

La biblioteca pública como comunicadora: procedimientos, canales y dificultades. El ejemplo de la Región de Murcia (España)

José Pablo Gallo León, Pedro Quílez-Simón

Anales de documentación: Revista de biblioteconomía y documentación, ISSN-e 1697-7904, Vol. 23, n. 2, 2020

La biblioteca, desde sus orígenes, ha tratado de dar a conocer al público sus servicios; es una entidad comunicadora, que no solo reúne y organiza el conocimiento, sino que también trata de difundirlo. El proceso comunicativo va ligado a la actividad bibliotecaria, al ser una institución dedicada a interactuar con los usuarios de una manera activa, no destinada únicamente a generar conocimiento. Así, se puede hablar de distintos tipos de comunicación, divididos a su vez en grupos: a quién va dirigida, los canales que se utilizan para comunicar, la finalidad y la temática. En este momento de abundancia de información, la planificación de la actividad comunicadora es muy importante, siendo imprescindible tener en cuenta unas cuestiones básicas antes de pasar a la acción: el objetivo del mensaje, a quién va dirigido, cómo se quiere contar y con qué recursos se cuenta, entre otros. Otro factor a tener en cuenta es la poca preparación del personal bibliotecario sobre este tema y el poco tiempo del que dispone para el proceso comunicador. El artículo se centra en los canales de comunicación usados por las bibliotecas públicas, a través de una encuesta dirigida a treinta y nueve bibliotecas de la Región de Murcia. El cuestionario está dividido en cuatro bloques: canales, destinatarios y contenidos del proceso de comunicación; opinión de los encuestados sobre los distintos canales; comprobación de la libertad de acción de las bibliotecas a la hora de realizar la comunicación y conocimiento de la Ley de Protección de Datos. Entre los datos del estudio, se observa que los canales más empleados por las bibliotecas para llevar a cabo su labor comunicadora son la comunicación verbal al usuario y Facebook; WhatsApp está bien considerado, pero sería interesante saber si los centros disponen de líneas y dispositivos públicos para su uso. Otros datos del estudio revelan que el 40% de las bibliotecas encuestadas carecen de página web y poseen poca libertad a la hora de comunicar y el 25% de las bibliotecas no tienen constancia de la aplicación de normas que protejan los datos personales de los usuarios.

<https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/93481>

Resumen elaborado por Marta Cerrada Rodríguez