recomendaciones, etc.).

### 3 El Servicio de Información Local en línea de las bibliotecas públicas de Castilla y León

Previo a la realización del análisis comparativo, en este apartado se recogen los rasgos más significativos del servicio de información local en línea de las bibliotecas públicas castellanoleonesas.

Dicha sección se ubica bajo el epígrafe "Infolocal" en la interfaz web de la red de bibliotecas públicas de Castilla y León o, en su defecto, en el denominado "Información local" e incluso en el caso concreto de la biblioteca zamorana, "Información a la comunidad". Desde dicho enlace se permite al usuario escoger entre las dos opciones siguientes:

- "Información de interés local"
- "La ciudad en Internet" (por ejemplo, Segovia en Internet)

Los recursos informativos que ofrecen las distintas unidades de información mantienen como punto común que prestan información referida a las distintas administraciones e instituciones locales. Asimismo, suelen proporcionar un mapa de fuentes de información de naturaleza diversa: turística, académica, social, etc.

En concreto, en la sección "Información de interés local" las bibliotecas castellanoleonesas ofrecen una selección y descripción de recursos electrónicos con información práctica sobre la ciudad y su provincia. Dichos recursos electrónicos bien se encuentran encabezados por un listado de materias o bien por un listado de temas o ámbitos. Lo más frecuente es que, a través de esta opción, se faciliten los enlaces web de las principales administraciones públicas o entidades locales. Sin embargo, dicha información suele ir acompañada de la posibilidad de acceder a otras páginas web relativas al ámbito de la educación, el ocio y el turismo, los deportes, la cultura, la vivienda, etc. Desde esta opción, se suele permitir también el acceso electrónico a la prensa de la ciudad y/o provincia.

The image shows the website interface for the 'Información local y ciudadana' section. At the top, there are logos for 'Biblioteca Pública de Salamanca', 'BIBLIOTECA PÚBLICA DE SALAMANCA', and 'Junta de Castilla y León'. Below these are navigation tabs: 'INICIO', 'GOBIERNO DE CASTILLA Y LEÓN', 'TEMAS JCYLES', and 'OPINA Y PREGUNTA'. A search bar is located at the top right with a 'Buscar' button and an 'enviar' button. On the left, a vertical menu lists various services like 'Búsqueda rápida', 'Consulta del catálogo', 'Servicios para usuarios registrados', 'La Biblioteca', 'Información práctica', '¿Qué puede encontrar?', 'Servicios', 'A través de Internet', 'Información local', 'Información local y ciudadana' (highlighted), 'Salamanca en Internet', 'Bibliotecas de Salamanca', 'Agenda', and 'Publicaciones'. The main content area is titled 'Información local y ciudadana' and includes a description: 'Selección de recursos que ofrecen información variada y actualizada sobre diversos temas de carácter práctico en Salamanca.' Below this, there are two columns of topic categories, each with a small icon and a list of sub-topics. The categories include:
 

- Administración y ciudadano**: Ayuntamiento, Diputación, participación ciudadana...
- Asistencia Social**: Asistencia social
- Consumo y dinero**: Bancos, trámites, solicitudes
- Deportes**: Instalaciones, Clubes, rutas...
- Discapacidad**: Discapacidad
- Drogas**: Asociaciones, prevención, rehabilitación...
- Estudios y becas**: Universidades, estudios...
- Jóvenes**: Actividades deportivas, ocio, cultura...
- Medios de Comunicación**: Prensa, radio, televisión
- Medio ambiente**: Ecologistas, puntos limpios...
- Mujeres**: Malos tratos, asociaciones...
- Trabajo y empleo**: Empresas, ofertas de empleo, orientación...
- Turismo**
- Voluntariado**

Figura 2. Sección "Información local y ciudadana" de la Biblioteca Pública de Salamanca

La sección "Ciudad en Internet" (por ejemplo, Burgos en Internet) facilita la consulta a un listado de recursos electrónicos –elaborados de modo individual o colectivo– sobre aspectos concretos o puntuales relacionados con la ciudad o la provincia de turno. Es por esta razón que las opciones prestadas desde esta sección varían de unas unidades de información a otras.



Figura 3. La sección "Segovia en Internet"

## 4 El Servicio de Información Local en línea: análisis comparativo

A continuación se presenta la evaluación propiamente dicha del Servicio de Información Local (SIL) que ofertan las bibliotecas castellanoleonesas. Para ello se ha elaborado una plantilla compuesta por los siguientes parámetros, que pasaremos a definir a continuación.

1. Denominación del servicio. Por estudios precedentes, existía una diversificación a la hora de identificar tales servicios. Mediante este parámetro queríamos comprobar si existía unanimidad o no a la hora de nombrar tal sección, y en caso negativo comprobar cuáles son las expresiones más utilizadas y en qué frecuencia.
2. Localización. Mediante este ítem queríamos ver el modo de acceso a este servicio desde la página principal de la biblioteca. En este sentido, también sería importante evaluar el nivel de importancia que se le da a esta sección con referencia al resto de servicios bibliotecarios.
3. Apartados en los que se divide el servicio. En este punto, queríamos ver la estructuración del SIL, es decir, comprobar si había una división por secciones y, en tal caso, cuáles eran las mismas.
4. Formulario para recibir información sobre este servicio en línea. Dado que la información que se ofrece en el SIL se ajusta muy bien al modo de concebir la biblioteca en línea, mediante este parámetro queríamos confirmar la existencia de un formulario específico que permitiera solicitar a los usuarios información local a través del acceso a Internet.

5. Modo de concebir la sección. Bajo este epígrafe queremos hacer referencia a cómo se configura esta sección: ya sea mediante la recolección o elaboración de recursos de información.
6. Tipos de recursos. En sintonía con el apartado precedente queremos indagar sobre la cobertura de los recursos recogidos.
7. Categorías que establece. Es decir, de qué manera se organiza la información.
8. Presentación de los recursos. Finalmente, intentamos poner de manifiesto cuál es el tratamiento del recurso en sí mismo.

En las siguientes tablas figura recogido el análisis comparativo.

#### 4.1 Denominación del servicio

La forma en la que aparece denominado el servicio constituye un elemento crucial en el proceso de localización de los usuarios necesitados y/o interesados en la información local. En el caso tanto de las bibliotecas públicas de Castilla y León como en el del resto de comunidades autónomas, se utilizan hasta tres denominaciones distintas para la designación de este servicio (tabla 1): Infolocal, Información local e Información a la comunidad. En este sentido, creemos que sería precisa una unificación de la designación de la sección en vistas a facilitar su identificación.

Provincia	Servicio
Ávila	Infolocal
Burgos	Información local
León	Infolocal
Palencia	Infolocal
Salamanca	Información local
Segovia	Infolocal
Soria	Infolocal
Valladolid	Infolocal
Zamora	Información a la comunidad

Tabla 1. Denominación del servicio

En nuestra opinión, la expresión que viene a reflejar mejor el contenido informativo de dicha sección sería la de "información local" y, por supuesto, desechamos otros títulos utilizados para este servicio como son: "información administrativa" o "información para el ciudadano". El primero por resultar demasiado específico y el segundo por ofrecer una visión muy amplia de la información que contiene.

#### 4.2 Localización

Por lo que respecta a su ubicación, se observa que en todos los casos el acceso al servicio de información local se realiza directamente desde la página principal de la web bibliotecaria lo que contribuye a una rápida localización del servicio. Por otra parte, el hecho de que el ciudadano visualice en la página principal del portal bibliotecario el servicio en cuestión pone de manifiesto la importancia que se le otorga al mismo.

### 4.3 Apartados

Las secciones en las que se organiza la información ofrecida por el servicio de información local de las bibliotecas públicas de Castilla y León son dos:

- Información de interés local
- La ciudad en Internet

	Servicio	Áreas
Ávila	Infolocal	Información de interés local
		Ávila en Internet
Burgos	Información local	Información local
		Burgos en Internet
León	Infolocal	Información de interés local
		León en Internet
Palencia	Infolocal	Info de interés local
		Palencia en Internet
Salamanca	Información local	Información local y ciudadana
		Salamanca en Internet
Segovia	Infolocal	Info de interés local
		Segovia en Internet
Soria	Infolocal	Información de interés local
		Soria en Internet
Valladolid	Infolocal	Información de interés local
		Valladolid en Internet
Zamora	Información a la comunidad	Información a la comunidad

Tabla 2. Apartados en los que se divide el servicio

Aunque las denominaciones pueden variar ligeramente, el contenido informativo coincide en su mayoría. Así, la primera de las secciones ofrece, por lo general, información de carácter práctico lo que se traduce en un repertorio de recursos electrónicos de las instituciones administrativas, educativas, culturales, turísticas, etc. que tienen su sede en la ciudad. En algunas ocasiones la exposición de tal información aparece estructurada en subsecciones. Por lo que respecta a la segunda sección "Ciudad en Internet", lo que hace el SIL es proporcionar al usuario algunos de los más importantes enlaces sobre la historia, la gastronomía, el arte, las festividades, la geografía así como otros aspectos relativos a esa ciudad y a su provincia.

### 4.4 Formulario

Ninguna biblioteca presenta un formulario para solicitar este servicio a través de la web. Sin embargo, en el apartado "A través de Internet" o "Servicio en Internet" podemos ver si existe o no un formulario para la solicitud de información del tipo:



*Ávila*: en la opción "contacta", sita sólo en la página de "Información de interés local", se halla disponible un escueto cuestionario para que el usuario pueda exponer su consulta.

- *Burgos*: desde las páginas web del servicio la biblioteca no ofrece ningún tipo de cuestionario o fórmula para que el usuario realice una consulta.
- *León*: desde las páginas web del servicio la biblioteca no ofrece ningún tipo de cuestionario o fórmula para que el usuario realice una consulta.
- *Palencia*: en la opción "contacta", sita en tanto en la página de "Información de interés local" como en la de "Palencia en Internet", figura un escueto cuestionario (sólo hay dos campos para rellenar: "dirección de correo" del usuario y "consulta a realizar") para que el usuario pueda exponer su consulta.
- *Salamanca*: desde las páginas web del servicio la biblioteca no ofrece ningún tipo de cuestionario o fórmula para que el usuario realice una consulta.
- *Segovia*: desde las páginas web del servicio la biblioteca no ofrece ningún tipo de cuestionario o fórmula para que el usuario realice una consulta.
- *Soria*: desde las páginas web del servicio la biblioteca no ofrece ningún tipo de cuestionario o fórmula para que el usuario realice una consulta.
- *Valladolid*: en la opción "contacta", sita únicamente en la página de "Valladolid en Internet", aparece un escueto cuestionario (sólo hay dos campos para rellenar: "dirección de correo" del usuario y "consulta a realizar") para que el usuario pueda exponer su consulta.
- *Zamora*: desde las páginas web del servicio la biblioteca no ofrece ningún tipo de cuestionario o fórmula para que el usuario realice una consulta.

Provincia	Información de interés local	La provincia en Internet	Sin formulario
Ávila	√		
Burgos			√
León			√
Palencia	√	√	
Salamanca			√
Segovia			√
Soria			√
Valladolid		√	
Zamora			√

Tabla 3. Existencia de formulario

#### 4.5 Modo de concebir la sección

Según se contempla en la literatura publicada hasta ahora sobre el servicio de información local éste suele realizar fundamentalmente dos funciones distintas: puede ser un mero intermediario entre la información que posee la unidad documental y el usuario o puede ser un proveedor de información primaria cuando ésta es generada por la propia biblioteca.

En el estudio que hemos realizado, hemos comprobado que los servicios de información local de las bibliotecas públicas castellanoleonesas han apostado por operar únicamente en uno de los dos

niveles de actuación anteriormente mencionados, y que es, el de servir de puente entre las fuentes y recursos electrónicos disponibles sobre el entorno de la biblioteca y el ciudadano que a ella acude.

Desde el servicio de información local de las bibliotecas castellanoleonesas se ofrece una selección de recursos con información actualizada y variada sobre diversos temas, relacionados o de interés para la provincia en cuestión, elaborados por las instituciones o administraciones a las que se hace referencia. Sin embargo, ninguna procura recursos de elaboración propia. Puesto que, nos consta que varias bibliotecas si procuran estos tipos de recursos en sala, desde aquí elevamos una doble propuesta: primero que elaboren información propia, y después que la difundan en línea. La puesta en marcha de tal iniciativa tendría como consecuencia una dinamización del servicio.

#### 4.6 Tipos de recursos

Más allá de los fondos que constituyen la colección impresa de este servicio en el que se distinguen guías, folletos, directorios u hojas sueltas, el servicio de información local en línea se sustenta sobre un repertorio de recursos en los que se contemplan éstas y otras tipologías documentales, en su mayoría en soporte electrónico.

En lo que atañe a su contenido informativo, de forma general, en los servicios en línea estudiados se distinguen los siguientes tipos de recursos:

1. Sólo sobre la localidad
2. Recursos referentes a otros ámbitos (por ejemplo, de ámbito nacional)

	Sólo sobre la localidad	Otros ámbitos
Ávila	√	
Burgos	√	
León	√	√
Palencia	√	
Salamanca	√	
Segovia	√	√
Soria	√	
Valladolid	√	√
Zamora	√	√

Tabla 4. Tipos de recursos

El hecho de que, tal y como mencionábamos en el apartado anterior, el 90 % de los recursos ofrecidos halla sido únicamente capturados en la red y no elaborados por la unidad de información puede constituir una decepción para el usuario más aventajado en la búsqueda de información y que solicita de la biblioteca otras fuentes más allá de la proporcionadas por las propias instituciones locales, autonómicas y/o nacionales.

#### 4.7 Categorías

Podemos señalar los siguientes tipos de etiquetas:

1. Empleo de materias

2. Empleo de expresiones más extensas
3. Acceso directo a través de los nombres de las instituciones y/o recursos que actúan de hipervínculos

En la tabla 5 se recogen las categorías establecidas por las diferentes bibliotecas atendiendo a los dos apartados en los que se divide la sección: Información local y La ciudad en Internet.

	Información local	La ciudad a Internet
Ávila	Expresiones más extensas	Materias
Burgos	Materias	Acceso a través de los recursos
León	Materias	Acceso a través de los recursos
Palencia	Acceso a través de los recursos	Acceso a través de los recursos
Salamanca	Materias	Expresiones más extensas
Segovia	Materias	Acceso a través de los recursos
Soria	Materias	Acceso a través de los recursos
Valladolid	Materias	Acceso a través de los recursos
Zamora	Materias	----

Tabla 5. Categorías

Desde el punto de vista de la denominación de las materias, se procedió a realizar un análisis más exhaustivo. En el apéndice,<sup>2</sup> que se adjunta al final del artículo, se pueden ver las distintas categorías empleadas y en qué bibliotecas se encuentran.

En la columna de la izquierda aparece la relación completa de los distintos nombres o etiquetas empleados para denominar los bloques de recursos de información.

En la tabla, la fila superior corresponde a los nombres de las bibliotecas de la comunidad, acompañados del número de etiquetas distintas totales utilizadas por cada una de ellas. Las casillas sombreadas indican qué etiquetas empleaba cada biblioteca. Cuando las etiquetas para recursos semejantes no se correspondían de forma exacta pero coincidían en contenido, se han establecido las equivalencias correspondientes, recogiendo en esos casos las distintas denominaciones en las propias casillas sombreadas.

En la mayor parte de las bibliotecas estudiadas, dichas subsecciones organizan su información bajo títulos genéricos del modo: "prensa local", "transportes", "administraciones públicas" u "ocio y cultura". No obstante, en algunos casos como en el de la biblioteca pública de Salamanca las subsecciones corresponden con apartados temáticos específicos: "discapacidad", "mujeres", "jóvenes", etc. Sea de uno u otro modo, creemos que la estructuración de las secciones en subsecciones contribuye, sin duda alguna, a aligerar el proceso de localización de la información requerida por el ciudadano.

#### 4.8 Presentación de los recursos

Finalmente, el tratamiento que se da en la exposición de los recursos también es diferente.

Nuevamente se presentan dos opciones:

- Denominación del recurso y acceso al mismo a través de un hipervínculo.
- Además del enlace se presenta información adicional sobre el recurso. Dicha información puede consistir en:
  - una breve explicación sobre el tipo de información que el usuario va a hallar bajo el subapartado en cuestión. Por ejemplo, en la biblioteca pública de Ávila, bajo la subsección "espectáculo" se dice además: "enlaces de cine, teatro y otros espectáculos".
  - una ampliación de la información más allá del enlace a la institución en aquellos casos en los que la biblioteca aporta datos como el teléfono o la dirección postal de la asociación, administración, etc. de que se trate.

	Denominación y enlace	Información adicional
Ávila	√	√
Burgos	√	√
Lleó	√	
Palència	√	
Salamanca	√	
Segòvia	√	√
Sòria	√	√
Valladolid	√	√
Zamora	√	

Taula 6. Presentació dels recursos

## 5 Conclusions

Lo expuesto anteriormente constata que ha existido un gran esfuerzo por parte de la comunidad de Castilla y León a la hora de desarrollar el portal de las Bibliotecas Públicas de la región, y más concretamente, los servicios de información local. Tanto su localización como su enriquecimiento de contenidos es síntoma de que la biblioteca pública quiere seguir siendo un punto de referencia como servicio público de información al ciudadano. Su inclusión dentro de la misma página que da acceso al catálogo bibliográfico responde a una concepción integradora de la función de la biblioteca.

Entre los aspectos susceptibles de mejora se pueden señalar los siguientes:

- adoptar una denominación común para el servicio de información local, como podría ser, por ejemplo, "Infolocal".
- impulsar la creación de recursos de información propios que estén directamente dirigidos a la comunidad a la que sirven.
- habilitar un formulario específico de petición de información, como el que cuentan otros servicios de los ofertados.
- homogeneizar los apartados en que se estructura la información e implantación de un único sistema de clasificación, lo que facilitará las búsquedas y promoverá la imagen corporativa de las bibliotecas.

Otra posible recomendación es la puesta en marcha de programas de calidad de los recursos ofrecidos, su constante actualización y el análisis de su uso real, permitiendo la adaptación de este espacio virtual de información a la realidad local en la que se sitúa cada centro.

## Bibliografía

- Amorós Fontanals, J.; Ontalba Ruipérez, J. A.; Pérez Salmerón, G. (1999). "La intervenció de la biblioteca pública a Catalunya en les polítiques locals d'informació". *Item: revista de biblioteconomia i documentació*, núm. 24 (gen.-juny), p. 35–60.
- Amorós Fontanals, J.; Ontalba Ruipérez, J. A.; Pérez Salmerón, G. (2000). "La información local o comunitaria en los servicios de información de las bibliotecas públicas". *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 4. <<http://www.ub.edu/bid/04amoro2.htm>>. [Consulta: 29/09/2010].
- Bailac i Puigdemívol, A. (1999). "Información a la comunidad". *Educación y biblioteca*, núm. 100 (abril), p. 25–27.
- Bailac i Puigdemívol, A. (2000). "Políticas locales de información". *El profesional de la información*, vol. 9, núm. 4, (abril), p. 41–43.
- Bailac i Puigdemívol, A. (2004). "Los usuarios y los profesionales de la biblioteca pública en el nuevo entorno de la sociedad de la información". *Pez de plata*. <<http://www.pezdeplata.org/numeros%20anteriores/bailac.pdf>>. [Consulta: 03/06/2010].
- Betancur, A. M. (2002). "Un lugar en el mundo: los servicios de información local en la biblioteca pública". *Métodos de información*, vol.9, núm. 51, p. 38–43.
- Casey, Michael E.; Savastinuk, Laura C. (2006). "Library 2.0". *Library journal*, vol. 131, no. 4, p. 40–42. <<http://www.libraryjournal.com/article/CA6365200.html>>. [Consulta: 12/07/2010].
- Colomer i Bartolí, M.; Elvira Silleras, M. (1998). "Tecnología y calidad del servicio al ciudadano: el centro de información municipal". En: *VI Jornadas Españolas de Documentación. Los sistemas de información al servicio de la sociedad*. València: FESABID, p. 847–853.
- Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo de bibliotecas públicas* (2001). <[unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf](http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf)>. [Consulta: 12/07/2010].
- Domínguez, R.; Merlo Vega, J. A. (2001). "La biblioteca pública al servicio de la comunidad". En: *Las bibliotecas públicas en España: una realidad abierta*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas; Fundación Germán Sánchez Ruipérez, p. 205–224.
- Fornas Carrasco, R. (2002). "La biblioteca pública municipal y los servicios de información local". *Métodos de información*, vol. 9, núm. 51, p. 55–64.
- Gallego Lorenzo, J.; Santos de Paz, L. (2003). "La presencia de las bibliotecas de Castilla y León en Internet". *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, núm. 72 (set.), p. 39–53. <<http://www.aab.es/pdfs/baab72/72a2.pdf>>. [Consulta: 09/07/2010].
- García Gómez, F. J. (2002). "Las bibliotecas públicas españolas en Internet: ¿qué servicios ofrecen?". *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, núm. 68 (set.), p. 23–36. <<http://www.aab.es/pdfs/baab68/68a2.pdf>>. [Consulta: 09/07/2010].
- García Gómez, F. J.; Díaz Grau, A. (2000). "El servicio de información local en las bibliotecas públicas municipales: importancia y pautas para su desarrollo (I)". *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, vol. 15, núm. 61, p. 47–56.
- García Gómez, F. J.; Díaz Grau, A. (2001). "El servicio de información local en las bibliotecas públicas municipales: importancia y pautas para su desarrollo (II)". *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, vol. 16, núm. 62, p. 31–48.
- González Oliveras, J. L. (1998). "Proyecto Jumilla: desarrollo de un servicio integrado de información local". En: *VI Jornadas Españolas de Documentación. Los sistemas de información al servicio de la sociedad*. València: FESABID, p. 413–417.
- Herrera Morillas, J. L. (2007). "La información local en línea en las bibliotecas públicas del Estado: características y modelos de clasificación de contenidos" En: Sociedad Internacional para la Organización del Conocimiento. *Actas del VIII Congreso ISKO. La interdisciplinariedad y la transdisciplinariedad en la organización del conocimiento científico. España, León, 18, 19 y 20 de 2007*. León: Universidad de León, Secretariado de Publicaciones, p. 523–530.

Jiménez Piano, M. (2001). "Evaluación de sedes web". *Revista española de documentación científica*, vol. 24, núm. 4, p. 405–432.

Lozano, R. (1999). "La biblioteca pública virtual: un servei públic per als ciutadans del segle XXI". En: *7es Jornades Catalanes de Documentació*. Barcelona: COBDC, p. 249–256.

*Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública* (1994).  
<<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm>>. [Consulta: 12/07/2010].

Margaix Arnal, D. (2007). "Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales". *El profesional de la información*, vol.16, núm. 2, p. 95–106.

Merlo Vega, J. A.; Merlo Vega, M. J. (1998). "Servicios de información en línea para el desarrollo local". En: *VI Jornadas Españolas de Documentación. Los sistemas de información al servicio de la sociedad*. València: FESABID, p. 587–596.

Merlo Vega, J. A.; Omella i Claparols, E. (2003). "Biblioteca pública y municipio: convivencia y conveniencia". *Educación y biblioteca*, núm. 135 (maig–juny), p. 42–50.

Merlo Vega, J. A. (2009). *Información y referencia en entornos digitales*. Murcia: Universidad de Murcia.

Omella i Claparols, E.; Abadal i Falgueras, E. (1999). "Política local d'informació i biblioteca pública". *Item: revista de biblioteconomia i documentació*, núm. 24 (gen.–juny), p. 13–34.

Sreenivasulu, V. (2000). "The role of a digital librarian in the management of digital information systems (DIS)". *The electronic library*, vol. 18, no. 1, p. 12–20.

Torres Vargas, G. A. (2003) "Hacia un modelo de servicios en la biblioteca digital". *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, vol. 17, núm. 35, p. 35–46.

Zapico Alonso, F. F. (1996). "Retos de la política de información en los municipios españoles". En: *V Jornadas de Documentación Automatizada (5ª: 1996: Cáceres). Sistemas de información: balance de doce años de jornadas y perspectivas de futuro*. Cáceres: Universidad de Extremadura. Servicio de Publicaciones, p. 913–918.

Fecha de recepció: 15/08/2010. Fecha de aceptació: 26/10/2010.

## Apéndice

### Categorías de materia empleadas en las secciones de Información Local

	Burgos (11)	León (5)	Salamanca (13)	Segovia (8)	Soria (8)	Valladolid (13)	Zamora (11)
Teléfonos de interés				Agenda telefónica			
Administración: organismos oficiales		Administraciones públicas	Administración y ciudadano		Información administrativa e institucional	Administración	
Trabajo y sindicatos			Trabajo y empleo		Empleo	Empleo y trabajo	Trabajo
Asistencia social							
Jóvenes							
Estudios		Centros educativos	Estudios y becas			Educación	Educación

Medio ambiente							
Salud: asistencia médica				Servicios de salud		Salud	Salud
Turism							
Extranjeros: organismos, asociaciones...				Extranjeros			
Desportes					Ocio y deporte	Deportes y ocio	
Prensa local				Quiosco	Prensa"		
Transportes					Autobuses		
Ocio y cultura					Cultura	Cultura	Cultura
Consumo y dinero						Economía y consumo	
Discapacidad							
Drogas							
Mujeres							
Voluntariado							
Instituciones							
Archivos y museos							
Lista de calles							
Medios de comunicación social							
Servicios sociales y participación ciudadana							
Vivienda							
Agenda							
Colectivos y entidades							
Servicios							


## Notes

<sup>1</sup> Tenemos que decir, que este estudio se ha realizado en dos ocasiones. Esto se debió a que tras un primer análisis, la Biblioteca de Castilla y León rediseño su portal bibliotecario, con lo cual algunos de los apartados objeto de estudio tuvieron que ser eliminados o sustituidos puesto que ya no tenían sentido; y muchas de las conclusiones y aspectos de mejora a los que habíamos llegado en cierta medida se habían ya solventado. Es así, que este análisis nos sirvió también de base a la hora de establecer los parámetros de evaluación.

<sup>2</sup> Se han tomado en primer lugar las que aparecían en la Biblioteca Pública de Burgos (por ser la primera



por orden alfabético). Para cada categoría, la primera biblioteca en la que aparece sombreada es de donde se ha tomado esa terminología concreta. Los términos se han tomado de la primera clasificación ofrecida en la página de Información local.

Facultat de Biblioteconomia i Documentació  
Universitat de Barcelona  
Barcelona, desembre de 2010  
<http://www.ub.edu/biblio> ·  [Comentaris](#)

[Recomanar](#) · [Citació](#) · [Estadístiques](#) · [Metadades](#)  
Els textos publicats a *BID* estan subjectes a una llicència de [Creative Commons](#)  
[Política de privadesa](#)  
[UB](#) · [Facultat](#) · [BID](#)

