

# El servicio de información local en las bibliotecas públicas municipales. Importancia y pautas para su desarrollo (I)

FCO.JAVIER GARCÍA GÓMEZ

ANTONIO DÍAZ GRAU

*Biblioteca Pública Municipal de San Javier (Murcia)*

Muchas personas no utilizan la biblioteca pública porque no esperan encontrar allí el tipo de información que les son de su interés. La biblioteca pública municipal, la más cercana a todos, debe posibilitar el acceso a esta información para ganarse un nuevo grupo de usuarios. Para tal fin, se constituye como herramienta fundamental el Servicio de Información Local, gestionado y mantenido desde la biblioteca. Se presentan aquí los aspectos referidos a la importancia de este servicio, el tipo de información que gestionaría, los usuarios a los que iría dirigido, el personal de dicho servicio y las funciones del mismo.

**PALABRAS CLAVE:** Servicio de Información Local, Biblioteca Pública, Servicios de Información a la Comunidad, Información Local, Información Municipal, Información Sectorial

## *THE LOCAL INFORMATION SERVICE IN MUNICIPAL PUBLIC LIBRARIES, RELEVANCE AND GUIDELINES FOR ITS DEVELOPMENT (I)*

Many people do not use public libraries since they do not expect to find the kind of information that is of interest to them. The municipal public library, the one nearest to everybody, must facilitate access to this type of information in order to attract new user groups. To this end, the local information service, managed by the library, becomes a fundamental tool. The relevance of this service, the type of information it would handle, intended audience, staff and their duties are discussed.

**KEYWORDS:** Local information services, Public libraries, Community information services, Local information, Municipal information, Sectorial information.

## INTRODUCCIÓN

Muchas personas no utilizan la biblioteca pública cuando piensan en solucionar sus problemas dentro de la actividad que desarrollan, o cuando simplemente necesitan información para el desarrollo normal de sus vidas (información sobre ocio, administrativa, médica, sobre horarios, comercios, etc.). Y no usan la biblioteca pública porque no esperan encontrar allí este tipo de información. Esto es, porque la biblioteca pública se identifica con una colección situada físicamente en un espacio que es gestionada y ofrecida por profesionales, aun con consabidos fines informativos, culturales, de ocio e investigación; con un limitado propósito “endogámico documental”<sup>1</sup>.

Por otra parte, es común que en los municipios se genere y difunda su información aisladamente, (Oficina de Consumo, Ayuntamiento, Asociación de Vecinos, Oficina de Turismo, colectivos de comerciantes, etc.) llegándose irremediamente a una difuminación de un chorro informativo en distintos y distantes cauces de engorroso conocimiento para el ciudadano. Y de nada sirve que en distintos lugares se ofrezca información que, sin duda, en un solo cauce constituiría un instrumento esencial para el ciudadano. Ese instrumento es el Servicio de Información Local, que debe estar situado y gestionado por la biblioteca pública. ¿Por qué?, porque a la biblioteca pública le compete intrínsecamente cualquier tarea informativa, porque está o ha de estar preparada tecnológicamente para soportar el servicio, porque cuenta con profesionales para llevarlo a cabo y porque objetivamente la biblioteca pública no crea información, sino que la reúne, conserva, trata, gestiona y difunde, resultando que el resto de centros que podrían optar a ser sede del Servicio de Información Local son sólo difusores por tradición de la información que generan y/o gestionan.

El Servicio de Información Local es el servicio de la biblioteca pública que se encarga de satisfacer las necesidades de información local y ha de estar considerado como los ya tradicionales servicios de información bibliográfica y referencia.

Hemos de decir que este tipo de servicio bibliotecario es de tradición anglosajona y que por esta razón las políticas bibliotecarias españolas no lo incluyen dentro de sus ofertas<sup>2</sup>, aunque los organismos internacionales en materia bibliotecaria definan el concepto de biblioteca pública muy en relación con este servicio.

- 
1. El propósito al que nos referimos es seleccionar, adquirir, registrar, sellar, catalogar, ordenar, conservar y difundir documentos con una gama temática amplia que pueda solventar las necesidades informativa-documentales de los usuarios, y ese propósito, aunque definitorio de gran parte del paradigma de la Biblioteca Pública, no es suficiente para definirlo del todo.
  2. Las políticas bibliotecarias españolas son aún muy tradicionales pero no tanto por los organismos nacionales, autonómicos o locales competentes, como por el estancamiento y falta de motivación de *ajados bibliotecarios chistones*.

Por último, el establecimiento del Servicio de Información Local no es difícil de crear, no es caro de mantener y con una adecuada difusión puede ser también un *caramelo* para que usuarios potenciales se conviertan en reales y descubran un sitio también para ellos.

## EL SERVICIO DE INFORMACIÓN LOCAL

Partiendo de la base de que la biblioteca pública es “un centro local de información que facilita todo tipo de conocimiento e información a sus usuarios”<sup>3</sup> y, por ende, facilita a la comunidad el acceso a la información se ha constituido tradicionalmente como uno de los servicios básicos de la biblioteca pública, ésta debe adaptar su cometido a las exigencias informativas y sociales que se plantean en la actualidad.

Como es evidente, la sociedad de la información, en la cual nos encontramos, condiciona los hábitos de trabajo y las formas de prestación de servicios de la biblioteca pública. Así, se hace preciso trabajar con nuevos medios de difusión de información y, sobre todo, desde una nueva perspectiva laboral, profesional y de servicio público.

Si consideramos las recomendaciones de la IFLA en materia de biblioteca públicas, con respecto a los servicios de información que debe prestar<sup>4</sup>, es posible afirmar que, para garantizar el acceso y difusión de información que se genera en la localidad o municipio sobre el que ejerce su actividad la biblioteca pública, la existencia y puesta en marcha de un servicio de información local posibilitará, a parte de la creación de un servicio más que oferta la biblioteca pública a sus usuarios<sup>5</sup>, un medio para proporcionar información más correcta y al día.

*Un Servicio de Información Local puede considerarse como el servicio bibliotecario más integrado en el tejido social del municipio, el cual, reúne toda la información que, a través de los distintos frentes administrativos, políticos sociales, económicos, comerciales, culturales, etc., ofrece el municipio, 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.*

---

3. Definición de Biblioteca pública que aparece en el *Manifiesto de la UNESCO* (1994)

4. Las pautas para bibliotecas públicas de la IFLA recomiendan que la biblioteca pública proporcione “información comunitaria, (...) información sobre clubs y sociedades locales, servicios e instalaciones para la educación de adultos, organizaciones deportivas y lugares de esparcimiento. Información para visitantes de la zona que comprenda detalles sobre hoteles, lugares visitables y un diario de acontecimientos”. *IFLA/FLAB: Pautas para Bibliotecas Públicas*. Madrid: Dirección General del Libro y Bibliotecas, 1988; 20.

5. La biblioteca pública no sólo debe satisfacer las necesidades de los usuarios, sino que también debe crear nuevas necesidades.

No cabe duda pues, que los distintos ayuntamientos deben facilitar la puesta en marcha de modernos sistemas de información de ámbito local y municipal de manera que supongan un medio útil de información para los ciudadanos. Desde esta perspectiva, resulta de sumo interés tomar en consideración las posibilidades que pueden llegar a proporcionar las tecnologías de la información.

El establecimiento del Sistema de Información Local en las bibliotecas públicas españolas es hoy en día un auténtico reto profesional y de servicio. Son muy pocas las bibliotecas públicas españolas que ofertan este servicio a sus usuarios<sup>6</sup>. La importancia de ofrecer información local en la biblioteca pública es bien clara<sup>7</sup>. Un ejemplo de ello lo tenemos en la Diputación Provincial de Barcelona que, ya en 1997, incorporó en la convocatoria de ayudas para actividades de los ayuntamientos de esta provincia un programa para estimular políticas locales de información, poniendo énfasis en el hecho de contar con la bibliotecas públicas para su elaboración y difusión.

Como ya dijimos anteriormente, el Servicio de Información Local responde al modelo anglosajón de biblioteca que promueve el papel de proporcionar información y documentación sobre todo tipo de asuntos relacionados con la comunidad. La tradición bibliotecaria española es decana en reunir e informar todas las manifestaciones artísticas y culturales de la localidad y mantener un fondo bibliográfico local. Sin embargo, esta desvinculación con el resto de temas hace que la biblioteca pública pueda convertirse en un club selecto para estudiantes y para aquéllos que tengan inquietudes lectoras<sup>8</sup>. El desarraigo de la biblioteca pública de parte de la comunidad también tiene su origen en la creación, por parte de los ayuntamientos, de puntos dispersos de información que no guardan entre sí relación alguna con la biblioteca. Es pues, otra misión del profesional de la biblioteca justificar la necesidad de creación de un Sistema de Información Local para absolver competencias en materia de información local y poder ofrecer ese campo de información que se le viene escapando desde siempre.

---

6. Las bibliotecas públicas españolas que ofrecen este servicio se encuentran casi todas ellas en Cataluña y, por el rendimiento que ofrecen, han tenido una gran acogida en la comunidad.

7. "Tot i que una bona part dels interessos informatius dels ciutadans s'orienta envers qüestions de caràcter general (la professió, les afeccions, etc.), no es pot oblidar que ens cal coneixer a fons el que passa en l'entorn més immediat que habitem. Des d'aquest punt de vista és important que existeixi un sistema d'informació de la localitat que pugui ser utilitzat i consultat per tots els ciutadans i que sigui promocionat des de la biblioteca". **Omella i Claparols, Ester y Abadal i Figueras, Ernest.**: "Política local d'informació i biblioteca pública" ITEM, N°24 (gener-juny 1999), 13.

8. No es ningún secreto que un amplísimo porcentaje de las personas que hacen uso de la biblioteca pública, son estudiantes con sus propios libros y apuntes. Esta proporción va día a día a más y está convirtiendo las bibliotecas en auténticas salas de estudio. Es labor de los profesionales de las bibliotecas remediar esta situación y, evidentemente sin negar el acceso a estos usuarios, poner las medidas necesarias en marcha.

En consecuencia, la biblioteca a través del Servicio de Información Local, puede y debe convertirse en punto más de acceso a la información que se genera en la comunidad que garantice el acceso, asimismo, de información sobre un ámbito temático específico y sirva de referente para cualquier sector de población. Está claro por tanto que la información que proporciona el Servicio de Información Local deberá ser de carácter administrativo, local, municipal y sectorial.

## **TIPO DE INFORMACIÓN QUE MANEJARÍA EL SERVICIO DE INFORMACIÓN LOCAL**

A través del servicio de Información Local se ofrece la posibilidad a los ciudadanos de facilitar su quehacer cotidiano y de mejorar en un sentido amplio su marco de posibilidades de actuación, poniendo la información en sus manos. Pero esto que en principio nos parece tan útil y necesario, ¿no será una nadería para parte de los ciudadanos?, es decir, ¿no estamos forzando, al acercar la información, unas necesidades que no existen para todos, o cuando menos, no todos demandan?. En parte sí, la Biblioteca es uno de los elementos democratizadores más patente y menos teóricos que existen<sup>9</sup>, da la posibilidad de conocer a todos por igual sin trabas económicas, ni raciales ni religiosas, pero evidentemente no se puede obligar a que la información sea usada por todos, aunque sí es función de la biblioteca animar, mediante distintos medios, a que se usen sus servicios y a difundir la necesidad del mismo. A este respecto, el primer tipo de información que el Servicio de Información Local debería ofrecer es:

- Información activa de captación. Esta información es aquélla que la biblioteca difunde con el objetivo de que el Servicio de Información Local sea conocido y usado. Es sin duda el tipo de información más importante que aporta desde el punto de vista de que sin ella no tendría el impacto adecuado el resto de tipos de información
- Información de carácter administrativo. Difunde información generada en el ayuntamiento por sus distintas oficinas. Esta información se encarga de custodiarla y organizarla el Archivo, y cooperamos con él poniendo en conocimiento de los ciudadanos los asuntos tratados en los Plenos, las ofertas de empleo público, los servicios como Aguas, Luz, Recogida de basuras, etc. Este tipo de información asegura la transparencia en la Administración Pública regulada por el artículo 37 de la Ley 30/1992 sobre el Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas

---

9. Queremos decir que si bien todos tenemos derecho a una vivienda, a un trabajo, sanidad y a una educación, la realidad, y no hace faltar abundar más, es bien distinta, o por lo menos tener derecho no es suficiente y sí tener vivienda, trabajo, sanidad y educación. Sin embargo, la universalización del acceso al conocimiento a través de la biblioteca sí es un hecho, además de un derecho.

- Información comercial. Aquélla que difunde todos los servicios existentes en el municipio, horarios, productos, precios, localización, etc. (nos referimos a hoteles, restaurantes, agencias de viaje, ferreterías, farmacias, etc.)
- Información social. Toda la referente a ocio, sanidad, seguridad, asociaciones, asuntos religiosos, programas de fiestas, transportes, asuntos sociales, etc.
- Información educativa y cultural. La referente a centros de educación, oficiales o no, guarderías, academias, cursos, becas de estudio, así como cines, bibliotecas, teatros, museos, óperas y todo lo relacionado con instalaciones y servicios deportivos

## LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN LOCAL

La biblioteca pública, desde siempre, se ha volcado más en su función educativa que en las demás. Con esto se ha conseguido que el usuario “normal” fuera el estudiante y que casi todas las actividades de la biblioteca sean a su atención<sup>10</sup>. Esta política ha menospreciado y separado a otros usuarios que, como contribuyentes, tienen el mismo derecho que los estudiantes, a la vez que ha hecho relajarse a las bibliotecas en cuanto a la prestación de otros servicios de información tendentes a satisfacer al resto de la comunidad (amas de casa, ancianos, comerciantes, turistas, obreros, etc.).

No cabe duda que el elemento más importante de la biblioteca pública y, por extensión, del Servicio de Información Local, son los usuarios. En consecuencia, el principal logro del servicio será poder ofrecerles toda la información que sea de su interés. En este sentido, el carácter social e informativo de la biblioteca pública tiene una especial repercusión. Ahora bien, “para conseguir que todos se beneficien de sus servicios, la Biblioteca tiene, en primer lugar, que establecer un diagnóstico de las necesidades de la comunidad y a la vista de los resultados, establecer una planificación estratégica encaminada a satisfacer las necesidades de los usuarios que, como sabemos, en una Biblioteca Pública son de una gran diversidad en edad, cultura, raza, creencias, etc.”<sup>11</sup>.

- 
10. Si bien en un tiempo no muy lejano, ante un porcentaje de población alto de analfabetos, las bibliotecas junto con los colegios, fueron motor de alfabetización, hoy, ante un mar de información de todas clases, las bibliotecas, y otras instituciones, han de servir de canalizador de ese maremagnum para que toda la comunidad que le compete y la sociedad en general, pueda tener en sus manos la información que necesite y hacer uso de ella para los cometidos que consideren necesarios (encontrar demandas de empleo, viviendas, cursos, supermercados, asociaciones, etc.). Hoy el “analfabeto” es quien no tiene acceso a la información.
  11. FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, CECILIA: “La calidad de los servicios de información en las bibliotecas públicas”. Revista General de Información y Documentación, Vol.9, nº2 (1999), 42.

Las necesidades de los usuarios determinarán la tipología de los mismos, es decir, establecer a priori una clasificación de las posibles personas jurídicas o físicas que harán uso del Servicio de Información Local va a depender de las necesidades que muestren en su consideración inicial.

Así las cosas, para establecer una categorización de los usuarios del Servicio de Información Local, puede hablarse de usuarios internos y usuarios externos desde un punto de vista funcional.

Los usuarios internos serán el personal de la propia biblioteca y el Ayuntamiento en su conjunto, el personal de las distintas oficinas municipales y los distintos departamentos o negociados que las engloban. Estos usuarios solicitarán información para el desarrollo de sus funciones.

Los usuarios externos pueden clasificarse, a su vez, en ciudadanos y entidades comerciales y empresas. Las entidades comerciales y demás empresas necesitan el servicio como medio de trabajo para darse a conocer sobretodo. Los ciudadanos harán uso del Servicio de Información Local para facilitar y mejorar su vida diaria, en cuanto a cuestiones como “¿qué colegio está más cerca de mi casa?, ¿dónde puedo conseguir un ventilador eléctrico? ¿qué línea de autobuses me lleva a las afueras de la localidad?, ¿existe el servicio de pediatría en el centro de salud más cercano?, etc.”.

En definitiva, toda persona que pueda hacer uso de los servicios de la biblioteca pública (y el Servicio de Información Local es uno de ellos) esperará satisfacer sus necesidades informativas. Esta información que precise el usuario en un momento determinado se presentará plasmada en todo tipo de soportes documentales. En cualquier caso, el Servicio de Información Local tiene como misión ofrecer respuesta a las demandas de sus usuarios tanto reales como potenciales.

## **GESTIÓN Y PERSONAL DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN LOCAL**

A la hora de determinar qué persona/s es/son la/s responsable/s de la gestión, mantenimiento y actualización de la información que proporcione el Servicio de Información Local, hay que tener muy en cuenta las posibilidades económicas con las que se cuentan, así como el espacio físico con el que cuenta el Servicio de Información Local dentro de las dependencias de la biblioteca pública.

En las bibliotecas más modestas posiblemente los responsables del Servicio de Información Local podría ser el responsable de la sección de información y referencia, cuando lo hubiera, o en su defecto, el máximo responsable de la biblioteca o bien un auxiliar destinado a tal fin con la cualificación y capacitación profesional necesaria para realizar su cometido. En este caso, hay que decir que es muy recomendable que el responsable sea algún bibliotecario/a adscrito a la biblioteca públi-

ca. Si la biblioteca contase con varios profesionales en su gestión, podrían ir turnándose periódicamente en el mantenimiento y actualización de información del Servicio de Información Local con el fin de que su correcto funcionamiento sea cuestión de todos y no de una persona en concreto.

En bibliotecas públicas con mayores posibilidades presupuestarias y de personal podrían contratarse a alguna/s persona/s específica/s para su puesta en marcha con los conocimientos y preparación necesarias para acometer con precisión las tareas a desarrollar en el Servicio de Información Local.

En cualquier caso, la implantación de las novedades tecnológicas y de Internet en el desarrollo del trabajo diario que se realiza en las bibliotecas públicas está modificando los hábitos y formas de trabajo de estos centros<sup>12</sup>. Es, por ello, que dentro de las funciones del personal encargado del Servicio de Información Local debe contemplarse la creación, mantenimiento y actualización de páginas web sobre la biblioteca y/o el Servicio de Información Local, además de otras que incluyan tareas clásicas de centros bibliotecarios como serían las relativas a la conservación, almacenamiento, organización y difusión de la información, así como otras funciones más concretas referentes a estudios de la población del municipio y sus necesidades de información, elaboración de informaciones en función de esas necesidades, creación de informaciones dirigidas a los responsables municipales (información local, demográfica, social, deportiva, ecológica, turística, etc.), cooperación con las Concejalías del municipio a la hora de reestructurar y orientar los recursos de la localidad en materia informativa, establecer vínculos con instituciones educativas, culturales y deportivas del municipio, etc.

## **FUNCIONES DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN LOCAL**

La función primordial de la biblioteca pública es, no sólo responder a las necesidades de sus usuarios, función por otra parte común de todas las empresas con propósito de servicios, sino también crear esas necesidades. Desde esta perspectiva, las funciones del Servicio de Información Local serían, entre otras, las siguientes:

---

12. “¿Es acaso el webmaster el nuevo modelo de profesional de información? Tenga esta pregunta una respuesta a afirmativa o negativa, es indudable que las bibliotecas digitales requieren bibliotecarios digitales, que seleccionen, adquieran, organicen, hagan accesibles y mantengan las colecciones”. AGUSTÍN LACRUZ, M<sup>a</sup> CARMEN: “*Bibliotecas digitales y sociedad de la información*”. SCIRE, vol.4, n<sup>o</sup>2 (jul-dic. 1998), 59. El nuevo papel que representa el profesional del cualquier Servicio de Información está siendo punto de debate y discusión en distintos foros profesionales. No obstante, no cabe duda que este profesional debe ir adaptando sus hábitos de trabajo a las nuevas posibilidades de gestión y procesamiento de información que surgen en su ámbito laboral. Véase a tal respecto el trabajo de MUÑOZ GÓMEZ, M. Y RUBIANO MONTAÑO, P.: “*El bibliotecario digital: el perfil de un nuevo profesional de la información*”. VI Jornadas Españolas de Documentación. Valencia: FESABID, 1998; 661-664.

1. Crear y consolidar hábitos de acceso y uso de la información ayudando a construir una sociedad informada<sup>13</sup>
2. Garantizar a los ciudadanos el acceso a todo tipo de información de la comunidad
3. Prestar servicios adecuados de información a empresas, asociaciones y agrupaciones de ámbito local<sup>14</sup>
4. Garantizar la transparencia de la Administración Pública<sup>15</sup>

### EL SERVICIO DE INFORMACIÓN LOCAL Y OTROS SERVICIOS MUNICIPALES. A MODO DE REFLEXIÓN

Ante todo, hay que dejar bien claro que la biblioteca no debe centrar todos sus esfuerzos exclusivamente en desarrollar este servicio para la comunidad y descuidar otras tareas y actividades de su competencia tradicionales y bien conocidas por todos<sup>16</sup>.

Asimismo, también es necesario hacer constar que el Servicio de Información Local y, por tanto, la biblioteca, no pretende usurpar las funciones, en materia de creación y difusión de información, que realizan otras Oficinas, Centros o Servicios Municipales, como sería el caso de las denominadas Oficinas de Información y Turismo existentes en todos los municipios. Como decimos, no es cuestión de poner en entredicho la misión de estos Centros, importantes y necesarios, sino que lo que realmente se hace necesario es *complementar* las funciones de difusión y diseminación de información de ambas entidades a fin de conseguir un marco de colaboración y cooperación positivo que redunde en la eficacia y calidad de estos servicios.

- 
13. En un pasado reciente uno de los problemas que entre instituciones educativas y bibliotecas se intentaba resolver, además de campañas estatales, era el alto grado de analfabetismo de la población. Evidentemente una sociedad que no sabe leer es una sociedad esclava, ya no sólo por el valor intrínseco de la lectura, que también, sino porque es necesario leer para sobrevivir en un mundo de lectores. Hoy en día ese problema existe en mucha menor medida y es también parte de la solución la biblioteca, aunque la figura del analfabeto ha cambiado. Como ya se apuntó anteriormente (véase *nota 10*), ahora el analfabeto es aquél que no tiene acceso a la información y, por consiguiente, no puede progresar en la sociedad de la información, sino sólo dejarse llevar, ser esclavo de ella
  14. Las funciones 2 y 3 corresponden literalmente con las misiones 9 y 10 que, desde el Manifiesto de la UNESCO, se consideran propias de la biblioteca pública.
  15. El Servicio de Información a la Comunidad garantiza y/o promueve el cumplimiento de derechos otorgados por la Constitución Española, el derecho al acceso a la información y, como no, la transparencia en la información de la administración pública.
  16. La BP debe ofrecer servicios que se demanden, debe ofrecer asimismo servicios que, aunque no se demanden, sean necesarios y ha de promocionarlos como sucede con el de, por ejemplo, animación a la lectura u otros, y a su vez los ciudadanos han de exigir que la Biblioteca les ofrezca algún servicio que ésta no haya previsto.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- AGUADÉ, ENRIC: “La informació local i comarcal a la biblioteca pública: algunes propostes”. ITEM, nº15 (1994), 93-99
- AGUSTÍN, CARMEN: “*Bibliotecas digitales y sociedad de información*”. SCIRE. Vol.4, nº2 (jul.-dic. 1998); 47-62
- BATT, CHRIS: “*la biblioteca del futuro: las bibliotecas públicas e Internet*”. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, nº41 (Dic. 1995), 39-47
- CENTRO UNIVERSITARIO DE INVESTIGACIONES BIBLIOTECOLÓGICAS-UNAM (MÉXICO): “La biblioteca pública ante las necesidades de información de la sociedad”. Educación y Biblioteca, nº96 (1998), 13-16
- COLODRÓN, VICTORIANO: “*Las Bibliotecas Públicas y la Sociedad de la Información: España*”. Las Bibliotecas Públicas y la Sociedad de la Información. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Autónomas, 1998; 163-176
- COLOMER BARTROLI, M. Y SILLERAS, M.E.: “*Tecnología y calidad al servicio del ciudadano: el centro de información municipal*”. VI Jornadas Españolas de Documentación (FESABID 98). Valencia: FESABID, 1998; 624-631 <<http://www.florida-uni.es/~fesabid98/Comunicaciones/me-silleras.htm>>
- DIRECCIÓN GENERAL DEL LIBRO, ARCHIVOS Y BIBLIOTECAS: “Plan de Impulso de las bibliotecas públicas españolas. Las bibliotecas públicas, puertas de entrada a una Sociedad de la Información para todos”. Métodos de Información, nº37, vol.7 (mayo 2000), 69-81
- FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, CECILIA: “La calidad de los servicios de información en las bibliotecas públicas”. Revista General de Información y Documentación, vol.9, nº2 (1999), 41-47
- GARCÍA MARCO, F.J.: “*Las bibliotecas y sus recursos humanos ante las nuevas tecnologías de la información*”. X Jornadas Bibliotecarias de Andalucía. Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 1998; 9-51
- IFLA/FIAB: *Pautas para Bibliotecas Públicas*. Madrid: Dirección General del Libro y Bibliotecas, 1988
- LOZANO, ROSER: “*Introducción a la biblioteca pública virtual: una nueva biblioteca para una nueva sociedad*”. Educación y Biblioteca, nº106 (Nov. 1999), 72-76
- MAGÁN WALS, J.A.: “*El concepto de biblioteca en la actualidad: bibliotecas reales frente a bibliotecas virtuales*”. Tratado básico de Biblioteconomía. Madrid: Complutense, 1996; 19-46
- MERLO VEGA, JOSÉ ANTONIO: “*La biblioteca activa: nuevos retos para la Biblioteca Pública*”. IX Jornadas Bibliotecarias de Andalucía. Granada: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 1996; 60-73
- MUÑOZ GÓMEZ, MARÍA Y RUBIANO MONTAÑO, PENÉLOPE: “*El bibliotecario digital: el perfil de un nuevo profesional de la información*”. VI Jornadas Españolas de Documentación. Valencia: FESABID, 1998; 661-664 <[http://www.florida-uni.es/~fesabid98/Comunicaciones/m\\_munyo.htm](http://www.florida-uni.es/~fesabid98/Comunicaciones/m_munyo.htm)>
- OMELLA I CLAPAROLS, E. Y ABADAL I FIGUERAS, E.: “Política local d’informació i biblioteca pública”. ITEM, nº24 (gener-juny 1999), 13-32
- PARAJÓN, FÉLIX: “Las bibliotecas municipales como centros locales de información a la comunidad”. AABADOM, (ene-jun. 1998), 15-17
- SUAIDEN, EMILIO JOSÉ: “Biblioteca pública y las necesidades de información de la comunidad”. Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información, vol.6, nº13 (jul.-dic. 1992), 20-30