EL SERVICIO DE LA BIBLIOTECA PÚBLICA: PAUTAS PARA SU DESARROLLO[1]
Documento de trabajo de junio 2000

Sesión en el II Encuentro Iberoamericano de Responsables Nacionales de Bibliotecas Públicas. Antigua (Guatemala) del 6 al 8 de noviembre del 2000

Objetivo	Revisión de la Pautas de Biblioteca Pública (1986) / Desarrollo del contenido del Manifiesto de la Unesco (1994) ***Nuevas Pautas siguiendo el "espíritu" del Manifiesto***
Principal debate	¿Pautas o normas? ¿Introducción de estándars? Seminario en Noordwijk (1998), 22 bibliotecarios de 21 paises diferentes ***Pautas con estándards útiles, no solo recomendaciones***
Metodología	Grupo de trabajo de 6 miembros del Grupo de B.P. de IFLA. Conducción de Philip Gill y Ilona Glashoff. Discusión en las dos reuniones anuales del Grupo de B.P. (1997-2000) Presentación de propuestas en la Conferencia General de IFLA de Amsterdam (1998), Bangkok (1999) y Jerusalem (2000). Texto "abierto" en la web. ***Proceso consultivo. Mucho interés, pero no tantas aportaciones.***
Estructura	Documento dividido en 6 capítulos, con prefacio e introducción. 4 apéndices. Cada capítulo incluye la parte de Pautas y algunas "buenas prácticas" cómo ejemplos. ***Función y objetivos de la biblioteca pública; Marco legal y financiero; Considerando las necesidades del usuario; El desarrollo de la colección; Los recursos humanos y La gestión y el marketing de la biblioteca pública.*** ***Los apéndices incluyen el Manifiesto de la Unesco, Leyes de Sistemas Bibliotecarios, Cartas de servicio y Estándars de edificios y servicios bibliotecarios.***

Situación actual del documento	Último plazo para propuestas y comentarios 30 setiembre. ***Documento en fase de redacción final.*** ***Dificultades en la presencia equilibrada de "buenas prácticas"***

Título del documento	"El servicio de la biblioteca pública: Pautas para su desarrollo" ***Acento en los aspectos de servicio***

Capítulo 1: La función y los objetivos de la biblioteca pública	***"La biblioteca pública, puerta local hacia el conocimiento, constituye un requisito básico para el aprendizaje a lo largo de los años, para la toma independiente de decisiones y el progreso cultural del individuo y los grupos sociales" (IFLA/Manifiesto de la Unesco sobre la biblioteca pública.1994)*** [2]
• Que es la biblioteca pública	Institución universal con elementos en común. Soportada por la comunidad, información y conocimiento con recursos diversos, en base a los principios de igualdad y no discriminación.
• Sus objetivos	Educación (formal e informal);Información (cooperación con otros agentes, nuevo entorno digital); Desarrollo personal (creatividad, literatura propia); Atención a niños y jovenes; Desarrollo cultural (actividad cultural, diferentes culturas y lenguas).
• Un agente para el cambio	Beneficios económicos y sociales a la comunidad. "Comunidad bien informada"
• Libertad de expresión	Presencia democrática de todas las opiniones. Preservar la b.p. de actitudes de censura.
• Acceso para todos	Atención especial a las minorias, a las personas con dificultades físicas o psíquicas y a las que viven en comunidades alejadas. Importancia del horario público.
• Las necesidades locales	Cada comunidad tiene unas necesidades específicas. Atención a los cambios.
• La cultura local	Agente de preservación y promoción de la cultura local.
• Bibliotecas sin "paredes"	Servicios en la biblioteca y desde la biblioteca. Tecnologías de la información. Acceso remoto.
• Los edificios	Accesible y próximo. Lugar de encuentro, en especial en las areas rurales.
• Los recursos	La colección de materiales (renovación) y el personal(formación).

Capítulo 2: Marco legal y financiero	***"La biblioteca pública es responsabilidad de las autoridades local y nacional. Debe regirse por una legislación específica y estar financiada por los gobiernos nacional y local. Ha de ser un componente esencial de cualquier estrategia a largo plazo para la cultura, la provisión de información, la alfabetización y la educación".*** ***(IFLA/Manifiesto de la Unesco sobre la biblioteca pública.1994)***
• Gobierno y biblioteca pública	Como servicio local, el gobierno municipal se presenta como el más adecuado. Necesaria colaboración de los otros niveles de gobierno.Aunque se consideran otros sistemas para la provisión de los servicios, el objetivo es que sea el gobierno quien se responsabilice de la biblioteca pública. Participación en las políticas nacionales de información.
• La legislación	Importancia de un marco legal de referencia (general y sectorial) que defina responsabilidades en la prestación y en la financiación. Derechos de autor. Necesario equilibrio entre los derechos del creador y de los usuarios. Derechos en el préstamo. Que no supongan una reducción en los presupuestos de la biblioteca.
• La financiación	Recursos adecuados no solo para iniciar el servicio, sino tambien para su posterior funcionamiento. Diferentes fuentes de financiación: taxas y subvenciones públicas; aportaciones de socios, patrocinadores o fondos de juegos de azar ... ***"La biblioteca pública ha de ser por principio gratuita" (IFLA/Manifiesto de la Unesco sobre la biblioteca pública , 1994)*** Multas o cuotas. Precaución con el origen de recursos externos
• El gobierno de la biblioteca pública	Gobierno municipal, participativo con presencia de la comunidad ("library board"). Partcipación activa de la dirección de la biblioteca. Carta de servicio. Contrato entre la biblioteca y los usuarios.
• Su administración	Servicio orientado al usuario no a los procedimientos. Eficaz y eficiente.
• La promoción	Presencia pública de la biblioteca y sus servicios (Capítulo 6).

Capítulo 3: Considerando las necesidades del usuario	***"Los servicios de la biblioteca pública se prestan sobre la base de igualdad de acceso para todas las personas, sin tener en cuenta su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social"*** ***"Los servicios de la biblioteca han de adptarse a las necesidades de las distintas comunidades en áreas rurales y urbanas" (IFLA/Manifiesto de la Unesco sobre la biblioteca pública, 1994)***
• La identificación de los usuarios potenciales	Servicio para todos los ciudadanos. Necesidad de priorizar los diferentes servicios. ("target groups")
• El análisis de sus necesidades	Necesidad de disponer de datos sobre el uso de la biblioteca. Quien usa y quien no usa el servicio.
• El desarrollo de servicios para grupos e individuos	Servicios básicos de la biblioteca : préstamo, consulta, información, intermediación, información comunitaria, formación de usuarios y actividades culturales. Servicios orientados a niños y jovenes: materiales y actividades. Ambiente apropiado. Formación permanente. Soporte a la educación formal e informal. Educación de adultos. Ayuda en el desarrollo de las habilidades cotidianas básicas necesarias. Contactos con los maestros. Espacios para los estudiantes. La biblioteca como centro cultural. Espacio de encuentro en muchas localidades. Servicios de información, preservando y organizando información, facilitando acceso, formando y actuando como puerta de acceso a la información global. Servicios a grupos de la comunidad (gobierno local, empresas o entidades) o grupos con necesidades especiales (de mobilidad o con dificultades). Servicios de la biblioteca "fuera" de la biblioteca. La lectura y la escritura son básicas tambien en el nuevo entorno tecnológico. Establecimiento de redes locales en especial en las actividades de promoción de la lectura (padres, maestros...)
• Las políticas de atención al usuario	Servicios bien planificados, imagen de la biblioteca neutral y objetiva, personal formado y atento, espacios señalizados y agradables, horario regular y conveniente, buen nivel de respuesta a las demandas ... Servicios de calidad. Facilitar la participación del usuario (sugerencias, encuestas ...)

• La promoción de actividades de formación de usuarios	Visitas a la biblioteca con posibilidad de co-organización con otros agentes. Programas de formación de usuarios planificados y con materiales adecuados. Tecnologías de la información.
• La cooperación y el compartir recursos	Redes formales, relación con las escuelas, mecanismos para compartir/repartir recursos y gastos, préstamo interbibliotecario o intercambio de registros (catalogación compartida).
• El desarrollo de redes electrónicas	Las bibliotecas como instrumento para la igualdad de oportunidades y para evitar la exclusión social en el nuevo entorno digital. Formar parte de redes electrónicas con otros centros de información a nivel local, regional o/y nacional. Acceso remoto a los servicios.
• El acceso a los servicios	La localización de la biblioteca y el horario público como elementos cruciales de accesibilidad.
• La importancia de edificios adecuados	Espacio disponible (m2), distribución del espacio para la localización de los diferentes servicios, diseño y características del mobiliario y de los diferentes elementos constructivos (personas con dificultades, niños ...). Identificación externa e interna (lenguas de la comunidad). Facilidades para cuando la biblioteca esté cerrada. Características ambientales. Flexibilidad y confort. Espacio para almacen. Espacios adecuados para el personal. Equipamiento informático y audiovisual adecuado y suficiente. Seguridad. Salud laboral. Aparcamientos para todo tipo de vehículos.

Capítulo 4: El desarrollo de la colección	***" Todos los grupos de edad han de encontrar material adecuado a sus necesidades. Las colecciones y los servicios han de incluir todo tipo de soportes adecuados, tanto en modernas tecnologías como en materiales tradicionales. Son fundamentales su alta calidad y adecuación a las necesidades y condiciones locales" (IFLA/Manifiesto de la Unesco sobre la biblioteca pública, 1994).***
• La política de gestión de la colección	Documento escrito. Importancia del mantenimiento y desarrollo de la colección. Considerar no solo los documentos de la biblioteca sinó las facilidades de acceso a otros recursos. Aspectos a considerar: Documentos de valor universal sobre la libertad de expresión y los derechos humanos; Consideraciones generales del ámbito bibliotecario, en relación a las políticas de colección y aspectos específicos de la propia colección y de la comunidad de la biblioteca (objetivos, recursos disponibles, historia de la colección, prioridades, redes de cooperación, parámetros, política de selección y selección negativa, donaciones, políticas de desideratas ...). Sugerencias de elementos a incorporar en un Plan de desarrollo de la colección.
• Los recursos documentales	Diversidad de materiales y de formatos. Materiales: ficción y no ficción, para adultos y niños; periodicos; información comunitaria y local; música; juegos; material informático y libros de texto. Formatos: Libros, periodicos, material digital, CD-ROM, Videos, Posters ....
• El desarrollo de la colección	Grandes colecciones no es sinónimo de buenas colecciones. La adecuación de la colección a las necesidades locales es más importante. Otros factores a considerar: proximidad de otras bibliotecas, el trabajo en red, el espacio, los recursos económicos disponibles. Política de selección y descarte. Donaciones. Mercado editorial del país.
• Los principios básicos para la actualización y el mantenimiento de la colección	Material en buen estado y actualizado. Material de información y referencia en formato digital como alternativa al papel. Más importante el nivel de nuevas compras que la dimensión de la colección. Almacén para el material especial, no para el material deteriorado u obsoleto. Centrales cooperativas de reserva y préstamo interbibliotecario.

• Estándards	Estándards para las colecciones de libros: 1´5 a 2´5 libros per capita. Colección mínima de 2.500 libros. En colecciones reducidas la presencia de libros de niños y adultos, y de ficción y no-ficción ha de ser la misma. Esta situación se modifica en colecciones mayores.
• Estándards para el material electrónico	Posibles estándards de equipamiento informático : de 1 PC para cada 5.000 habitantes (Canada) a 0´7 para cada 1.000 (Inglaterra).
• Plan de desarrollo de la colección para nuevas bibliotecas	Colección inicial básica 1 documento por habitante (teniendo en cuenta tambien los recursos electrónicos). Objetivo a alcanzar en tres años. La colección se consolida con 2 documentos por habitante, con una política de descarte, a los tres años. Nuevos formatos integrados en la colección. Importancia de creación de contenidos. Web.
• Las adquisiciones	Población por debajo de 25.000 habitantes: 0´25 libros per capita/año. 250 libros año por 1.000 habitantes. Población entre 25.000 y 50.000 habitantes: 0´225 libros per capita/año. 225 libros año por 1.000 habitantes. Población de más de 50.000 habitantes: 0´20 libros por capita/año. 200 libros año por 1.000 habitantes. 10 % de incremento de la colección. Otras necesidades para las bibliotecas pequeñas y los bibliobuses. 2.500 colección básica y incremento anual de 100 %. Colecciones especiales

Capítulo 5: Los recursos humanos	***"La biblioteca pública ha de organizarse eficazmente y mantener normas profesionales de funcionamiento"*** ***"El bibliotecario es un intermediario activo entre los usuarios y los recursos. Es indispensable su formación profesional y permanente para que pueda ofrecer servicios adecuados".(IFLA/ Manifiesto de la Unesco sobre la biblioteca pública, 1994)*** El personal representa la parte más importante de los gastos de la biblioteca. Importancia de disponer de un personal preparado y motivado, y en número adecuado. Definición de responsabilidades y tareas. Condiciones laborales y salarios "competitivos" con trabajos similares.
• Las habilidades del personal de la biblioteca	Principio de servicio público, comunicación, trabajo en grupo, cooperación, escuchar y entender las necesidades del usuario, flexibilidad, imaginación. Conocimiento de las tecnologías de la información. Conocimiento de los materiales propios de biblioteca.
• Diferentes categorías de personal	Personal bibliotecario cualificado (estudios de biblioteconomía), personal bibliotecario auxiliar (trabajos operativos y de procesamiento de materiales, atención al público), personal especialista (informáticos ...) y personal de apoyo (seguridad, limpieza ...). Jornada completa o a tiempo parcial. Descripción de funciones por categorías.
• Ética profesional	Información adecuada e imparcial.
• Las diferentes funciones del personal	Trabajo en equipo. Funciones según habilidades y cualificaciones. Bibliotecas filiales con supervisión bibliotecaria. Necesidad de contrato laboral.
• La dotación de personal	Factores que condicionan el número de personal necesario: el edificio (m2. y su distribución) y los servicios. Los recursos disponibles. 1 persona por cada 2.500 habitantes. La tercera parte del personal (sin contar el personal de apoyo) debe ser personal cualificado.
• La formación profesional	El personal bibliotecario debe disponer de estudios específicos en biblioteconomía y documentación a nivel de graduado o postgrado. Importancia de mantener la relación y colaboración con la Escuela o la Facultad.
• La formación permanente	Planes de formación estables. Importancia del conocimiento de las tecnologías de la información. 0'5 – 1% del presupuesto para formación permanente. Formación con recursos propios: mentor Asistencia a conferencias y congresos. Contactos con otros profesionales.

• La carrera profesional	Facilitar la promoción
• Las condiciones laborales en el lugar de trabajo	Condiciones adecuadas para la salud laboral y la seguridad. Horarios de trabajo que permitan disponer de tiempo libre. Habilidades para superar situaciones conflictivas con determinado público.
• El voluntariado	Definición escrita de las funciones del voluntariado. Un voluntario no debe suplir a un trabajador con contrato.

Capítulo 6: La gestión y el marketing de la biblioteca pública	*"Ha de formularse una política clara que defina objetivos, prioridades y servicios en relación con las necesidades de la comunidad local. La biblioteca pública ha de organizarse eficazmente y mantener normas profesionales de funcionamiento" (IFLA/ Manifiesto de la Unesco sobre la biblioteca pública, 1994)*
• Las habilidades de gestión	Relaciones formales e informales con los responsables políticos de la biblioteca; planificar y gestionar los servicios y los recursos; gestión del personal con liderazgo y motivación. Plan operacional. Definición de los objetivos a corto y a medio plazo. Indicadores precisos. Evaluación de los servicios. Objetivos relacionados con la política general de la institución.
• El trabajo en red	Trabajo en red con otros agentes de la comunidad. La biblioteca ha de formar parte de un sistema de información más amplio a nivel regional o nacional. La biblioteca ha de tener un papel activo en las políticas de su institución.
• La gestión económica	La gestión económica y la planificación financiera es básica para el funcionamiento de la biblioteca. Trabajo por centros de coste. Identificar el coste de los diferentes servicios. Evaluación. Mecanismos para la mejora de las aportaciones de otros niveles de la administración. Planes económicos a 3-5 años. Cooperación para rendabilizar los recursos.
• La gestión de los recursos de la biblioteca	Evaluar la relación coste/beneficio a partir de la utilización del material documental adquirido
• La gestión de los recursos humanos	Importancia de los procesos de selección del personal. Establecer sistemas de comunicación interna y de participación del equipo.
• La planificación y el desarrollo de los sistemas de información internos	Sistemas de información de los aspectos más relevantes: comunicación interna, uso de los servicios, estado de ejecución del presupuesto
• La gestión del cambio	Anticiparse al cambio
• Delegación de funciones	Delegación de responsabilidades como un mecanismo de implicación, de motivación y de desarrollo profesional del equipo.

• Instrumentos de gestión	Análisis de las necesidades de la comunidad (información socioeconómica, nivel de formación, estudio demográfico, actividad económica, servicios, agencias de información ...); control y evaluación (costes-beneficios); indicadores de gestión y rendimiento (del uso, de los recursos invertidos, de cualidad y comparativos). Los indicadores en relación al uso recomendados son: prestamos per capita, visitantes per capita, socios según población, prestamos per documento, demandas de información per capita, prestamos por horas de servicio. Los indicadores en relación a los recursos son: total de documentos per capita, número de ordenadores per capita, número de OPACS per capita. Los indicadores en relación a los recursos humanos son: Número de personal en relación a la población, número de personal en relación al uso de la biblioteca. Indicadores de costes: Costes por servicio, función o actividad; costes de personal por transaccióno Indicadores de cualidad con encuestas de satisfacción,a los usuarios o indicadores comparativos entre diferentes bibliotecas.
• Marketing y promoción	Importancia de la definición de estrategiasde promoción de la biblioteca y de sus servicios. Utilización de los "media" locales. Página web. La biblioteca ha de conseguir la implicación de la comunidad: amigos de la biblioteca, servicios específicos a grupos de la comunidad o actividades. Aprovechar cualquier oportunidad para implicar a los responsables políticos de la biblioteca en actos de promoción. Comisión anual de seguimiento.

Apéndice 1	El Manifiesto IFLA/UNESCO sobre la Biblioteca Pública, 1994
Apéndice 2	The Finnish Library Act (904/1998)I
Apéndice 3	Library Service Customer Charter /Buckinghamshire County Library
Apéndice 4	Estándards de equipamientos y servicios de Canada y Estados Unidos. Estándards de equipamientos y servicios de la Red de bibliotecas de la provincia de Barcelona/ Diputación de Barcelona (10/2000).

Assumpta Bailac
Grupo de Biblioteca Pública /IFLA
bailacpa@diba.es

4 de noviembre del 2000

---

[1] Se ha trabajado con la versión de las Pautas "El Servicio de Biblioteca Pública: Pautas para su desarrollo" de junio del 2000

[2] El texto literal del "Manifiesto de la Unesco sobre la Biblioteca Pública. 1994" es de la traducción realizada por la fundación Sánchez Ruiperez