

Directius IFLA/UNESCO

# Directius IFLA/UNESCO

per al desenvolupament del servei de  
**biblioteques públiques**



Col·legi Oficial  
de Bibliotecaris-  
Documentalistes  
de Catalunya

---

**Directrius IFLA/UNESCO**  
per al desenvolupament del servei de  
**biblioteques públiques**

El Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya  
agraeix la col·laboració de Glòria Pérez Salmerón, Ma. José Daza  
Puertas i Anna Bröll Nadal en la revisió d'aquestes *Directrius*.

Cap part d'aquesta publicació no pot ser reproduïda o  
emmagatzemada en un sistema informàtic o transmesa de cap  
manera ni per cap mitjà, tant si és elèctric, com químic, de gravació,  
de fotocòpia o bé qualsevol altre, sense el permís previ i per escrit  
de l'editor.

---

Editat pel Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya.

Disseny gràfic i preimpresió: Cros i Massó

© IFLA, 2001 (Edició original: *The Public Library Service: the IFLA/UNESCO Guidelines for  
Development*, Múnic, K.G. Saur, 2001).

Edició juny 2002

Tiratge: 3.000 exemplars

Impressió: MajorGràfic

ISBN: 84-86972-14-0

Dipòsit legal: B-24383-02

---

# Directrius IFLA/UNESCO

per al desenvolupament del servei de  
biblioteques públiques

Elaborades per un grup de treball dirigit per Philip Gill  
per encàrrec de la Secció de Biblioteques Públiques



Col·legi Oficial  
de Bibliotecaris-  
Documentalistes  
de Catalunya

Barcelona, 2002



<b>Pròleg</b>	.....	9
<b>Introducció</b>	.....	11
<b>1. La funció i la finalitat de la biblioteca pública</b>		
1.1. Introducció	.....	17
1.2. Definició de la biblioteca pública	.....	17
1.3. Els objectius de la biblioteca pública	.....	17
1.4. Un agent de canvi	.....	21
1.5. Llibertat d'informació	.....	22
1.6. Accés universal	.....	22
1.7. Les necessitats locals	.....	22
1.8. Cultura local	.....	23
1.9. Les arrels culturals de la biblioteca pública	.....	23
1.10. Biblioteques sense parets	.....	24
1.11. Els edificis de les biblioteques	.....	24
1.12. Recursos	.....	25
<b>2. El marc legal i financer</b>		
2.1. Introducció	.....	29
2.2. La biblioteca pública i els poders públics	.....	29
2.3. Legislació sobre biblioteques públiques	.....	30
2.4. Finançament	.....	32
2.5. Òrgans de govern de la biblioteca pública	.....	34
2.6. L'administració de la biblioteca pública	.....	35
2.7. Publicitat i promoció	.....	35
<b>3. Satisfer les necessitats dels usuaris</b>		
3.1. Introducció	.....	39
3.2. Identificació dels usuaris potencials	.....	39
3.3. Anàlisi de les necessitats de la comunitat	.....	40
3.4. Serveis als usuaris	.....	40
3.5. Atenció al client	.....	47
3.6. Educació de l'usuari	.....	49
3.7. Col·laboració i intercanvi de recursos	.....	49
3.8. Xarxes electròniques	.....	51
3.9. Accés als serveis	.....	53
3.10. Els edificis de la biblioteca	.....	53

# Índex

<b>4. Manteniment del fons</b>	4.1. Introducció . . . . .	61
	4.2. Política de gestió del fons . . . . .	61
	4.3. Diversitat de recursos . . . . .	62
	4.4. Desenvolupament del fons . . . . .	64
	4.5. Principis per al manteniment del fons . . . . .	64
	4.6. Normes per al fons de llibres . . . . .	66
	4.7. Normes per als serveis electrònics d'informació . . . . .	66
	4.8. Programa per al desenvolupament del fons de les biblioteques noves . . . . .	67
	4.9. Índexs d'adquisició i eliminació . . . . .	68
<b>5. Recursos humans</b>	5.1. Introducció . . . . .	73
	5.2. Les competències del personal bibliotecari . . . . .	73
	5.3. Categories de personal . . . . .	73
	5.4. Normes ètiques . . . . .	75
	5.5. Les obligacions del personal bibliotecari . . . . .	76
	5.6. Dotació de personal . . . . .	76
	5.7. La formació dels bibliotecaris . . . . .	77
	5.8. Formació permanent . . . . .	77
	5.9. Promoció professional . . . . .	78
	5.10. Condicions de treball . . . . .	78
	5.11. Voluntariat . . . . .	79
<b>6. La gestió i promoció de les biblioteques públiques</b>	6.1. Introducció . . . . .	83
	6.2. Competències per a la gestió . . . . .	83
	6.3. Creació i manteniment de xarxes de col·laboració . . . . .	85
	6.4. Gestió econòmica . . . . .	85
	6.5. Gestió dels recursos bibliotecaris . . . . .	86
	6.6. Gestió del personal . . . . .	86
	6.7. Planificació i desenvolupament dels sistemes bibliotecaris . . . . .	87
	6.8. La gestió del canvi . . . . .	87
	6.9. Delegació de responsabilitats . . . . .	88
	6.10. Eines de gestió . . . . .	88
	6.11. Màrqueting i promoció . . . . .	92
<b>Apèndixs</b>	A1. Manifest de la Biblioteca Pública de l'IFLA/UNESCO . . . . .	97
	A2. La Llei de Biblioteques de Finlàndia (1998) . . . . .	99
	A3. El Decret sobre Biblioteques de Finlàndia . . . . .	101
	A4. Carta de l'usuari (Comtat de Buckinghamshire) . . . . .	103
	A5. Normes per a la construcció d'edificis per a biblioteques . . . . .	104
	A6. Diputació de Barcelona. Normes bàsiques . . . . .	106
	Bibliografia . . . . .	109

# Pròleg

Aquesta publicació substitueix les Directrius per a biblioteques públiques editades el 1986. La seva redacció és obra d'un grup de treball format pels següents membres del Comitè de la Secció de Biblioteques Públiques de l'IFLA:

Philip Gill (Regne Unit), president

Barbara Clubb (Canadà)

Ilona Glashoff (Alemanya)

Kerstin Hassner (Suècia)

Nerses Hayrapetian (Armènia)

Robert Pestell (Austràlia)

El contingut de la publicació projectada es va debatre, abans de començar a redactar-ne l'esborrany, en un seminari de dos dies que va tenir lloc a l'agost del 1998 a Noordwijk, als Països Baixos. Agraïm a la UNESCO el suport que va prestar a aquest seminari. Els esborranys de treball s'han presentat i analitzat en els congressos de l'IFLA a Amsterdam (1998), Bangkok (1999) i Jerusalem (2000). També l'han estudiat minuciosament el Comitè de la Secció de Biblioteques Públiques de l'IFLA, el Consell Coordinador de la Divisió 3 de l'IFLA –Biblioteques al Servei del Públic en General– i representants de la Junta Professional d'aquesta organització. Han estat de gran valor les aportacions del seminari de Noordwijk, les dels Congressos de l'IFLA i les d'aquells a qui es va enviar l'esborrany per conèixer la seva opinió. Volem expressar el nostre agraïment als qui ens han fet arribar les seves observacions a mesura que l'obra avançava i als qui ens han facilitat exemples pràctics per il·lustrar el text. També volem donar les gràcies al subdirector de Formació Continuada del Consell del Comtat de Buckinghamshire (Anglaterra) per autoritzar-nos a reproduir la seva Carta de Serveis a l'Usuari. L'interès mostrat per aquesta publicació durant el període de preparació demostra la demanda d'unes directrius que reflecteixin els canvis en el món de la informació en què es mouen les biblioteques públiques avui dia. Confiem que aquestes directrius seran vàlides per a les biblioteques públiques, sigui quina sigui la seva fase de desenvolupament en aquests inicis del segle XXI, i que ajudaran els bibliotecaris a superar els apassionants desafiaments que ara afronten. En efecte, amb aquesta convicció oferim aquesta obra a tots els qui es dediquen al desenvolupament de les biblioteques públiques arreu del món.

# Introducció

El 1994 es va publicar la tercera versió del Manifest de la Biblioteca Pública de l'IFLA/UNESCO. Aviat es va reconèixer que constituïa una important declaració dels principis fonamentals que regeixen el servei de biblioteques públiques. S'ha traduït a més de vint llengües i ha esdevingut un document de gran influència en el desenvolupament d'aquestes institucions (vegeu Apèndix 1). També es va posar de manifest que calia un document on es detallessin amb més minuciositat una sèrie de directrius pràctiques i unes normes per tal que els bibliotecaris i els responsables polítics les poguessin aplicar al desenvolupament dels serveis de les biblioteques públiques. El Comitè de la Secció de Biblioteques Públiques de l'IFLA va decidir elaborar unes noves directrius i va encarregar a un grup de sis membres de la institució la redacció de l'esborrany.

El 1973, l'IFLA va publicar les *Normes per a biblioteques públiques*, reeditades amb unes lleugeres esmenes el 1977. El 1986 aquesta obra va ser substituïda per les *Directrius per a biblioteques públiques*. Aquestes dues publicacions han quedat obsoletes a causa dels espectaculars canvis que s'han produït aquests últims anys en les tecnologies de la informació. Tal com reflecteixen els títols, representen dues maneres diferents d'enfocar l'orientació pràctica que es donava als bibliotecaris. La introducció de les Normes del 1973 afirma:

No s'ha considerat aconsellable donar unes normes específiques per a cada país, perquè els objectius generals són els mateixos arreu, i el factor que genera les diferències és el ritme a què té lloc el desenvolupament.

Així doncs, la versió del 1973 ofereix una sèrie de normes quantitatives, com ara el volum dels fons, les dimensions de les unitats administratives, les hores d'atenció al públic, la dotació de personal i les normes que han de complir els edificis.

Els qui van redactar les *Directrius* del 1986 van adoptar un altre punt de vista:

Quan hi ha una diversitat tan gran de necessitats i recursos, no hi pot haver unes normes comunes per als serveis... No oferim normes, sinó un assessorament basat en l'experiència extreta de molts països i susceptible d'una aplicació generalitzada... Sens dubte, seran poc fiables i induiran a errors totes les recomanacions sobre els nivells desitjables de prestacions que hagin estat elaborades a partir d'unes experiències esdevingudes en el passat i en circumstàncies molt diferents.

En un apèndix es van incloure dades estadístiques de biblioteques públiques de diferents països perquè els bibliotecaris poguessin avaluar els seus propis serveis.

Durant la preparació d'aquesta nova edició és van plantejar i abordar molts temes, però les tres preguntes clau van ser les següents:

- El document final havia d'incloure directrius i normes quantitatives, o s'havia de limitar a les directrius?



- Seria possible preparar una versió que tingués una utilitat pràctica per als bibliotecaris de diferents països quan els serveis bibliotecaris presenten una diversitat tan gran pel que fa a la seva fase de desenvolupament i al nivell de recursos disponibles?
- Es poden fer recomanacions sobre l'ús de les tecnologies de la informació en les biblioteques públiques quan hi ha unes diferències tan acusades pel que fa a l'accés i als recursos per adquirir-les i mantenir-les?

Amb vista a tractar aquests i altres temes, a l'agost del 1998 es va organitzar un seminari a Noordwijk, als Països Baixos, per debatre els continguts de la nova edició i la forma que hauria d'adoptar. Van assistir al seminari 22 bibliotecaris procedents de 21 països de diferents llocs del món i de biblioteques públiques amb diferents graus de desenvolupament i nivells de recursos. Les conclusions a què es va arribar al final d'aquesta estimulant reunió han servit de base per al treball del grup que s'ha encarregat de la revisió.

Els delegats que van anar a Noordwijk es van manifestar clarament partidaris que la nova publicació inclogués algunes normes pràctiques i no es limités a directrius i recomanacions. Era evident que, tot i que molta gent coneixia les *Normes del 1973* i encara les utilitzava fins a un cert punt, les *Directrius del 1986* no havien tingut el mateix impacte en la pràctica. Tot i que eren plenament conscients de l'ampli ventall de circumstàncies socials i econòmiques en què es mouen les biblioteques públiques en diferents països, el grup encarregat de la redacció de l'esborrany va decidir que, si es volia que aquesta edició tingués un valor en la pràctica, calia incloure-hi la recomanació d'algunes normes.

La decisió d'incloure-hi unes normes subratlla la importància de la segona pregunta: pot un conjunt de normes i directrius tenir un abast universal? Cada vegada que s'ha redactat un esborrany, s'ha enviat als delegats de Noordwijk i a altres persones que s'han mostrat interessades en el projecte per veure quina era la seva reacció. S'han mantingut reunions en relació al projecte en els congressos de l'IFLA a Amsterdam (1998), Bangkok (1999) i Jerusalem (2000). Aquest procés consultiu ha constituït un element molt valuós en aquest projecte i ha revelat la força del moviment en defensa de les biblioteques públiques arreu del món, i les similituds i diferències entre aquestes institucions segons els països i els tipus de societat. Malgrat les diferències pel que fa al nivell dels serveis i als recursos econòmics per mantenir-los i desenvolupar-los, es va concloure que no seria fructífer mirar de preparar una nova edició destinada a un grup de biblioteques públiques, com ara les dels països "desenvolupats" o les dels països "en vies de desenvolupament". Una classificació d'aquesta mena pot induir a error perquè el nivell i gamma de serveis, així com la seva eficàcia, no depenen necessàriament dels recursos disponibles. Totes les biblioteques, en qualsevol país i en qualsevol fase de desenvolupament, són susceptibles de millorar i tenen virtuts i defectes. Així doncs, es va decidir elaborar un conjunt de directrius i normes que fos útil per a qualsevol biblioteca en el moment de desenvolupament en què es trobés. Atès que som conscients que complir aquestes normes és problemàtic si no es disposa d'unes xifres demogràfiques fiables, suggerim uns plantejaments alternatius. Recomanem d'utilitzar també les directrius més detallades elaborades per les seccions especialitzades de l'IFLA. Esperem que si més no aquestes normes i recomanacions serviran per fixar l'objectiu a què cal aspirar, en aquells casos en què les biblioteques públiques no les puguin seguir d'una manera immediata. Aquesta publicació està destinada sobretot als bibliotecaris perquè la puguin utilitzar en els seus esforços per uns serveis millors.

També hi hem inclòs uns quants exemples de diferents tipus de prestació de serveis d'arreu del món. No volem dir que la tria sigui exhaustiva ni que siguin necessàriament els exemples més destacats. El que pretenem és il·lustrar el text amb unes quantes instantànies del que passa a les biblioteques públiques de diferents països, i oferir una visió de solucions imaginatives per a problemes concrets. Som conscients que aquests exemples són molt selectius i que se'n podrien fer servir d'altres igual de significatius. Però sí que mostren el que es fa arreu del món, en un context local, per adequar els serveis de les biblioteques públiques a les necessitats dels seus usuaris. També hi hem inclòs les adreces de la web d'algunes d'aquestes iniciatives per tal que es pugui accedir a una informació més detallada en aquest sentit.

Aquests últims anys, les ràpides i apassionants transformacions que s'han produït en les tecnologies de la informació han revolucionat els sistemes de recopilació i presentació d'aquesta informació, i la manera d'accedir-hi. La sinergia entre les tecnologies de la informació i de la comunicació permet accedir a la informació d'una manera que no es podia imaginar ni de lluny quan, el 1986, es van publicar les últimes Directrius. La velocitat dels canvis s'ha accelerat i continua fent-ho. Hi ha pocs sectors d'activitat que no en resultin afectats, i la biblioteca pública, que té com a funció primordial l'oferta d'informació, afronta el desafiament d'unes transformacions radicals en tots els aspectes de l'organització i la prestació de serveis.

Moltes biblioteques públiques han reaccionat davant el repte de la revolució electrònica i han aprofitat l'oportunitat per desenvolupar els seus serveis mitjançant uns mètodes nous i apassionants. No obstant això, hi ha una altra cara de la moneda. L'Informe sobre Desenvolupament Humà de les Nacions Unides del 1999, alhora que afirmava que Internet era l'eina de comunicació que més de pressa havia crescut, revelava que al sud de l'Àsia, que acull el 23,5% de la població mundial, els usuaris de la xarxa no arriben al 0,1% mundial. Una quarta part dels països del món tenen menys d'un telèfon per cada cent persones. Per aprofitar les possibilitats de les tecnologies de la informació i la comunicació, és imprescindible l'alfabetització, coneixements d'informàtica i una xarxa fiable de telecomunicacions. Mai no ha estat tan gran el perill d'una distància creixent entre els "rics" i els "pobres" en informació. Aquesta distància no es produeix només entre països en diferents fase de desenvolupament, sinó també entre grups i persones dintre d'un mateix país. L'informe de les Nacions Unides diu que "calen uns esforços concrets per introduir els països en vies de desenvolupament –i els pobres d'arreu del món– en la conversa global".

Les biblioteques públiques disposen d'una oportunitat apassionant per introduir tothom en aquesta conversa global i superar el que se sol anomenar "la bretxa digital". Ho poden aconseguir si ofereixen un accés públic a la tecnologia de la informació, si proporcionen uns coneixements informàtics bàsics i participen en les campanyes per combatre l'analfabetisme. Tanmateix, per complir el principi d'accés universal, també han de mantenir els serveis que ofereixen informació d'una altra manera; per exemple, mitjançant les obres impreses o la tradició oral, que probablement continuaran tenint una importància vital en un futur immediat. Tot i que una biblioteca pública ha de tenir per objectiu fonamental convertir-se en el portal d'entrada al món de la informació electrònica, no s'han d'estalviar esforços per mantenir obertes altres vies d'accés als coneixements i la informació. Aquests factors situen les biblioteques públiques davant d'un desafiament de primer ordre, i la seva reacció determinarà la viabilitat futura dels seus serveis. Les recomanacions d'aquest document s'han estructurat tenint presents tots aquests elements.

En la introducció a les *Directrius* del 1986, Arthur Jones escrivia:

El grup de treball va identificar molts imperatius; les expressions "cal" i "s'ha de" hi apareixen sovint. No obstant això, no es tracta d'un conjunt de normes per definir un servei bibliotecari ideal, sinó d'una eina per ajudar-vos a desenvolupar els serveis que satisfacin millor les necessitats de la vostra comunitat. Les directrius us suggeriran el que és possible, però les condicions locals determinaran el que és factible tant pel que fa als servis com a l'organització.

Subscrivim aquesta afirmació. La biblioteca pública és un servei que funciona a escala local per satisfer les necessitats de la comunitat local i opera en el context d'aquesta comunitat. Aquestes directrius s'han elaborat amb vista a ajudar tots els bibliotecaris, en qualsevol situació, a desenvolupar un servei de biblioteca pública eficaç en funció de les necessitats de la seva comunitat local. En aquest món de la informació, tan apassionant i complex, és important que els qui busquen coneixements, informació i experiències creatives aconseguixin el que desitgen.

Philip Gill

# 1

## La funció i la finalitat de la biblioteca pública

"La biblioteca pública –porta local d'accés al coneixement– constitueix una condició bàsica per a l'aprenentatge al llarg de la vida, per a l'autonomia a l'hora de prendre decisions i per al desenvolupament cultural de les persones i grups socials."

*(Manifest de la Biblioteca Pública de l'IFLA/UNESCO, 1994)*

# 1. La funció i la finalitat de la biblioteca pública

## 1.1

### Introducció

En aquest capítol s'exposen de manera general la funció i la finalitat de la biblioteca pública. Els conceptes bàsics es desenvolupen més detalladament en capítols posteriors.

## 1.2

### Definició de la biblioteca pública

Les biblioteques públiques són un fenomen estès arreu del món. Apareixen en un gran ventall de societats, i en una gran diversitat de cultures en diferents fases de desenvolupament. Tot i que la diversitat dels contextos en què funcionen ha de donar lloc per força a diferències pel que fa als serveis que ofereixen i la manera com es presten, normalment tenen unes característiques en comú, que es poden definir així:

Una biblioteca pública és una organització fundada, mantinguda i finançada per la comunitat, ja sigui a través del govern local, regional o nacional, ja sigui a través d'altres tipus d'organització ciutadana. Ofereix accés al coneixement, a la informació i a les obres de la imaginació mitjançant una sèrie de recursos i serveis als quals tenen el mateix accés tots els membres de la comunitat, sense distinció de raça, nacionalitat, edat, sexe, religió, llengua, discapacitat, situació econòmica i laboral, i nivell cultural.

## 1.3

### Els objectius de la biblioteca pública

El principal objectiu de la biblioteca pública és oferir recursos i serveis en mitjans diversos per atendre les necessitats de les persones i els grups pel que fa a educació, informació i desenvolupament personal, incloent-hi l'esbarjo i el lleure. Exerceix una funció important en el desenvolupament i manteniment d'una societat democràtica per tal com facilita l'accés a un ampli i variat ventall de coneixements, idees i opinions.

#### 1.31. Educació

"Promoure l'educació individual i autodidacta, així com l'ensenyament formal en tots els nivells."

*(Manifest)*

La necessitat d'una institució a l'abast de tothom que ofereixi accés als coneixements –en suport imprès o en d'altres– per contribuir a l'educació formal i no formal ha estat el motiu pel qual s'han fundat i mantingut la majoria de biblioteques públiques, i continua sent un dels seus

objectius fonamentals. Al llarg de la vida, les persones necessiten aprendre en institucions d'ensenyament formal –com ara les escoles, instituts o universitats–, o en un context menys formal relacionat amb la vida laboral i quotidiana. El procés d'aprenentatge no s'acaba al final de l'educació formal, sinó que, per a gairebé tothom, es una activitat que es prolonga al llarg de la vida. En una societat cada vegada més complexa, les persones necessiten adquirir noves competències en les diferents fases de la seva vida. La biblioteca pública té un paper important a l'hora de contribuir a aquest procés.

La biblioteca pública ha d'oferir materials en els mitjans adequats per col·laborar en els processos d'aprenentatge formal i no formal. També ha d'ajudar l'usuari a fer servir amb eficàcia aquests recursos d'aprenentatge, i ha de facilitar unes instal·lacions que permetin l'activitat de l'estudi. Atès que la capacitat d'accedir a la informació i fer-ne un ús eficaç és essencial per a una educació de qualitat, les biblioteques públiques han de col·laborar, sempre que sigui possible, amb altres organitzacions educatives per ensenyar a utilitzar els recursos que permeten accedir a la informació. Quan es disposi d'uns serveis bibliotecaris adients per contribuir a l'educació formal, la biblioteca pública ha de complementar-los, en lloc de duplicar unes prestacions bibliotecàries que es poden obtenir en altres llocs.

La biblioteca pública també ha de col·laborar activament en les campanyes en favor de l'alfabetització, perquè aquesta és la clau per a l'educació i el coneixement i per a l'ús dels serveis bibliotecaris i d'informació. Les persones que han après a llegir fa poc necessiten accedir amb facilitat a uns materials de lectura adequats per mantenir i desenvolupar les competències bàsiques.

Als països en què és considerada primordial la promoció de l'educació, l'objectiu de les biblioteques públiques és servir de suport a l'ensenyament formal. Tanmateix, les modalitats de suport que les biblioteques públiques poden prestar a l'educació formal i no formal són diverses. La manera d'aconseguir-ho depèn del context local i del nivell de recursos disponibles.

- A Singapur, la missió atribuïda al servei de biblioteques públiques és "ampliar contínuament la capacitat d'aprendre d'aquesta nació mitjançant una xarxa nacional de biblioteques i centres de recursos per a l'obtenció d'informació, que ofereixin uns serveis i unes oportunitats d'aprenentatge i contribueixin així al progrés de Singapur".
- A Sud-àfrica, on molta gent viu en habitatges que no reuneixen les condicions adequades i ni tan sols disposen d'electricitat per poder estudiar, les biblioteques públiques donen una elevada prioritat a l'oferta de serveis bàsics: llum, taules i cadires.
- En molts països hi ha biblioteques que fan dues funcions alhora: la de biblioteca pública i la de biblioteca escolar. A Trafford, Anglaterra, tres biblioteques petites s'han integrat en uns serveis ja existents. Una sucursal s'ha integrat en una biblioteca escolar i les altres dues han estat ubicades en centres d'esbarjo.
- A Bulawayo, a Zimbabue, una biblioteca itinerant visita cada setmana trenta-set escoles de primària, amb la qual cosa els nens de la ciutat tenen moltes més possibilitats d'accedir als serveis bibliotecaris.
- A l'Estat de l'Amazones, a Veneçuela, on no hi ha biblioteques escolars, les biblioteques rurals concentren els seus esforços a ajudar els alumnes i els professors.
- A la província de Barcelona, a Espanya, hi ha serveis bibliotecaris que donen suport als alumnes d'ensenyament a distància de la Universitat Oberta de Catalunya.
- A l'Estat de Queensland, a Austràlia, les biblioteques públiques organitzen uns clubs de

deures que faciliten recursos i ajut per fer els deures als alumnes de final de primària i de secundària . També ofereixen suport electrònic per fer els deures (<http://netlinks.slq.qld.gov.au>).

### 1.3.2. Informació

"La biblioteca és el centre local d'informació que facilita als seus usuaris tota mena de coneixements i informació."

(*Manifest*)

La capacitat d'accedir a la informació i comprendre-la és un dret humà bàsic, i mai en la història del món no hi havia hagut tanta informació disponible com ara. Com a servei públic obert a tothom, la biblioteca pública té un paper clau consistent a recopilar, organitzar i explotar la informació, i també facilitar l'accés a una àmplia gamma de fonts d'informació. La biblioteca pública té una responsabilitat especial a l'hora de recopilar la informació local i fer-la fàcilment accessible. També actua com a memòria del passat perquè recull i conserva materials relatius a la història de la comunitat i les persones, i hi facilita l'accés. En oferir un ampli volum d'informació, la biblioteca pública ajuda la societat a debatre i prendre decisions sobre temes clau amb un bon coneixement de causa. En recollir i facilitar informació, la biblioteca pública ha de col·laborar, sempre que sigui possible, amb altres institucions per tal d'aprofitar al màxim els recursos disponibles.

El ràpid creixement del volum d'informació disponible i els continus canvis tecnològics han afectat d'una manera radical la manera d'accedir a la informació i ja han tingut repercussions importants en les biblioteques públiques i els seus serveis. La informació és molt important per al desenvolupament de les persones i la societat, i les tecnologies de la informació confereixen un poder considerable als qui hi tenen accés i en poden fer ús. Malgrat el ràpid creixement que s'ha registrat en aquest àmbit, la majoria de la població mundial no hi pot accedir, i la distància entre els "rics" i els "pobres" en informació continua ampliant-se. La biblioteca pública té una funció vital perquè pot reduir aquesta distància en facilitar l'accés generalitzat a Internet, alhora que proporciona informació en els formats tradicionals. Les biblioteques públiques han de conèixer i explotar les oportunitats brindades pels apassionants avenços de les tecnologies de la informació i la comunicació. Tenen la possibilitat d'esdevenir el portal d'accés electrònic al món de la informació.

- La Biblioteca Estatal de Sabah, a Malàisia, ofereix unes seccions electròniques. Es tracta d'unes fonts integrades d'informació i entreteniment, en les quals es pot accedir a Internet i a una gran varietat de CD-ROM. La biblioteca també organitza seminaris públics sobre l'ús d'Internet.
- Algunes biblioteques públiques de Sud-àfrica ofereixen espai per a cabines d'informació i telecentres.
- A les biblioteques públiques d'Estònia s'han creat uns punts gratuïts d'accés a Internet.
- En cinc països africans (Benín, Mali, Moçambic, Tanzània i Uganda) s'han creat telecentres rurals comunitaris per a usos diversos, en els quals es facilita l'accés a les eines modernes de la informació i la comunicació.

- La biblioteca pública de Sunderland, a Anglaterra, promou la creació de "sales comunals electròniques", situades en diverses ubicacions, com ara els edificis de les biblioteques, un centre d'ensenyament postobligatori i un centre de negocis comunitari, tot això al voltant d'una xarxa ciutadana i de voluntariat. Faciliten accés gratuït a ordinadors i Internet, amb una gran gamma de programes per a grans i petits i un personal preparat que ajuda els usuaris.

### 1.3.3. El desenvolupament personal

"Ofert oportunitats per a un desenvolupament personal creatiu."

*(Manifest)*

L'oportunitat de desplegar la creativitat personal i conrear nous interessos és important per al desenvolupament humà. Per aconseguir-ho, cal accedir al coneixement i a les obres de la imaginació. A través d'una varietat de mitjans diferents, la biblioteca pública pot facilitar l'accés a una rica i diversa reserva de coneixements i a un patrimoni creatiu que les persones no poden adquirir totes soles. Posar a l'abast de tothom els principals fons mundials de literatura i de coneixements, incloent-hi la literatura de la seva pròpia comunitat, ha estat una contribució importantíssima de la biblioteca pública, i encara és una funció de vital importància. L'accés a les obres de la imaginació i al coneixement és una aportació important a l'educació personal i una activitat recreativa positiva.

La biblioteca pública també pot fer una aportació fonamental a la supervivència quotidiana i al desenvolupament social i econòmic implicant-se directament en l'oferta d'informació als membres de les comunitats en vies de desenvolupament; per exemple, activitats de formació bàsica per desempallegar-se en la vida quotidiana, educació per a adults i programes de sensibilització sobre la sida. En societats amb un índex elevat d'analfabetisme, la biblioteca pública ha d'oferir serveis als analfabets, i interpretar i traduir la informació quan calgui. També ha de facilitar una educació bàsica als usuaris.

- Les biblioteques rurals de Mali distribueixen cassets per difondre informació sobre higiene, sanitat, cria d'animals i altres temes d'interès per a la vida quotidiana de la gent. Abasten 146 pobles i organitzen sessions d'audició col·lectives.
- A Bolívia, les biblioteques locals són el centre de nombroses activitats, com ara campanyes sanitàries, classes d'higiene i nutrició, clubs per a mares i nadons, i clubs juvenils.
- En el Sistema de Biblioteques Pioneres de l'Estat de Nova York, als EUA, hi ha centres d'informació ocupacional. Les persones que busquen feina hi troben informació sobre llocs de treball i ajuts diversos per preparar les sol·licituds i les entrevistes. El projecte ha creat uns vincles entre el personal de les biblioteques i el Sistema de Desenvolupament de la Mà d'Obra regional.
- Un objectiu fonamental de la creació de serveis bibliotecaris a les àrees rurals de Veneçuela és millorar la qualitat de vida a través del subministrament d'informació sobre agricultura i cria d'animals, i així satisfer les necessitats dels petits grangers amb recursos limitats.

### 1.3.4. Els nens i els joves

"Crear i reforçar els hàbits de lectura dels nens des de ben petits."

*(Manifest)*



La biblioteca pública ha de mirar d'atendre les necessitats de tots els grups de la comunitat, amb independència de la seva edat i les seves circumstàncies físiques, econòmiques o socials. No obstant això, té una responsabilitat especial pel que fa a les necessitats dels nens i els joves. Si s'infon als nens la passió pel coneixement i per les obres de la imaginació quan són petits, el més probable és que al llarg de la vida es beneficiïn d'aquests elements vitals per al desenvolupament personal, que els enriqueiran i alhora potenciaran la seva contribució a la societat. Els nens també poden animar els pares i altres persones a utilitzar la biblioteca. D'altra banda, és important que els joves que tenen dificultats per aprendre a llegir puguin accedir a una biblioteca que els proporcioni els materials adients (vegeu apartats 3.4.2 i 3.4.3).

### **1.3.5. Les biblioteques públiques i el desenvolupament cultural**

Una funció important de la biblioteca pública és la d'oferir a la comunitat un centre per al desenvolupament cultural i artístic, i ajudar-la a configurar i mantenir la seva identitat cultural. Això ho pot aconseguir si col·labora amb les entitats locals i regionals adequades, ofereix un espai per a les activitats culturals, organitza programes culturals i vetlla perquè els interessos culturals estiguin representats en els materials de la biblioteca. La contribució de la biblioteca ha de reflectir la diversitat de cultures representades en la comunitat. Ha de facilitar materials en les llengües que s'hi parlen i llegeixen, i donar suport a les tradicions culturals.

- Els bibliotecaris que treballen a l'Amazones, a Veneçuela, tenen una formació que els permet fer d'intermediaris entre diferents cultures, perquè molts dels qui viuen a les comunitats rurals només parlen la seva llengua nativa.

### **1.3.6. La funció social de la biblioteca pública**

La biblioteca pública té una funció important com a espai públic i centre de reunió. Això és important sobretot en les comunitats on hi ha pocs espais perquè s'hi reuneixi la gent. A vegades en diuen "la sala de la comunitat".

Utilitzar la biblioteca per a la recerca i per trobar informació relativa a l'educació i el lleure dels usuaris permet a la població establir un contacte familiar amb altres membres de la comunitat. L'ús de la biblioteca pública pot ser una experiència social positiva.

## **1.4**

### **Un agent de canvi**

En exercir la seva funció en aquestes àrees fonamentals, la biblioteca pública promou el desenvolupament social i personal i pot esdevenir un agent positiu de canvi per a la comunitat. En facilitar una àmplia gamma de materials per contribuir a l'educació i posar la informació a l'abast de tothom, la biblioteca pública pot aportar uns beneficis econòmics i socials a la comunitat i els seus membres. Contribueix a la creació i manteniment d'una societat ben informada i democràtica, i ajuda a potenciar l'enriquiment i desenvolupament de la vida de les persones i de la comunitat on viuen.

La biblioteca pública ha d'estar al corrent dels temes que es comenten en el si de la comunitat i oferir informació per sustentar aquest debat.

## 1.5

### Llibertat d'informació

"Els fons i els serveis no han d'estar subjectes a cap forma de censura ideològica, política ni religiosa, ni a pressions comercials."

*(Manifest)*

La biblioteca pública ha de ser capaç de representar tota la diversitat d'experiències i opinions dels éssers humans, i no ha de córrer cap risc de censura. En alguns països una Llei de Llibertat d'Informació ajudarà a garantir el respecte d'aquests drets. Els bibliotecaris i els òrgans de govern han de defensar aquests drets humans bàsics i resistir les pressions de persones o grups que vulguin restringir l'accés als materials disponibles a la biblioteca.

## 1.6

### Accés universal

Un principi fonamental de la biblioteca pública és que els serveis han d'estar oberts a tothom i no restringir-se a un grup de la comunitat, amb la consegüent exclusió dels altres. Cal prendre mesures per garantir que els serveis també estiguin a l'abast de grups minoritaris que, per les raons que sigui, no puguin fer ús dels serveis habituals; per exemple, minories lingüístiques, persones amb discapacitats físiques i sensorials, o els qui visquin en llocs molt apartats i no puguin desplaçar-se a les instal·lacions bibliotecàries. El concepte d'accés universal ha de ser el principi bàsic d'acord amb el qual cal planificar el nivell de finançament, el desenvolupament dels serveis i l'estructuració de les biblioteques, així com les hores d'atenció al públic (vegeu Capítol 3, "Satisfer les necessitats dels usuaris").

El desenvolupament dels fons també s'ha de basar en el principi de l'accés universal i ha de preveure formats adequats per a grups específics d'usuaris, com ara Braille i llibres parlants per als cecs. Cal utilitzar les tecnologies de la informació i la comunicació per permetre l'accés als fons de la biblioteca, o als d'altres fonts d'informació, tant de dintre de la biblioteca com de llocs aïllats.

## 1.7

### Les necessitats locals

Les biblioteques públiques són uns serveis a escala local destinats a la comunitat d'aquella població i han d'oferir informació ciutadana. Els serveis i els fons que ofereixen s'han de basar en les necessitats locals, que cal avaluar amb regularitat. Si no es manté aquesta disciplina, la biblioteca pública perdrà el contacte amb aquells a qui ha de servir, els quals, com a conseqüència, no n'aprofitaran tot el potencial. Així doncs, els bibliotecaris han de ser conscients de les transformacions que es produeixen en la societat a causa de factors com ara

el desenvolupament social i econòmic, els canvis demogràfics, les variacions en la piràmide d'edats, els nivells culturals, les pautes d'ocupació, i l'aparició de nous centres culturals i educatius.

## 1.8

### Cultura local

La biblioteca pública ha de ser una institució bàsica en la comunitat local pel que fa a la recopilació, preservació i promoció de la cultura local en tota la seva diversitat. Això es pot aconseguir de diverses maneres; per exemple, el manteniment de fons d'història local, exposicions, sessions de narració de contes, publicacions de temes d'interès local i desenvolupament de programes interactius sobre qüestions locals. En els llocs on la tradició oral sigui un mètode important de comunicació, la biblioteca pública ha de promoure'n el manteniment i desenvolupament.

- En els serveis que ofereix el Programa de Biblioteques Públiques i Desenvolupament de Recursos de Zimbabwe, la incorporació de les representacions dramàtiques, la cançó i la dansa com a part de la informació que cal transferir es juxtaposa a la lectura, el préstec i el suport a l'alfabetització.
- Les sales de lectura rurals de Botswana funcionen com a centres de conservació de la literatura setswana, de promoció d'aquesta llengua i de foment de la cultura. S'hi organitzen grups de debat, cançons i danses tradicionals i reunions.
- Les biblioteques rurals de Cajamarca, al Perú, es dediquen a la recuperació i revitalització de la base lingüística indígena andina. Van impulsar un projecte per publicar materials sobre la cultura local, del qual va sorgir una Enciclopèdia Rural, que ofereix una alternativa a l'escola, potencia els coneixements de les persones i promou la formació autodidacta.
- A Singapur, una Unitat Asiàtica de Serveis Bibliotecaris presta els seus serveis en les llengües locals: xinès, malai i tàmil.
- A Cuba les biblioteques funcionen com a centres de reunió per als poetes, i també promouen la recerca i conservació de les tradicions orals camperoles.
- Un dels objectius de les biblioteques rurals de l'Índia és oferir una plataforma de documentació sobre els coneixements tradicionals. Publiquen llibres escrits per la gent dels pobles.

## 1.9

### Les arrels culturals de la biblioteca pública

Perquè una biblioteca tingui èxit a llarg termini és important que prengui com a punt de referència la cultura, o cultures, del país o àrea que constitueix el seu àmbit de funcionament. Té menys possibilitats d'èxit si la seva organització i estructura provenen d'un país o àrea amb uns antecedents culturals molt diferents.

## 1.10

### Biblioteques sense parets

A l'hora d'elaborar unes estratègies que permetin a la biblioteca pública complir la seva funció i finalitat, cal posar l'èmfasi en els serveis que presta. Per satisfer les necessitats de la comunitat, la biblioteca pública oferirà una sèrie de serveis, alguns dels quals (com ara grans fons de materials impresos) es poden dispensar amb més eficàcia des d'un edifici. No obstant això, hi ha moltes circumstàncies en què resulta més eficaç oferir els serveis fora del recinte de la biblioteca. Els exemples varien segons les diferents societats, però en tota política de desenvolupament de les biblioteques públiques és important el principi segons el qual la planificació s'ha de fer des d'una perspectiva de serveis més que no pas d'edifici. L'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació també ofereix unes apassionants possibilitats per fer arribar els serveis bibliotecaris i d'informació directament a la llar o el lloc de treball. Per prestar els serveis en àrees poc poblades es fan servir diversos mitjans de transport. Per exemple, l'existència de serveis bibliotecaris i d'informació per a persones que no poden visitar una biblioteca per discapacitat física o sensorial, o per manca de transport, assegura que tothom pot accedir a aquests serveis des de casa seva o el lloc de treball, amb independència de les seves circumstàncies.

- El servei de biblioteques públiques de Xile ha posat en marxa tota una sèrie de serveis itinerants: furgonetes, barques, caixes, motxilles i bicicletes, que ofereixen llibres i activitats per a totes les edats i es desplacen per tota mena de terrenys. També atenen residències, hospitals i presons.

## 1.11

### Els edificis de les biblioteques

Els edificis de les biblioteques tenen un paper important en la prestació dels serveis bibliotecaris públics. S'han de dissenyar de manera que reflecteixin les funcions del servei bibliotecari, siguin accessibles a tota la comunitat i prou flexibles per acollir uns serveis nous i canviants. Han d'estar ubicats a prop d'altres activitats ciutadanes, com ara els comerços i els centres culturals. Sempre que sigui possible, la biblioteca ha d'estar a disposició de la comunitat; per exemple, per a reunions i exposicions, i en el cas de grans edificis, per a representacions teatrals, musicals i audiovisuals, i actes dels mitjans de comunicació. Una biblioteca pública ben utilitzada farà una aportació valuosa a la vitalitat d'una àrea urbana, i esdevindrà un important centre social i d'aprenentatge i un punt de trobada, sobretot a les àrees rurals de població dispersa. Així doncs, els bibliotecaris han de garantir que els edificis de les biblioteques s'utilitzin i gestionin amb eficàcia per tal d'aprofitar-ne al màxim les instal·lacions en bé de tota la comunitat.

## 1.12

### Recursos

Per complir d'una manera satisfactòria les seves funcions, la biblioteca pública ha de comptar amb uns recursos adequats, no només en el moment de la seva creació, sinó d'una manera permanent, per tal de poder mantenir i desenvolupar uns serveis que satisfacin les necessitats de la comunitat local. Això vol dir que ha d'oferir els materials en tota mena de suports i actualitzar-los periòdicament per tal d'atendre les necessitats canviants dels grups i les persones, la qual cosa inclou la reposició de materials i les novetats. També ha de comptar amb una dotació adequada de personal ben preparat i amb prou finançament per mantenir els sistemes de prestació de serveis necessaris per complir la seva funció vital en el si de la comunitat.

# 2

## El marc legal i financer

"La biblioteca pública és responsabilitat de les autoritats locals i nacionals. Ha d'estar regulada per una legislació específica i ha de ser finançada per les administracions nacional i local. Ha de ser un component essencial de qualsevol estratègia a llarg termini en favor de la cultura, la informació, l'alfabetització i l'educació."

*(Manifest de la Biblioteca Pública de l'IFLA/UNESCO, 1994)*

## 2. El marc legal i financer

### 2.1

#### Introducció

Les biblioteques públiques són una institució ciutadana que ofereix a la societat en conjunt i a cadascun dels seus membres accés a una sèrie de coneixements i informacions. Per mantenir el nivell de serveis necessari per complir les seves funcions, les biblioteques públiques s'han de sustentar en una legislació específica i en un finançament ininterromput.

### 2.2

#### La biblioteca pública i els poders públics

Hi ha molts models de relacions entre les biblioteques públiques i les diferents administracions. De la mateixa manera, les lleis que regeixen les seves activitats i disposicions de finançament són diverses i complexes. Segons els països, els responsables dels serveis bibliotecaris, totalment o en part, són els governs provincials, regionals, estatals o municipals. Atès que les biblioteques públiques són un servei que funciona a escala local, el govern local sol ser la instància de govern més adequada. Tanmateix, en alguns països les biblioteques públiques funcionen a escala regional o estatal, i a vegades la biblioteca nacional té la responsabilitat dels serveis bibliotecaris públics. Hi ha casos en què dues o més instàncies de govern col·laboren en la prestació del servei.

- La Llei de Biblioteques Públiques d'Estònia (1998) detalla les responsabilitats de cada instància de govern. Prescriu que l'òrgan de govern local institueix la biblioteca pública, i que la biblioteca del comtat o la ciutat és responsable de la coordinació del servei bibliotecari, els préstecs entre biblioteques i els serveis itinerants. El govern local ha d'abonar els salaris dels empleats, però comparteix amb l'Estat el finançament dels materials de la biblioteca.

#### 2.2.1. Estructures alternatives

En alguns països, les autoritats locals no disposen dels fons necessaris per a les biblioteques públiques, tot i que nominalment en siguin responsables, i les organitzacions no governamentals i les fundacions privades assumeixen en la pràctica la gestió d'aquests serveis. Tanmateix, per garantir-ne el manteniment ininterromput i la funció dintre de la xarxa d'informació, la biblioteca pública ha d'estar estretament relacionada amb la instància de govern pertinent, que l'ha de finançar. L'objectiu a llarg termini ha de ser integrar les biblioteques públiques en l'estructura formal de govern, de manera que funcionin d'acord amb la legislació estatal i amb uns nivells de finançament adequats.

- A l'Argentina hi ha 1.600 biblioteques populars gestionades per organitzacions no governamentals o altres entitats ciutadanes, i regulades per la legislació estatal.

### 2.2.2. Polítiques nacionals d'informació

Per utilitzar amb la màxima eficàcia els recursos bibliotecaris i d'informació disponibles, i aprofitar plenament les oportunitats brindades pel desenvolupament de les fonts electròniques d'informació, molts països estan desenvolupant polítiques nacionals d'informació. Les biblioteques públiques han de ser un element essencial d'aquestes polítiques i els bibliotecaris han de procurar involucrar-se al màxim en el seu desenvolupament.

## 2.3

### Legislació sobre biblioteques públiques

Les biblioteques públiques s'han de basar en una legislació que n'asseguri el manteniment i el lloc en l'estructura governamental. La legislació sobre biblioteques públiques adopta diverses formes. En alguns països hi ha una legislació específica, mentre que en d'altres forma part d'una legislació més àmplia que inclou diferents tipus de biblioteques. La legislació sobre les biblioteques públiques és també variada pel que fa a les seves disposicions. Pot ser poc detallada, és a dir, pot permetre la creació de biblioteques públiques però deixar les normes del servei a càrrec de la instància de govern que en sigui directament responsable; o pot ser més complexa i detallar específicament quins serveis s'han d'oferir i en quins nivells. Es poden trobar exemples de legislació sobre biblioteques públiques a la web de l'IFLA (<http://www.ifla.org/V/cdoc/acts.htm>).

Atès que les estructures de les administracions varien tant d'un país a l'altre, també sol diferir de manera significativa la forma i els detalls de la legislació sobre biblioteques públiques. No obstant això, la legislació que regula les biblioteques públiques ha d'establir quina instància de govern és responsable d'aquest servei i com s'han de finançar. També les ha d'ubicar en el marc de les biblioteques del país o de la regió en conjunt.

- Mèxic i Veneçuela tenen una legislació específica per a les biblioteques públiques, mentre que a Colòmbia i al Brasil la legislació sobre els serveis d'informació inclou referències a les biblioteques públiques.
- La Llei de Biblioteques de Finlàndia (1998) estipula que el municipi, independentment o en col·laboració amb altres municipis, serà responsable de la biblioteca pública; que les biblioteques públiques han de col·laborar amb altres tipus de biblioteques, i que l'Ajuntament ha d'avaluar els serveis bibliotecaris i d'informació que ofereix (vegeu apèndix 2).
- La Constitució de la República de Sud-àfrica, del 1996, ofereix el marc constitucional per a la prestació dels serveis bibliotecaris i d'informació en aquest país. Inclou una llista de "biblioteques no nacionals" com a àrea de competència legislativa exclusivament provincial. Per tant, el desenvolupament del marc legislatiu en què es poden prestar els serveis bibliotecaris i d'informació és competència provincial.



- A Armènia, les autoritats locals són responsables del finançament i manteniment de les biblioteques públiques. La Llei d'Autogovern Local (1996) defineix les obligacions dels municipis per mantenir i desenvolupar les biblioteques públiques.
- A la Federació Russa, hi ha dues lleis federals que fan referència a les biblioteques: la Llei de Biblioteques i la Llei de l'Exemplar de Dipòsit Legal. No tracten exclusivament de les biblioteques públiques, tot i que la major part de la Llei de Biblioteques es dedica a aquest tema.
- La Constitució italiana assigna als governs regionals el control de les biblioteques públiques creades pels municipis i les províncies. Algunes regions han promulgat lleis de biblioteques per tal de regular la col·laboració entre biblioteques i altres centres d'informació, documentació, culturals i educatius, i fixar unes normes de qualitat.
- El Consell d'Europa i l'EBLIDA han elaborat unes directrius sobre legislació i política bibliotecàries a Europa.

### 2.3.1. Legislació afí

Les biblioteques públiques estan subjectes a una sèrie de disposicions legals, a més de la seva pròpia legislació específica. Es pot tractar de disposicions legals sobre gestió econòmica, protecció de dades, condicions sanitàries, de seguretat i laborals, i molts altres exemples. Els directius de les biblioteques han d'estar informats de tota la legislació que afecti el funcionament de la institució.

També han d'estar al corrent de les negociacions comercials a escala global, que poden originar unes polítiques i acords que tinguin repercussions greus en les biblioteques públiques. En aquests casos, els bibliotecaris han d'aprofitar totes les oportunitats per informar el públic i els polítics dels efectes de les esmentades polítiques en les biblioteques públiques.

### 2.3.2. Drets d'autor

La legislació sobre el drets d'autor, sobretot la referida a les publicacions electròniques, és d'especial importància per a les biblioteques públiques. Com que està constantment sotmesa a esmenes i revisions, els bibliotecaris han d'estar al dia de les disposicions legals en relació a tots els mitjans. Els bibliotecaris han de promoure la legislació sobre els drets d'autor i donar-hi suport, perquè estableix un equilibri equitatiu entre els drets dels creadors i les necessitats dels usuaris.

- A la República Txeca l'associació de biblioteques SKIP va participar, per pròpia iniciativa, en la preparació de la legislació sobre els drets d'autor. Després d'unes converses amb el Ministeri de Cultura i el Comitè de Cultura del Parlament Txec, s'hi van introduir uns canvis beneficiosos per a les biblioteques.

### 2.3.3. Drets de préstec públic

En alguns països s'han introduït unes disposicions legals sobre els drets de préstec públic que assignen el pagament d'uns diners als autors o altres persones implicades en la creació d'un

llibre, quan aquest es pot consultar en una biblioteca o se cedeix en préstec. És important que els fons per al pagament dels drets de préstec públic no procedeixin dels destinats a l'adquisició de materials. Tanmateix, els drets de préstec públic, si es financen separatament, són una font d'ingressos per als autors sense afectar els pressupostos de les biblioteques públiques. En alguns casos, també poden proporcionar unes estadístiques útils sobre el préstec de llibres de determinats autors. Els bibliotecaris han de participar en el desenvolupament de plans per als drets de préstec públic per tal de garantir que no es financin a costa dels pressupostos de les biblioteques.

- El Govern danès aporta uns fons per al pagament dels drets de préstec públic, que s'abonen als autors, traductors, artistes, fotògrafs i compositors danesos que contribueixen a una obra impresa. Aquest procediment rep la consideració d'ajut cultural (<http://www.bs.dk>).

## 2.4

### Finançament

Uns nivells adequats de finançament són essencials perquè una biblioteca pública pugui reeixir en el compliment de les seves funcions. És impossible desenvolupar unes polítiques per a la prestació de serveis i aprofitar amb la màxima eficàcia els recursos disponibles sense uns nivells adequats de finançament. Això es pot veure en nombrosos exemples: un nou edifici per a una biblioteca sense els fons necessaris per mantenir-lo, col·leccions de llibres nous sense diners per reemplaçar-los i sistemes informàtics sense fons per mantenir-los i actualitzar-los. No tan sols cal un finançament en el moment de crear una biblioteca, sinó que ha de ser ininterromput, segur i regular.

#### 2.4.1. Prioritats

Una biblioteca pública i els serveis que presta són una inversió a llarg termini en benefici de la comunitat i, per tant, ha de comptar amb un finançament suficient. Cal reconèixer que fins i tot en les societats més riques pot resultar impossible dotar d'uns nivells de finançament adequats tots els requeriments en matèria de serveis. Per tant, és de vital importància que el desenvolupament dels serveis es dugui a terme d'una manera planificada i amb unes prioritats clares. Aquest procés és necessari sempre, sigui quin sigui el nivell de finançament de què disposi la biblioteca. Per assegurar una planificació estratègica i el manteniment de les prioritats acordades, s'ha d'elaborar una normativa dels serveis per escrit, que cal revisar periòdicament i modificar quan calgui.

#### 2.4.2. Treball en col·laboració

Cap biblioteca, per gran que sigui o per molt ben dotada que estigui econòmicament, no pot satisfer per si sola totes les necessitats dels seus usuaris. El treball en col·laboració o la participació en xarxes amb altres biblioteques i organitzacions afins, així com l'oferta d'accés a

altres fonts d'informació, permeten a la biblioteca pública atendre les necessitats dels seus usuaris en matèria d'informació, ja que així s'incrementa el ventall de recursos disponibles.

### 2.4.3. Fonts de finançament

Hi ha diverses fonts de finançament per a les biblioteques públiques, però la proporció dels imports aportats per cadascuna varia segons els factors locals de cada país.

Les principals fonts són:

- els impostos locals, regionals o estatals;
- les subvencions globals estatals, regionals o locals.

Les fonts secundàries d'ingressos poden incloure:

- donacions d'entitats o particulars;
- ingressos procedents d'activitats comercials; per exemple, publicacions, vendes de llibres, d'obres d'art i artesanía;
- ingressos procedents de taxes abonades pels usuaris; per exemple, multes;
- ingressos procedents del cobrament de serveis concrets; per exemple, reprografia i ús d'impressores;
- patrocinis d'organitzacions externes;
- fons provinents de loteries per a unes iniciatives específiques.

### 2.4.4. Cobrament als usuaris

El Manifest de la Biblioteca Pública de l'IFLA/UNESCO afirma: "En principi, la biblioteca pública ha de ser gratuïta." El cobrament dels serveis o de quotes de soci no pot ser la font d'ingressos de les biblioteques públiques, perquè la capacitat de pagar esdevindria un criteri que determinaria qui podria arribar a ser-ne usuari. Això restringiria el lliure accés i, per tant, infringiria el principi fonamental que la biblioteca pública ha d'estar oberta a tothom. Cal reconèixer que, en alguns països, s'exigeix el pagament d'unes quotes per esdevenir soci de la biblioteca o per uns serveis concrets. És inevitable que aquestes quotes deneguin l'accés als qui no poden pagar-les. Per tant, s'haurien de veure com una situació provisional i no com una característica permanent del sistema de finançament de la biblioteca pública.

En alguns països se sol demanar als usuaris que paguin una taxa o una multa si no retornen els materials en el termini prescrit. A vegades, això és necessari per assegurar que els materials es mantinguin en circulació i no quedin retinguts durant molt de temps per un usuari. Les multes no han de ser tan elevades que dissuadeixin els usuaris d'utilitzar els serveis de la biblioteca. En algunes ocasions es recapten unes taxes per serveis personalitzats, com ara les fotocòpies o l'ús d'impressores, l'import de les quals tampoc no hauria d'impedir l'ús d'aquests serveis.

### 2.4.5. Finançament per a la tecnologia

Sempre que sigui possible, les biblioteques públiques han d'aprofitar les noves tecnologies per millorar els seus serveis i oferir-ne de nous. Això vol dir que hi ha d'haver una inversió considerable en diversos tipus d'equipament electrònic i que aquest ha de ser prou fiable per

assegurar una bona prestació dels serveis. Per mantenir un funcionament eficaç cal actualitzar i substituir l'equipament. Això té conseqüències importants pel que fa a finançament; a més, cal dissenyar un pla per a la renovació i actualització de l'equipament tecnològic.

#### 2.4.6. Finançament extern

Els bibliotecaris han de tenir imaginació per buscar fonts externes de finançament per a la biblioteca pública. No obstant això, no han d'acceptar una font de finançament que comprometi la funció fonamental de la biblioteca pública com a servei accessible a tothom. Per exemple, pot ser que les organitzacions comercials ofereixin un finançament en unes condicions que perjudiquin el caràcter universal dels serveis prestats per la biblioteca pública.

- La biblioteca pública de Tarragona, a Espanya, rep finançament d'empreses comercials de la ciutat per gestionar un centre d'informació comercial i econòmica.

## 2.5

### Òrgans de govern de la biblioteca pública

Les biblioteques públiques han de ser responsabilitat d'un òrgan de govern degudament constituït i format sobretot per representants de la comunitat local, com ara membres electes del consistori o del consell de la biblioteca. Els comitès i consells de la biblioteca han de regir-se per un reglament i les seves actes han de ser de lliure accés per al públic en general. S'han de reunir periòdicament i han de fer públics l'ordre del dia, les actes i els informes anuals i econòmics. En principi, l'òrgan de govern es responsabilitzarà de qüestions de política general més que no pas del funcionament quotidià de la biblioteca. En tot moment, el bibliotecari en cap ha de tenir accés a les reunions de l'òrgan de govern de la biblioteca, amb el qual ha de col·laborar estretament. Els documents on es defineixen les línies polítiques han d'estar disponibles per al públic i, sempre que sigui possible, s'han d'adoptar mesures per involucrar els ciutadans en el desenvolupament de la biblioteca pública.

Els bibliotecaris públics han de respondre de les seves activitats davant els òrgans de govern i els ciutadans de la localitat mitjançant la presentació d'informes, reunions públiques i consultes. També han de mantenir el màxim nivell de professionalitat en l'exercici de les seves funcions i en l'assessorament a l'òrgan de govern. Tot i que l'òrgan de govern i el bibliotecari tenen l'última paraula en matèria de política general, caldria trobar la manera d'interessar-hi els ciutadans, que són els usuaris reals o potencials de la biblioteca. En alguns països s'ha desenvolupat el concepte de "carta de la biblioteca", que identifica i dóna a conèixer els serveis prestats per aquesta (vegeu l'Apèndix 3, on trobareu una mostra de carta de serveis). Així s'estableix un "contracte" entre la biblioteca pública i els usuaris. Les cartes de serveis de les biblioteques tenen més credibilitat si es redacten amb la participació dels usuaris.

## 2.6.

### **L'administració de la biblioteca pública**

Cal gestionar i administrar les biblioteques públiques. L'administració de la biblioteca pública ha d'anar encaminada a millorar la qualitat dels serveis als usuaris, i no s'ha de veure com un objectiu en si mateixa. Ha de ser eficaç i se n'han de retre comptes. Per obtenir uns resultats òptims, l'equip administratiu i gestor d'uns serveis bibliotecaris de gran envergadura ha de ser multidisciplinari, amb personal especialitzat; per exemple, bibliotecaris, comptables, caps de relacions públiques i directores de sistemes. També pot ser que en algunes àrees calgui recórrer als coneixements especialitzats del personal de la instància governamental de què depèn la biblioteca o d'altres organitzacions afins; per exemple, personal jurídic, o de nòmines i pensions.

## 2.7

### **Publicitat i promoció**

Les biblioteques públiques es mouen en una societat cada vegada més complexa, que reclama de moltes maneres diferents el temps i l'atenció de les persones. Per tant, és important que les biblioteques públiques difonguin la seva existència i els serveis que ofereixen. La publicitat abasta des de tècniques molt senzilles, com ara una senyalització adequada en els edificis i fullets que anunciïn els horaris i els serveis, fins a mètodes més elaborats, com ara campanyes de màrqueting i l'ús de llocs web per promoure els serveis i activitats de la biblioteca (vegeu capítol 6, "La gestió i màrqueting de les biblioteques públiques").

# 3

## Satisfer les necessitats dels usuaris

"Els serveis de la biblioteca pública es basen en el principi de la igualtat d'accés per a tothom, sense distinció d'edat, raça, sexe, religió, nacionalitat, llengua o classe social.

Per tal de garantir la coordinació i col·laboració dels serveis bibliotecaris a escala nacional, hi ha d'haver una legislació i uns plans estratègics que defineixin i promoguin una xarxa bibliotecària nacional basada en unes normes de servei acordades.

Cal dissenyar la xarxa de biblioteques públiques tenint en compte les biblioteques nacionals, regionals, d'investigació i especialitzades, així com les de les escoles, instituts i universitats.

Els serveis han de ser físicament accessibles a tots els membres de la comunitat. Per a això cal que els edificis estiguin ben situats, que hi hagi unes bones instal·lacions de lectura i estudi, així com les tecnologies pertinents i unes hores d'atenció al públic còmodes per als usuaris. També calen uns serveis d'extensió per als qui no es poden desplaçar a la biblioteca.

Els serveis bibliotecaris s'han d'adaptar a les diferents necessitats de les comunitats en àrees rurals i urbanes."

*(Manifest de la Biblioteca Pública de l'IFLA/UNESCO, 1994)*

## 3. Satisfer les necessitats dels usuaris

### 3.1

#### Introducció

Per reeixir en l'acompliment dels seus objectius, els serveis de la biblioteca pública han de ser accessibles a tots els usuaris potencials. Qualsevol restricció d'accés –voluntària o accidental– limitarà la seva capacitat d'aconseguir plenament la seva funció primordial: satisfer les necessitats en matèria de serveis bibliotecaris i informatius de la comunitat que atén. Tot seguit es detallen uns elements de gran importància a l'hora d'oferir uns serveis bibliotecaris eficaços:

- identificació dels usuaris potencials;
- anàlisi de les necessitats dels usuaris;
- desenvolupament de serveis per a grups o particulars;
- introducció de polítiques d'atenció al client;
- promoció de l'educació dels usuaris;
- cooperació i recursos compartits;
- desenvolupament de xarxes electròniques;
- garantir l'accés als serveis;
- dotació d'edificis per a les biblioteques.

### 3.2

#### Identificació dels usuaris potencials

La biblioteca pública s'ha de fixar l'objectiu d'atendre tots els ciutadans i grups. Mai no hi ha ningú que sigui massa jove o massa gran per utilitzar una biblioteca.

La biblioteca pública té com a objectiu els grups potencials següents:

- Persones de totes les edats i en totes les etapes de la vida:
  - nens;
  - joves;
  - adults.
- Persones i grups amb necessitats especials:
  - persones de diferents cultures i grups ètnics, incloent-hi les poblacions indígenes;
  - persones amb discapacitats; per exemple, persones invidents o amb visió parcial, o amb problemes d'audició;
  - persones incapacitades per sortir de casa;
  - persones internades en institucions, com ara hospitals o presons.
- Institucions de la xarxa ciutadana en general:
  - organitzacions i grups ciutadans que treballen en l'àmbit educatiu, cultural i de voluntariat;
  - el món dels negocis;
  - l'òrgan de govern de l'organització mare, com ara l'administració local.

Com que fins i tot en les societats més riques els recursos són limitats, no sempre és possible oferir el mateix nivell de serveis a tots els usuaris. La biblioteca ha d'establir unes prioritats basades en l'anàlisi de les necessitats dels usuaris i ha de tenir en compte l'accés a serveis alternatius.

## 3.3

### Anàlisi de les necessitats de la comunitat

És important delimitar qui fa servir els serveis bibliotecaris i qui no. També cal recollir i analitzar les dades que identifiquen quines necessitats dels grups i els membres de la comunitat pot atendre la biblioteca pública (vegeu l'apartat 6.10, "Eines de gestió").

## 3.4

### Serveis als usuaris

La biblioteca pública ha d'oferir uns serveis basats en una anàlisi de les necessitats de la comunitat local pel que fa a biblioteques i informació. En planificar els serveis, s'han d'establir unes prioritats clares i s'ha de dissenyar una estratègia per a l'oferta de serveis a mitjà i llarg termini. Cal desenvolupar uns serveis per a uns grups identificats prèviament i només s'han d'oferir si aquests grups existeixen en la comunitat local.

Els serveis de la biblioteca pública no han d'estar mai sotmesos a cap forma de pressió ideològica, política, religiosa o comercial. Han de ser capaços d'adaptar-se i desenvolupar-se de manera que reflecteixin les transformacions de la societat; per exemple, els canvis en les estructures familiars, les pautes d'ocupació, els canvis demogràfics, la diversitat cultural i els sistemes de comunicació. Han de tenir en compte les cultures tradicionals, així com les noves tecnologies; per exemple, cal donar suport als sistemes de comunicació orals i alhora utilitzar les tecnologies de la informació i la comunicació. En alguns països la legislació sobre les biblioteques defineix els serveis que han d'oferir.

#### 3.4.1. Prestació de serveis

Les biblioteques públiques ofereixen una sèrie de serveis –tant dintre de la mateixa biblioteca com a la comunitat– per satisfer les necessitats dels usuaris. La biblioteca ha de facilitar a tothom l'accés als seus serveis, fins i tot als qui tinguin dificultats per llegir materials impresos. Cal oferir els serveis següents, que han de ser fàcilment accessibles per als usuaris en diversos formats i suports:

- préstec de llibres i materials en altres suports;
- oferta de llibres i altres materials per utilitzar dintre de la biblioteca;
- serveis d'informació en suport imprès o electrònic;



- serveis d'assessorament per als usuaris, i també serveis de reserves de documents;
- serveis d'informació ciutadana;
- educació dels usuaris, incloent-hi el suport als programes d'alfabetització;
- programes i actes culturals.

No es tracta d'una llista exhaustiva, però dóna una idea dels serveis fonamentals de la biblioteca pública. La varietat i abast de l'oferta depenen de les dimensions de la biblioteca i de la comunitat que atén. Totes les biblioteques s'han de fixar l'objectiu de participar activament en una o més xarxes, cosa que ofereix a l'usuari la possibilitat de disposar d'una gran varietat de materials, per petit que sigui el punt d'accés. La prestació de serveis no s'ha de limitar a l'edifici de la biblioteca, sinó que s'ha de fer arribar directament a l'usuari quan no li sigui possible desplaçar-s'hi. Per a la prestació de serveis, tant dintre de la biblioteca com a fora, cal utilitzar les tecnologies de la informació i la comunicació, així com la paraula impresa. En l'apartat 4.3.1 hi ha una llista on es detallen alguns dels recursos que ha d'oferir la biblioteca pública.

### 3.4.2. Serveis per als nens

En oferir una àmplia gamma de materials i activitats, les biblioteques públiques donen als nens l'oportunitat d'experimentar el plaer de la lectura i l'excitació de descobrir el coneixement i les obres de la imaginació. Caldria ensenyar als nens i als pares a aprofitar els recursos d'una biblioteca i a adquirir les competències per utilitzar els materials impresos i electrònics. Les biblioteques públiques tenen una especial responsabilitat en el foment de l'aprenentatge de la lectura i en la promoció de llibres i altres mitjans per als infants. Han d'organitzar activitats específiques per als nens, com ara sessions de narració de contes i d'altres que estiguin relacionades amb les activitats i recursos de la biblioteca. S'ha d'estimular els nens a utilitzar la biblioteca des de ben petits, perquè així tindran més probabilitats de continuar sent-ne usuaris en el futur. En els països multilingües, els llibres i els materials audiovisuals infantils han d'estar disponibles en la llengua materna.

- Les biblioteques públiques de moltes regions franceses col·laboren amb els serveis sanitaris infantils en l'organització de programes per a pares i fills a les sales d'espera dels consultoris mèdics. Estan destinats als nens fins als tres anys, i tenen l'objectiu d'animar els pares a llegir en veu alta als seus fills i a visitar la biblioteca pública.
- A Bucarest, Romania, la biblioteca de la ciutat ofereix programes d'estiu, a càrrec de voluntaris, destinats a nens entre 11 i 14 anys els pares dels quals treballen.
- Als Països Baixos, la biblioteca pública comparteix formació a persones de més de 50 anys perquè llegeixin als nens a les escoles, als parvularis i als centres d'atenció a la infància.
- A l'Estat de Queensland, a Austràlia, la biblioteca pública ofereix una sèrie d'activitats infantils, com ara sessions per als menors de cinc anys, per als seus pares i les persones que els cuiden, narració de contes, visites a aules, orientació bibliotecària, grups de lectura, formació sobre Internet i clubs per fer els deures.
- El servei de biblioteques de Johnson County, a Kansas (EUA), ofereix uns jocs de materials, "Llibres per créixer", per a tot l'ensenyament preescolar fins a primer curs de primària. Cada joc està destinat a un tema i conté cinc llibres, una casset, un vídeo i un dossier d'activitats.

- A Singapur, des del 1992 s'han fundat 41 biblioteques per a nens menors de deu anys en col·laboració amb una organització local de base. Tenen un fons de 10.000 documents, uns serveis complets d'Internet i una sala per a la narració de contes. El Consell de Biblioteques i l'organització local en comparteixen el finançament.
- A Croàcia, durant la guerra i després, a la biblioteca de Zagreb es va organitzar un programa de lectura pas a pas per contribuir a la recuperació psicològica i social dels nens i els adolescents a través de la lectura i la instrucció (<http://www.tel.hr/kgz/head.htm>).
- Un projecte europeu, CHILIAS, utilitza Internet per oferir nous serveis bibliotecaris als nens. Ha posat en marxa Infoplanet, una web infantil. El projecte té per objectiu promoure la lectura i el llibre en un entorn multimèdia (<http://www.stuttgart.de/chilias/>).

### 3.4.3. Serveis per als joves

Els joves entre la infància i l'edat adulta es desenvolupen com a membres de la societat amb la seva pròpia cultura. Les biblioteques públiques han d'entendre les seves necessitats i els han d'oferir uns serveis que els satisfacin. Cal proporcionar-los uns materials que reflecteixin la seva cultura i el que els interessa, incloent-hi l'accés als recursos electrònics d'informació. En alguns casos, això implicarà adquirir materials que representin la cultura juvenil en una diversitat de formats que no s'inclouen en els recursos bibliotecaris tradicionals, com ara novel·les d'èxit, sèries de llibres o televisives, música, vídeos, revistes juvenils, pòsters, jocs d'ordinador i còmics. És important comptar amb l'ajut de gent jove per triar els materials, que així reflectiran amb tota seguretat allò que els interessa. En biblioteques més grans, aquest material, amb les instal·lacions adequades, pot constituir una secció especial. Això farà que tinguin la sensació que la biblioteca és seva i els ajudarà a superar el sentiment d'alienació respecte d'aquesta institució corrent en aquest grup d'edat. També cal oferir als joves activitats i xerrades interessants (vegeu *Directrius de l'IFLA per als serveis bibliotecaris per als joves*).

- A Hamburg, a Alemanya, els joves ajuden a seleccionar i comprar materials per a la biblioteca juvenil en un projecte anomenat EXIT. Seleccionen materials que reflecteixin la seva pròpia cultura, i han organitzat un Internet Cafè, per al qual han trobat patrocinadors (<http://www.buecherhallen.de/>).
- A Queensland, a Austràlia, el personal de la biblioteca pública rep una formació especialitzada per treballar amb joves. La formació cobreix l'atenció al client, idees per programar activitats, l'organització de grups d'assessorament per a adolescents i clubs de deures escolars. Moltes biblioteques han creat espais juvenils en col·laboració amb els adolescents de la localitat (<http://www.slq.qld.gov.au/pub/youthspace/index.htm>).
- Al cor de l'àrea comercial de Singapur s'ha creat una biblioteca destinada a persones entre 18 i 35 anys. Uns grups seleccionats van ajudar a definir el contingut del fons i l'organització de la biblioteca.

### 3.4.4. Serveis per a adults

Els adults demanaran coses diferents a un servei bibliotecari i d'informació en funció de la diversitat de situacions en què es trobin en els seus estudis, i en la seva vida laboral i personal.

Cal analitzar aquestes necessitats i, a partir dels resultats d'aquesta anàlisi, desenvolupar uns serveis, els quals han d'incloure el foment de:

- aprenentatge al llarg de la vida;
- aficions i lleure;
- necessitats en matèria d'informació;
- activitats ciutadanes;
- activitats culturals;
- lectura recreativa.

Els serveis que cobreixin aquestes necessitats també han d'estar disponibles per als nens i als joves.

#### **3.4.5. Aprenentatge al llarg de la vida**

La biblioteca pública promou l'aprenentatge al llarg de la vida, i col·labora amb les escoles i altres institucions educatives per contribuir a l'educació formal dels alumnes de totes les edats. La fita de fomentar l'ensenyament dóna a les biblioteques públiques l'oportunitat de treballar en col·laboració amb el professorat i altres sectors involucrats en l'educació i d'establir-hi lligams. La biblioteca pública també ha d'oferir un ampli ventall de materials sobre una diversitat de temes, cosa que permet a les persones satisfer els seus interessos i obtenir un ajut per a la seva educació formal i no formal. També ha de proporcionar materials per promoure l'alfabetització i l'adquisició de competències bàsiques. A més, la biblioteca ha d'oferir unes instal·lacions perquè hi puguin estudiar els alumnes que a casa seva no disposin de condicions adequades per fer-ho.

El desenvolupament de l'ensenyament a distància té repercussions en la biblioteca pública. Els alumnes d'aquest tipus d'educació, que estudien a casa seva, solen utilitzar la biblioteca pública local com a principal font de materials. Molts necessitaran accedir a Internet, cosa que la biblioteca pública els ha de facilitar. Les biblioteques públiques tenen un paper cada vegada més important en la xarxa educativa i han de subministrar espai i accés a materials per atendre aquesta necessitat.

- El servei bibliotecari del Comtat de South Dublin, a Irlanda, ofereix instal·lacions d'autoaprenentatge per als adults, com ara l'aprenentatge per ordinador i materials audiovisuals per a l'aprenentatge de llengües. L'objectiu és proporcionar un entorn neutral que ajudi les persones a aprendre al seu propi ritme.
- Dues biblioteques d'Oklahoma, als EUA, patrocinen grups de debat per a adults que han après a llegir fa poc gràcies a uns ajuts econòmic de la Fundació Nacional d'Humanitats. El grup llegeix un llibre cada vegada, generalment un clàssic, i després el debat amb l'ajuda d'un tutor.

#### **3.4.6. Aficions i lleure**

Atès que les persones necessiten informació per practicar les seves aficions i activitats de lleure, atendre aquesta necessitat mitjançant una sèrie de recursos en diversos suports és una

altra de les funcions de la biblioteca pública. Les biblioteques públiques han d'estar al corrent dels canvis culturals, socials i econòmics de la comunitat i desenvolupar uns serveis prou flexibles per adaptar-s'hi. La biblioteca pública també ha de preservar la cultura, la història i les tradicions de la comunitat local, i posar-les a disposició de tothom.

A través de l'organització d'activitats i de l'aprofitament dels seus recursos, la biblioteca pública ha d'estimular el desenvolupament artístic i cultural de persones de totes les edats. També és un important centre social on els grups i els particulars mantenen reunions formals i informals. Això té una importància especial en llocs on no hi ha altres centres de trobada.

### 3.4.7. Serveis d'informació

El veloç desenvolupament de la tecnologia de la informació ha posat una enorme quantitat d'informació a l'abast dels qui tenen accés als mitjans electrònics. Oferir informació ha estat sempre una de les funcions primordials de la biblioteca pública, però en aquests últims anys ha canviat radicalment la manera de recopilar-la, accedir-hi i presentar-la. Pel que fa a l'oferta d'informació, la biblioteca pública té una sèrie de funcions:

- oferir accés a la informació a tots els nivells;
- recollir informació sobre la comunitat local i posar-la a disposició del públic, sovint en col·laboració amb altres organitzacions;
- formar persones de totes les edats en l'ús de la informació i la tecnologia associada;
- orientar els usuaris per trobar unes fonts d'informació adequades;
- donar als discapacitats l'oportunitat d'accedir amb autonomia a la informació;
- actuar com a portal d'entrada a la informació en fer-la accessible a tothom, i ajudar així a reduir la distància entre els "rics" i els "pobres" en informació.

L'espectacular desenvolupament d'Internet ha estat molt desestructurat i incontrolat. Com que l'enorme quantitat d'informació a què es pot accedir en aquest mitjà té una qualitat i fiabilitat variables, una de les funcions bàsiques del bibliotecari és ajudar els usuaris a trobar unes font d'informació rigoroses que satisfacin les seves necessitats.

- A Horsens, a Dinamarca, la biblioteca pública ha posat en marxa una Cabina d'Informació que ofereix informació estatal, regional i local, i que ajuda a emplenar els formularis i orienta les persones vers el departament administratiu pertinent. També atenen consultes plantejades pels consumidors. Per respondre a les sol·licituds s'utilitzen materials impresos i Internet (<http://www.bibliotek.horsens.dk>).
- A Medellín, a Colòmbia, la biblioteca pública Comfenalco ha creat una web amb informació actualitzada sobre la ciutat, com ara institucions, personalitats, actes culturals i tràmits relacionats amb els serveis públics. També publica una sèrie de guies sobre les consultes que més sovint formulen els usuaris (<http://www.comfenalcoantioquia.com/sil>).

### 3.4.8. Serveis a grups ciutadans

La biblioteca pública ha d'ocupar un lloc en el nucli de la comunitat, si vol participar plenament en les seves activitats, i ha de col·laborar, per tant, amb altres grups i organitzacions. Això

inclou ministeris i administració local, el món dels negocis i les organitzacions de voluntariat. S'ha de dur a terme una anàlisi de les necessitats d'informació que tenen aquests organismes i oferir-los uns serveis per satisfer-les. Això no tan sols ajudarà les organitzacions implicades, sinó que també demostrarà d'una manera pràctica el valor de la biblioteca pública a uns ciutadans que probablement tindran una influència en el futur dels serveis bibliotecaris. Per exemple, moltes biblioteques públiques ofereixen un servei d'informació als polítics i personal del govern local, amb la qual cosa brinden una demostració pràctica del valor de la biblioteca pública.

- La biblioteca del Comtat d'Essex, a Anglaterra, crea llocs web per a les organitzacions de voluntariat. Els cobra un petit import, inferior al de les empreses comercials.
- A Arizona, als EUA, s'han subvencionat uns laboratoris d'informàtica a la biblioteca per als nens i adults de la tribu hualapai.
- A la regió anglesa de West Midlands, s'ha dut a terme un projecte (INTER-ALL), subvencionat pel Fons Europeu de Desenvolupament Regional, que subministra informació a petites empreses. S'estan creant centres d'aprenentatge i informació en 13 biblioteques, atesos per 15 empleats de dedicació exclusiva (<http://www.wm-libraries.org.uk>).

### 3.4.9. Serveis a grups d'usuaris especials

Els usuaris potencials que, per la raó que sigui, no poden utilitzar els serveis habituals de la biblioteca tenen el mateix dret que els altres a accedir als seus serveis. Per tant, la institució ha de posar en pràctica uns sistemes que els permetin accedir als seus materials i serveis, i que han d'incloure:

- transports especials; per exemple, biblioteques itinerants, barques o altres mitjans de transport per atendre els qui viuen en àrees aïllades;
- uns serveis que es fan arribar a casa dels qui viuen confinats a la llar;
- uns serveis que es fan arribar als empleats de les fàbriques o instal·lacions industrials;
- serveis per als qui estan internats en institucions, com ara presons i hospitals;
- equipaments especials i materials de lectura per als afectats de discapacitació física o sensorial; per exemple, gent amb problemes de vista o audició;
- materials especials per a persones amb dificultats per a l'aprenentatge; per exemple, materials de fàcil lectura i cassets;
- serveis per als immigrants i nous ciutadans per ajudar-los a orientar-se en una societat diferent i donar-los accés a materials de la seva cultura nativa;
- comunicació electrònica; per exemple, catàlegs a Internet.

Els serveis per a les persones amb necessitats especials es poden millorar amb l'ús de les noves tecnologies; per exemple, sintetitzadors de veu per als qui tenen problemes de vista, catàlegs d'accés *on line* per als qui viuen en àrees aïllades i no poden sortir de casa, i connexió d'accés remot per a l'ensenyament a distància. Sovint els serveis habituals –com ara els catàlegs d'accés públic– es poden adaptar a les necessitats de les persones amb discapacitats físiques i sensorials. Els qui més profit poden treure dels avenços tecnològics solen ser els menys capaços de permetre's la inversió necessària per usar-los. Així doncs, la biblioteca pública ha de dissenyar uns plans innovadors per explotar les noves tecnologies i posar els

seus serveis a l'abast de tantes persones com sigui possible.

Cal promoure uns serveis per als grups ètnics de la comunitat i les poblacions indígenes, amb la participació dels interessats. Amb tota probabilitat inclouran:

- la contractació de membres del grup dintre del personal de la biblioteca;
- fons que incloguin la literatura nativa del grup i que reflecteixin la seva tradició oral i la cultura no escrita;
- l'aplicació de condicions especials, establertes en col·laboració amb la població local, al material culturalment conflictiu.

#### **3.4.10. La biblioteca a la comunitat**

També es poden oferir els serveis bibliotecaris en una sèrie de llocs on s'apleguen els membres de la comunitat.

- A les estacions de metro de Santiago de Xile s'ofereixen serveis de biblioteca.
- A Catalunya, a Espanya, i a Portugal, hi ha serveis bibliotecaris a les platges durant els mesos d'estiu.
- S'utilitzen molts mitjans de transport per oferir els serveis bibliotecaris. Les biblioteques itinerants són corrents en molts països. Hi ha vaixells biblioteca a Noruega i a Indonèsia, on també s'utilitzen les bicicletes i els tricicles; al Perú, es fan servir ases, que transporten ordinadors portàtils i llibres; camells a Kenya i carros a Zimbabwe. A Apeldoorn, als Països Baixos, s'utilitzen ciclomotors per a l'entrega de llibres a domicili o al lloc de treball.
- En algunes parts de Sud-àfrica s'ofereixen serveis bibliotecaris en assentaments informals o àrees habitades per okupes i mancades d'infraestructures. Això es duu a terme de moltes maneres diferents; per exemple, fent servir el maleter d'un cotxe, els armaris d'acer de les clíniques, contenidors de mercaderies, sota un arbre, o a càrrec de persones o botigues que ofereixen els serveis a altres membres de la comunitat. Es concedeixen crèdits globals a les escoles i a les residències per a gent gran, i als centres d'assistència per a nens que no poden anar a la biblioteca hi ha sessions de narració de contes i informació sobre projectes escolars.
- A Colòmbia es distribueixen uns armaris d'acer que contenen uns 300 llibres, un banc i un espai per a tauler d'anuncis en els llocs on es reuneix la gent. Tenen obert unes dues hores al dia.
- A Manassas, a Virgínia (EUA), un centre comercial acull la primera biblioteca electrònica de l'Estat. No conté llibres, però ofereix cursos d'informàtica i tecnologia i serveis de biblioteca virtual. Els serveis són gratuïts per als veïns del comtat.

#### **3.4.11. Promoció de la lectura i alfabetització**

Saber llegir, escriure i comptar són condicions indispensables per esdevenir un membre integrat i actiu en una comunitat. Saber llegir i escriure són també unes competències necessàries per fer servir els nous sistemes de comunicació. La biblioteca pública ha de prestar suport a les activitats que permetin aprofitar al màxim les tecnologies modernes. També ha d'ajudar altres

institucions que lluitin contra l'analfabetisme i promoguin el domini dels nous mitjans. Això és pot aconseguir mitjançant les accions següents:

- foment de la lectura;
- oferir uns materials adequats als qui tinguin un nivell baix de competències bàsiques;
- col·laborar amb altres entitats de la comunitat que lluitin contra l'analfabetisme;
- participar en companyes contra l'analfabetisme i per promoure el domini del càlcul aritmètic;
- organitzar actes per fomentar l'interès per la lectura, la literatura i la cultura dels mitjans de comunicació;
- promoure i oferir formació per a l'ús de la tecnologia informàtica;
- promoure el coneixement dels nous avenços en el mercat dels mitjans de comunicació;
- ajudar els ciutadans a buscar la informació que necessiten en el format adient;
- col·laborar amb els professors, els pares i altres persones de contacte per ajudar els nous ciutadans a adquirir les competències educatives necessàries que els permetran organitzar la seva vida en el nou context.

La biblioteca pública pot recórrer a tècniques de promoció per difondre la varietat i abast del seu fons de literatura creativa entre els usuaris. També pot organitzar programes interactius que permetin als usuaris intercanviar opinions sobre els llibres que han llegit.

- Un programa interactiu aplicat a Wandsworth, a Anglaterra, utilitza *software* multimèdia per animar els lectors a experimentar amb les seves lectures i intercanviar impressions sobre els llibres que han llegit.
- Les biblioteques del Comtat d'Offaly i Limerick, a Irlanda, en col·laboració amb alumnes de cursos d'alfabetització, tutors, organitzadors locals de cursos d'alfabetització i l'Organisme Nacional per l'Alfabetització d'Adults, són uns organismes molt actius en la promoció de l'alfabetització. Faciliten una ampla gamma de llibres i altres materials als alumnes de cursos d'alfabetització i als seus tutors i, en general, promouen una cultura lectora.
- A Singapur, la biblioteca treballa amb un grup d'autoajuda per formar les dones que aprenen anglès. Les classes es fan a la biblioteca, que presta suport al programa mitjançant el subministrament dels recursos necessaris.
- La biblioteca Comfenalco de Medellín, a Colòmbia, disposa d'una pàgina setmanal al diari de la ciutat, on s'inclouen crítiques i comentaris sobre llibres infantils.

## 3.5

### Atenció al client

La política general i els procediments de la biblioteca s'han de basar en les necessitats i conveniències dels usuaris, i no en les de l'organització i el personal. Només es poden oferir uns serveis de qualitat si la biblioteca és sensible a les necessitats dels usuaris, a les quals ha d'adaptar aquests serveis. Uns usuaris satisfets són els millors defensors dels serveis bibliotecaris.

La biblioteca pública ha de disposar d'una política positiva d'atenció al client. Això vol dir que cal garantir que, en tota planificació estratègica, en el disseny de biblioteques i sistemes, en la preparació de procediments operatius i en l'elaboració d'informació i material publicitari, el principal objectiu ha de ser l'obtenció d'un efecte positiu en l'usuari. Les mesures següents han de constituir els elements d'una política d'atenció al client:

- la imatge projectada per totes les biblioteques ha de ser neutra i objectiva;
- el personal ha de ser sempre ben educat, amable, respectuós i servicial;
- cal impartir periòdicament al personal cursos de formació sobre atenció al client;
- tot el personal ha de rebre una formació bàsica que els prepari per tractar amb persones discapacitades o minories ètniques;
- en totes les comunicacions, verbals o escrites, cal evitar l'ús de l'argot;
- en l'atenció telefònica, el personal ha de ser amable i donar informació;
- s'han d'oferir mitjans de comunicació amb els usuaris; per exemple, taulers d'anunci, butlletins, web;
- els serveis bibliotecaris han d'estar ben planificats i organitzats d'una manera adequada, i han de ser fiables;
- el disseny de la biblioteca ha de ser tan còmode i acollidor com sigui possible;
- els horaris d'atenció al públic han de ser pràctics per als usuaris;
- els catàlegs d'accés públic han d'estar disponibles a Internet per tal que l'usuari pugui accedir als serveis des de casa seva i fora de l'horari d'atenció al públic;
- hi ha d'haver uns serveis eficaços de renovació i reserva;
- els serveis s'han de prestar fora de l'edifici de la biblioteca quan ho requereixin les necessitats dels usuaris;
- els usuaris han de rebre resposta al més aviat possible; les cartes i altres tipus de comunicació s'han de contestar puntualment i amb amabilitat;
- s'han d'oferir serveis que facilitin l'ús de la biblioteca; per exemple, bústies per retornar els materials fora de l'horari d'atenció al públic, equipaments per a autoservei de préstec i devolucions, contestadors per comunicar-se amb la biblioteca fora de l'horari d'atenció al públic;
- tota la informació impresa sobre els serveis ha d'estar disponible en els formats alternatius que calguin, com ara en caràcters grossos, en vídeo; també ha d'estar disponible en llengües minoritàries;
- quan els recursos ho permetin, la biblioteca ha d'oferir uns equipaments electrònics de bona qualitat, incloent-hi un equipament especial per a les persones amb problemes de vista i audició.

### 3.5.1. Participació dels usuaris

Els usuaris han de participar en el desenvolupament dels serveis, per a la qual cosa cal adoptar les mesures següents:

- preguntar-los, mitjançant enquestes, quins serveis fan servir i quins necessiten;
- analitzar i contestar les queixes dels usuaris;
- fer un seguiment de les reaccions dels usuaris respecte als serveis i noves iniciatives;



- assegurar que les aportacions dels usuaris es tenen en compte en el desenvolupament d'estratègies i procediments;
- informar els usuaris dels efectes de les seves aportacions en el desenvolupament dels serveis;
- proporcionar bústies de suggeriments i un procediment per a queixes i recomanacions.

## 3.6

### Educació de l'usuari

La biblioteca pública ha d'ajudar els usuaris a desenvolupar les competències que els permetin aprofitar amb la màxima eficàcia els seus recursos i serveis. Els membres del personal de la biblioteca han de fer de navegador d'informació per ajudar els usuaris de totes les edats a aprofitar de la manera més eficaç les tecnologies de la informació i la comunicació. Cal també organitzar programes de formació d'usuaris. Com que les noves tecnologies són cada vegada més accessibles, la funció de la biblioteca és de vital importància pel que fa a facilitar-hi l'accés i ajudar la gent a aprendre a utilitzar-les al màxim.

S'han d'organitzar sovint visites guiades de la biblioteca per donar a conèixer l'edifici i els serveis i explicar com utilitzar les eines, com ara els catàlegs i els equipaments tècnics. Cal planificar amb molta cura aquestes visites guiades, d'acord amb les necessitats dels qui hi prenen part. S'han d'organitzar visites per a grups en col·laboració amb les institucions a què pertanyen.

- Les biblioteques públiques de Singapur ofereixen programes d'orientació per a nous i antics usuaris. S'organitzen visites per a cursos escolars i parvularis. S'ofereixen programes d'informació sobre alfabetització a diferents nivells per ajudar els usuaris en la recerca d'informació.
- La biblioteca pública de Rijeka, a Croàcia, va organitzar uns tallers i seminaris per introduir l'ús d'Internet en grups de la comunitat seleccionats prèviament. Cada any els cursos anaven destinats a grups diferents (<http://www.grad-rijeka.tel.hr>).
- Es van subvencionar deu biblioteques de Nova Jersey, als EUA, perquè creessin uns centres de formació per a l'ús de la informàtica. La subvenció va permetre la compra d'ordinadors i l'oferta de cursos d'informàtica sobre diversos temes.

## 3.7

### Col·laboració i intercanvi de recursos

El servei general a la comunitat es potencia quan les biblioteques estableixen unes relacions per intercanviar informació, idees, serveis i coneixements. Una col·laboració d'aquesta mena es tradueix en una menor duplicació de serveis, una combinació de recursos amb vista a uns efectes òptims i una millora global dels serveis ciutadans. De més a més, en alguns casos els membres de la comunitat poden ser de gran ajuda per dur a terme tasques o projectes concrets.

### 3.7.1. Vincles formals

La biblioteca ha d'establir vincles formals amb altres organitzacions de la comunitat local; per exemple escoles, institucions culturals –com ara museus, galeries d'art i arxius–, programes d'alfabetització, cambres de comerç o juntes de comerç. Aquests vincles han de servir per coordinar els recursos i esforços de les organitzacions que hi col·laboren i així millorar conjuntament els serveis a la comunitat.

### 3.7.2. Relacions amb les escoles

Una de les relacions institucionals més importants de la biblioteca és la que ha de mantenir amb les escoles i el sistema educatiu dins del seu àmbit d'acció. Els tipus de vinculacions i/o formes de col·laboració inclouen:

- intercanvi de recursos;
- la formació de personal compartida;
- desenvolupament del fons en règim de col·laboració;
- programació d'activitats en règim de col·laboració;
- coordinació de serveis i xarxes electrònics;
- col·laboració per al desenvolupament d'eines d'aprenentatge;
- visites escolars a la biblioteca pública;
- promoció conjunta de la lectura i l'alfabetització;
- cursos d'Internet per a nens;
- infraestructures i xarxes de telecomunicacions compartides;
- visites d'autors preparades conjuntament.

(Vegeu el Manifest de la Biblioteca Escolar de l'IFLA/UNESCO.)

### 3.7.3. Intercanvi de recursos

El fons de tota biblioteca és únic en una mesura o altra i no hi ha cap fons que pugui contenir tots els materials que necessiten els seus visitants. Per tant, les biblioteques poden millorar molt els seus serveis si ofereixen als seus usuaris l'accés als fons d'altres biblioteques. Poden participar en uns plans d'intercanvi de recursos a tots els nivells –local, regional, nacional i internacional– que incloguin les biblioteques d'un gran nombre d'organitzacions amb recursos informatius.

La biblioteca pública ha cedir el seu fons en préstec a altres biblioteques mitjançant la participació en una xarxa a través, per exemple, d'un catàleg col·lectiu o formant part d'una xarxa local de proveïdors d'informació, com ara escoles, instituts i universitats.

### 3.7.4. Registres bibliogràfics

La biblioteca ha de classificar i catalogar els seus recursos segons les normes bibliogràfiques homologades a escala nacional i internacional. Això facilita la seva inclusió en xarxes més àmplies.

### 3.7.5. Préstecs d'altres biblioteques

Per satisfer les necessitats dels usuaris, la biblioteca ha de demanar en préstec materials d'altres biblioteques, tant de la mateixa organització com de fora. Cal establir una estratègia de préstec interbibliotecari, que ha d'abordar qüestions com ara les següents:

- préstec de materials a altres biblioteques públiques;
- el tipus de materials que està disposada o no a deixar en préstec;
- el període de temps durant el qual se cediran els materials;
- quan demanarà materials a altres biblioteques;
- sistemes d'enviament;
- com es cobriran les despeses del servei;
- accions que cal emprendre si els materials s'extravien o malmeten.

## 3.8

### Xarxes electròniques

Les biblioteques públiques són un instrument per a la igualtat d'oportunitats i han d'esdevenir la porta d'entrada electrònica a la informació de l'era digital per tal d'oferir una xarxa de protecció contra l'exclusió i marginació social davant els avenços tecnològics. Han d'oferir als ciutadans l'accés a una informació que els permetrà organitzar la seva vida en l'àmbit local, adquirir una informació essencial sobre el procés democràtic i participar d'una manera positiva en una societat cada vegada més globalitzada.

Han de donar accés als seus propis recursos i als d'altres biblioteques i serveis d'informació mitjançant la creació i manteniment d'unes xarxes electròniques eficaces a tots els nivells, des del local fins a l'internacional, en les quals ha de participar activament. Això pot incloure la participació en xarxes ciutadanes, en programes per desenvolupar unes comunitats avançades des del punt de vista tecnològic i en xarxes electròniques que interrelacionen dues o més institucions. També han d'intervenir en la política nacional d'informació.

- A Dinamarca s'ha creat una biblioteca pública virtual, on es pot accedir als catàlegs de totes les biblioteques públiques, així com als de les biblioteques d'investigació i especialitzades més importants. Els usuaris poden demanar un article des de qualsevol lloc del país i recollir-lo a la biblioteca local (<http://www.bibliotek.dk>).
- Al Regne Unit una sèrie de biblioteques participen en la iniciativa "Pregunta-ho a un bibliotecari". Es tracta d'un servei electrònic de consultes *on line* que funciona 24 hores al dia, els 365 dies de l'any. Les consultes es fan *on line* i automàticament s'adrecen a la biblioteca de torn, que aleshores respon directament a l'interessat (<http://www.earl.org.uk/ask/>).

### 3.8.1. Accés dels usuaris

La biblioteca ha d'oferir accés públic gratuït a Internet per permetre als ciutadans, siguin quins siguin els seus mitjans econòmics, disposar de la informació que es troba en format electrònic. Com a mínim hi ha d'haver una estació de treball amb accés a Internet i una impressora no compartida amb el personal.

### 3.8.2. Accés remot

La biblioteca ha d'explotar les tecnologies de la informació i la comunicació per tal que el públic tingui accés al màxim nombre possible de recursos i serveis des de casa seva, l'escola o el lloc de treball. Si és possible, haurien d'estar disponibles les 24 hores del dia, els set dies de la setmana. El fet que el catàleg de la biblioteca es pugui trobar a Internet el fa més accessible per al públic i altres biblioteques, i millora la qualitat del servei.

- DeIAWARE, una iniciativa de la biblioteca estatal de Delaware, als EUA, ofereix a tots els ciutadans accés als serveis d'informació de la biblioteca i a Internet, independentment de la seva ubicació geogràfica i de les seves circumstàncies econòmiques. Proporciona a tot l'Estat una sèrie de productes i serveis *on line*, informació oficial, una guia temàtica de webs a Internet i enllaços amb tota mena de biblioteques a Delaware (<http://www.lib.de.us>).

### 3.8.3. Accés del personal

El personal de la biblioteca ha de tenir accés a Internet, cosa que els permetrà oferir als usuaris un millor servei de referència i assessorament. El personal ha de rebre periòdicament cursos de formació sobre l'ús d'Internet.

### 3.8.4. Navegador d'informació

La biblioteca pública exerceix cada vegada més una funció de mediador, de porta d'entrada electrònica a la informació digital per a tot el públic, i d'ajut perquè els ciutadans superin "la bretxa digital" i s'incorporin a un futur millor. La funció del bibliotecari és cada vegada més la de "navegador d'informació" que vetlla perquè l'usuari obtingui una informació rigorosa i fiable.

- Les biblioteques regionals i locals de Dinamarca estan elaborant la Guia d'Internet de les Biblioteques Públiques, que ofereix valuoses descripcions d'un gran nombre de webs. Els bibliotecaris hi fan una valoració de les webs. S'està preparant una guia semblant per a nens i joves (<http://www.fng.dk>).

## 3.9

### Accés als serveis

La facilitat física d'accés és una de les principals claus perquè la biblioteca presti uns bons serveis. Uns serveis d'alta qualitat no tenen cap valor per als qui no poden accedir-hi. L'accés s'ha d'estructurar amb vista a la màxima comoditat del usuaris reals i potencials.

#### 3.9.1. Ubicació dels punts de servei

Els punts de servei de les biblioteques públiques han d'estar ubicats en els llocs que resultin més còmodes per als veïns de la comunitat. Si és possible, s'haurien de trobar a prop de les xarxes de transport i de les àrees de les activitats ciutadanes, com ara comerços i centres comercials i culturals. Quan calgui, la biblioteca pública pot compartir l'edifici amb altres serveis, com ara centres artístics, museus, galeries d'art, equipaments ciutadans i instal·lacions esportives. Això pot contribuir a atreure els usuaris i facilitar l'estalvi de capital i de despeses de funcionament.

El punt de servei ha de ser molt visible i s'hi ha de poder arribar amb tota facilitat a peu, amb transport públic, si n'hi ha, o amb vehicle particular. En les àrees urbanes i residencials desenvolupades, la biblioteca pública hauria d'estar a una distància d'aproximadament 15 minuts amb vehicle particular.

- A Singapur les biblioteques estan situades a les ciutats en blocs d'habitatges de protecció oficial. Les infantils es troben a la planta baixa dels blocs d'apartaments i són a cinc minuts a peu per a la majoria de nens del barri.

#### 3.9.2. Horari d'atenció al públic

Per tal d'oferir un accés òptim als seus serveis, la biblioteca pública ha de ser oberta en l'horari més pràctic per als qui viuen, treballen i estudien a la comunitat.

## 3.10

### Els edificis de la biblioteca

En general, quan el bibliotecari i l'òrgan de govern planifiquen una biblioteca, han de tenir en compte els elements següents:

- la funció de la biblioteca;
- les seves dimensions;
- les seccions que hi ha d'haver;
- les característiques del seu disseny;
- unes prestatgeries de fàcil accés;

- senyalització;
- l'ambient de la biblioteca;
- equipaments electrònics i audiovisuals;
- seguretat;
- aparcament.

### 3.10.1. La funció de la biblioteca

La biblioteca ha de disposar de l'espai adequat per oferir tota la gamma de serveis que corresponguin al seu pla estratègic i que compleixin les normes/directrius locals, regionals i nacionals.

### 3.10.2. Les dimensions de la biblioteca

La quantitat d'espai que necessita una biblioteca pública depèn de factors com ara les necessitats pròpies de cada comunitat, les funcions de la biblioteca, el nivell de recursos disponibles, el volum del fons, l'espai disponible i la proximitat d'altres biblioteques. Com que aquests elements variaran de manera significativa segons els països i els diferents tipus d'edifici, és impossible proposar una norma universal per a l'espai que cal per a una biblioteca pública. S'han elaborat normes locals, com en els exemples d'Ontario, al Canadà, i Barcelona, a Espanya –inclosos en un apèndix–, que poden ser útils en el procés de planificació (vegeu Apèndix 4, "Normes per a la construcció d'edifici per a biblioteques").

### 3.10.3. Seccions

La biblioteca ha d'incloure seccions per a adults, nens i joves i per a usos familiars. S'ha de fixar l'objectiu d'oferir un conjunt de materials que atenguin les necessitats de tots els grups i persones de la comunitat (vegeu Capítol 4, "Desenvolupament del fons").

El nombre de funcions exercides per la biblioteca i l'espai disponible per a cadascuna dependran de les seves dimensions. En planificar una nova biblioteca, s'ha de tenir en compte la inclusió dels elements següents:

- el fons de la biblioteca, incloent-hi llibres, publicacions periòdiques, cassets, vídeos i altres recursos no impresos i digitals;
- un espai perquè hi puguin seure els adults, els nens i els joves, i dedicar-se a la lectura, a l'estudi, al treball en grup i a rebre classes individualitzades; les sales han d'estar en silenci;
- serveis d'extensió: cal habilitar un espai per acollir col·leccions especials i àrees de preparació per a aquests serveis;
- instal·lacions per al personal, com ara un espai propi de treball (escriptoris o estacions de treball amb ordinador), espai de descans per menjar o relaxar-se en les pauses, i sales de reunió en què el personal es pugui reunir amb els companys i supervisors en privat;
- un espai de sala de reunions per a grups ciutadans grans o petits, que ha de tenir un accés independent als lavabos i a l'exterior, per tal que s'hi puguin fer reunions quan la biblioteca és tancada;

- tecnologia, incloent-hi estacions de treball d'accés públic, impressores, lectors de CD-ROM, fotocopiadores, lectors de microfilms/microfitxes, màquines d'escriure per a ús públic i instal·lacions per escoltar materials enregistrats;
- equipaments especials, com ara prestatgeries per a atlas i diaris, autoservei per a la circulació de llibres, diccionaris, expositors encastats a la paret, vitrines, arxivadors, mapes, etc.;
- un espai suficient per a la circulació tant del públic com del personal; pot ser entre el 15% i el 20% de les àrees per al públic, i entre el 20% i el 25% de les àrees del personal;
- a les biblioteques grans és aconsellable que hi hagi una cafeteria per al públic;
- cal reservar un espai per als serveis mecànics de la biblioteca: ascensors, calefacció, ventilació, manteniment, emmagatzematge de productes de neteja, etc.

#### **3.10.4. Característiques del disseny de la biblioteca**

La biblioteca ha de garantir facilitat d'accés a tots els usuaris, sobretot a les persones amb discapacitats físiques i sensorials. La planificació d'una nova biblioteca ha d'incloure les característiques següents:

- l'exterior de la biblioteca ha d'estar ben il·luminat i s'ha de poder identificar amb una senyalització clarament visible des del carrer;
- l'entrada de la biblioteca ha de ser clarament visible i ha d'estar situada a la part de l'edifici més freqüentada pels usuaris;
- la biblioteca ha de donar prioritat a l'eliminació de les barreres arquitectòniques;
- no hi ha d'haver cap element del disseny que limiti la capacitat de les persones o els grups per utilitzar una part de la biblioteca;
- s'ha de prendre la precaució d'evitar al màxim les escales tant a l'interior com a l'exterior;
- els nivells d'il·luminació s'han d'ajustar als especificats en les normes internacionals o nacionals;
- a les biblioteques de dos pisos o més hi ha d'haver uns ascensors que es trobin a prop de l'entrada i on hi càpiguen sense dificultats les cadires de rodes i els cotxets per a nens petits;
- la biblioteca ha d'oferir mitjans per a la devolució de materials fora de l'horari d'obertura al públic; les bústies per a les devolucions han d'estar protegides contra els robatoris i ser resistents a l'aigua;
- la biblioteca ha de dur a terme periòdicament una auditoria sobre la seva "accessibilitat" per confirmar que no hi ha barreres que n'obstaculitzin l'ús;
- cal complir, sempre que sigui possible, les normes locals, nacionals o internacionals sobre les facilitats d'accés als edificis públics per als discapacitats.

#### **3.10.5. Prestatgeries de fàcil accés**

Els materials s'han d'exposar en unes prestatgeries obertes i situades a un altura de fàcil accés per als usuaris. Tots els prestatges han de ser regulables i, de preferència, han de portar unes rodetes per tal de poder-los desplaçar amb facilitat. El mobiliari de la secció infantil ha de tenir

les dimensions adequades. L'altura i l'amplada de les prestatgeries han de permetre que hi puguin accedir les persones en cadira de rodes.

### 3.10.6. Senyalització

La senyalització exterior de la biblioteca no tan sols identifica la funció concreta de l'edifici, sinó que també constitueix el seu principal mitjà publicitari. Així doncs, cal planificar amb molta cura els rètols per tal que comuniquin una imatge apropiada de la biblioteca. Les àrees internes de la biblioteca i les parts del fons s'han d'identificar clarament mitjançant uns rètols dissenyats per professionals, per tal que els usuaris les trobin amb facilitat; per exemple, el catàleg de la biblioteca, les revistes, els serveis de referència, la secció infantil, els lavabos, els punts d'accés a Internet, les fotocopiadores, etc. Quan calgui, també hi ha d'haver rètols en Braille. On sigui necessari, s'han de posar rètols en les llengües utilitzades pels grups ètnics de la comunitat. El rètol que informi sobre l'horari d'atenció al públic ha de ser clarament visible des de l'exterior. També es pot considerar la possibilitat d'instal·lar uns quioscos d'informació per ajudar els usuaris a orientar-se en la biblioteca. S'han de col·locar senyals indicadors als carrers propers i al centre de la ciutat per indicar el camí a la biblioteca.

### 3.10.7. L'ambient de la biblioteca

La biblioteca ha d'oferir els serveis en un marc físic acollidor per al públic que proporcioni:

- un espai adequat per emmagatzemar i exhibir el fons de la biblioteca;
- un espai adient, còmode i atractiu perquè el públic pugui utilitzar els serveis d'una manera pràctica i adequada;
- un espai suficient perquè els personal de la biblioteca pugui exercir la seva tasca en un marc pràctic i còmode;
- espai i flexibilitat suficients amb vista al futur.

L'interior de la biblioteca s'ha de mantenir a una temperatura agradable utilitzant uns bons sistemes de calefacció i aire condicionat. El control de la humitat ajuda a protegir els materials i incrementa el confort de la biblioteca.

Les biblioteques grans poden disposar d'una cafeteria que sigui oberta en les hores d'atenció al públic o en ocasions especials. A vegades, aquestes instal·lacions es poden subcontractar a un proveïdor extern.

- A Singapur, s'està introduït el concepte de la biblioteca com a "estil de vida". Hi ha una cafeteria, llocs per escoltar música i una comunitat virtual per als estudiants. Totes les biblioteques són obertes els set dies de la setmana.

### 3.10.8. Equipaments electrònics i audiovisuals

Atès que una de les funcions més importants de la biblioteca és reduir la distància entre els "rics" i els "pobres" en informació, també ha d'oferir accés a l'equipament electrònic,



informàtic i audiovisual necessari. Això vol dir ordinadors amb accés a Internet, catàlegs d'accés públic, lectors de microformes, cassets, retroprojectors i equipaments per a invidents i discapacitats físics. La instal·lació elèctrica ha d'estar al dia i ha de ser accessible per a posteriors modificacions. També cal revisar-la periòdicament.

### **3.10.9. Seguretat**

Cal no estalviar esforços per garantir la seguretat de la biblioteca, tant per al públic com per al personal. S'hi han d'instal·lar alarmes contra el fum i els incendis i sistemes de protecció per al personal i els materials. Cal senyalitzar clarament la ubicació dels extintors i les sortides d'emergència. S'ha de dotar el personal de formació en primers auxilis, i s'han de tenir a l'abast els materials necessaris. Cal dur a terme periòdicament simulacres d'evacuació. El director de la biblioteca, en col·laboració amb el servei d'emergències, ha d'elaborar un pla d'emergència per aplicar-lo en cas d'incidents greus, com ara un incendi.

### **3.10.10. Aparcament**

En els casos en què els usuaris es desplacin a la biblioteca amb vehicle particular, hi ha d'haver a prop un aparcament prou segur i ben il·luminat, amb uns espais adequadament senyalitzats per a les persones discapacitades. Si les bicicletes són un mitjà de transport molt corrent, a fora de la biblioteca hi ha d'haver unes instal·lacions segures per poder-les-hi deixar.

# 4

## Manteniment del fons

"Cal oferir uns serveis especials als usuaris que, pel motiu que sigui, no puguin utilitzar els serveis i materials habituals de la biblioteca; per exemple, les minories lingüístiques, i les persones discapacitades o internades en hospitals o presons.

Tots els grups d'edat hi han de trobar materials que atenguin les seves necessitats.

Els fons i els serveis han d'incloure tota mena de mitjans i tecnologies modernes, així com materials tradicionals. És fonamental que tinguin una elevada qualitat i responguin a les necessitats i condicions locals. Els materials han de reflectir les tendències actuals i l'evolució de la societat, així com la memòria dels esforços i la imaginació dels éssers humans.

Els fons i els serveis no han d'estar subjectes a cap forma de censura ideològica, política ni religiosa, ni a pressions comercials."

*(Manifest de la Biblioteca Pública de l'IFLA/UNESCO, 1994)*

## 4. Manteniment del fons

### 4.1

#### Introducció

La biblioteca pública ha d'oferir igualtat d'accés a una sèrie de recursos que atenguin les necessitats dels usuaris pel que fa a educació, informació, lleure i desenvolupament personal. Ha de permetre l'accés al patrimoni de la societat i ha de promoure una diversitat de recursos i experiències culturals. La relació constant i la col·laboració amb la comunitat local contribuirà a l'assoliment d'aquest objectiu.

### 4.2

#### Política de gestió del fons

Tots les biblioteques públiques necessiten un document escrit que reculli la política de gestió del fons, aprovat per l'òrgan de govern. L'objectiu d'aquesta política ha de ser garantir un plantejament coherent del manteniment i desenvolupament del fons de la biblioteca i de l'accés als seus recursos.

És imperatiu actualitzar contínuament el fons per tal que sempre hi hagi una selecció de materials nous i es puguin atendre les demandes de nous serveis i els canvis en els nivells d'ús. Des de la perspectiva dels actuals avenços tecnològics, aquests criteris no han de reflectir tan sols el fons de la biblioteca, sinó també unes estratègies per accedir a la informació disponible arreu del món.

La política general de la biblioteca s'ha de basar en unes normes bibliotecàries elaborades per professionals en funció de les necessitats i interessos locals, i ha de reflectir la diversitat de la societat. L'estratègia ha de definir l'objectiu, abast i contingut del fons, així com l'accés a recursos externs.

- En algunes biblioteques de la Federació Russa un consell de lectors ajuda a definir la política d'adquisicions.

#### 4.2.1. Contingut de la política general

La política general pot partir de principis d'aplicació universal vàlids per als serveis bibliotecaris, passant per d'altres, més generals, vàlids per a regions i països concrets, fins a principis específics de les biblioteques públiques. Pot contenir els elements següents:

##### Universals

- article XIX de la Declaració de Drets Humans;
- la declaració de l'IFLA sobre la llibertat d'accés a la informació;
- declaracions sobre la llibertat intel·lectual i l'accés gratuït al fons de la biblioteca;
- llibertat d'informació;
- referència a la Convenció Internacional sobre els Drets d'Autor;
- Manifest de la Biblioteca Pública de l'IFLA/UNESCO.

### Generals

- finalitat de la política de gestió del fons i la seva relació amb el pla estratègic del servei bibliotecari;
- objectius a llarg i curt termini;
- estratègies d'accés;
- història del fons i/o dels serveis de la biblioteca;
- identificació de la legislació pertinent.

### Específics

- anàlisi de les necessitats de la comunitat;
- prioritats dels serveis de la biblioteca;
- paràmetres del fons, incloent-hi les col·leccions especials i les col·leccions per a necessitats especials, com ara materials multiculturals, de promoció de l'alfabetització i recursos per a discapacitats;
- principis i mètodes de selecció i eliminació;
- assignació pressupostària;
- les responsabilitats dintre de l'organització pel que fa al desenvolupament del fons, i la selecció i eliminació de materials;
- accés a recursos electrònics, com ara l'accés *on line* a publicacions periòdiques, bases de dades i altres fonts d'informació;
- el paper de la biblioteca com a portal electrònic d'accés a la informació;
- treball en col·laboració amb altres biblioteques i organitzacions;
- polítiques de conservació i manteniment;
- mecanismes de control: registre d'adquisicions, registres, compres o eliminació;
- responsabilitat econòmica;
- política de donacions;
- procediments de queixa;
- un pla de gestió de recursos que avaluï les necessitats actuals i futures dels fons;
- revisió i valoració de la política.

Aquesta llista no és exhaustiva, però ofereix una indicació dels conceptes que s'hi poden incloure.

## 4.3

### Diversitat de recursos

La biblioteca pública ha d'oferir un ampli ventall de recursos en diversos suports i en una quantitat suficient per satisfer les necessitats i interessos de la comunitat. El conjunt de recursos ha de reflectir la cultura de la comunitat local i de la societat. Les biblioteques públiques han d'estar al dia dels nous suports i dels nous mètodes per accedir a la informació. Hi ha d'haver un accés òptim a la informació, en el suport que sigui. És vital el desenvolupament de fonts i recursos d'informació locals.

#### 4.3.1. El fons

Tot seguit, es detallen els tipus de materials que poden ser presents en una biblioteca pública, tot i que la llista no és exhaustiva:

- ficció i no-ficció per a adults, joves i nens;
- obres de referència;
- accés a bases de dades;
- publicacions periòdiques;
- diaris locals, regionals i nacionals;
- informació ciutadana;
- informació oficial, incloent-hi la referida a les administracions locals o generada per aquestes;
- informació econòmica;
- recursos d'història local;
- recursos de material genealògic;
- recursos en la principal llengua de la comunitat;
- recursos en llengües minoritàries de la comunitat;
- recursos en altres llengües;
- partitures de música;
- jocs d'ordinador;
- joguines;
- jocs i trencaclosques;
- materials per a l'estudi.

#### 4.3.2. Tipus de suport

Els suports següents poden formar part del fons d'una biblioteca, tot i que la llista no és exhaustiva i contínuament n'apareixen de nous:

- llibres, en rústica o de tapa dura;
- fullets i materials efímers;
- diaris i revistes, i arxius de retalls de premsa;
- informació digital a través d'Internet;
- bases de dades *on line*;
- bases de dades en CD-ROM;
- programes informàtics;
- microformes;
- cassets i discos compactes (CD);
- DVD;
- vídeos;
- discos de làser;
- materials impresos en caràcters grossos;
- materials en Braille;

- llibres sonors;
- llibres electrònics;
- pòsters.

## 4.4

### Desenvolupament del fons

Els fons són un complement dels serveis i no s'han de veure com una finalitat en si mateixos, llevat dels casos en què tinguin per objectiu específic i primordial la conservació d'uns recursos per a les generacions futures.

Que un fons sigui molt voluminós no vol dir que sigui bo, sobretot en el nou món digital. El grau d'adaptació del fons a les necessitats de la comunitat local és més important que el seu volum. El volum del fons depèn de molts factors, com ara l'espai, els recursos econòmics, la població de la zona de la biblioteca, la proximitat a altres biblioteques, la funció regional dels fons, l'accés a recursos electrònics, la valoració de les necessitats locals, els índexs d'adquisició i eliminació, i la política d'intercanvi de materials amb altres biblioteques.

#### 4.4.1. Criteris per al desenvolupament del fons

Vet aquí els principals criteris per al desenvolupament del fons:

- una gamma de recursos al servei de tots els membres de la comunitat;
- recursos en uns suports que permetin a tots els membres de la comunitat utilitzar els serveis de la biblioteca;
- entrada de nous títols;
- entrada de nous llibres;
- una àmplia varietat de categories de ficció i de cobertura de temes de no-ficció;
- oferta de recursos en suport no imprès;
- accés a recursos externs, com ara les biblioteques d'altres institucions, bases de dades electròniques, societats locals, administracions o el coneixement de les cultures orals de la comunitat;
- eliminació de llibres vells, fets malbé o antiquats, i de recursos en suport no imprès i fonts d'informació que no reuneixin les condicions adequades.

## 4.5

### Principis per al manteniment del fons

Totes les biblioteques, siguin quines siguin les seves dimensions, contindran materials en tota mena de suports. El manteniment del fons s'aplica igual a tots els materials, amb independència del seu suport. Els materials d'accés públic han d'estar en bones condicions físiques i han de contenir una informació actualitzada. Un fons més reduït però de bona qualitat

serà més utilitzat que un de més voluminós amb una elevada proporció de llibres vells, fets malbé i desfasats, ja que els títols nous poden passar desapercebuts entre un munt de material mediocre. L'ús de materials de referència no actualitzats pot donar com a resultat que s'ofereixi a l'usuari una informació poc rigorosa.

Els materials en suport electrònic complementen les col·leccions de llibres i els substituiran en determinades àrees. Les obres de referència i les publicacions periòdiques a Internet o en CD són alternatives viables als suports impresos.

#### 4.5.1. Adquisicions i eliminacions

El fons de la biblioteca és un recurs dinàmic. Cal una constant entrada de nous materials i l'eliminació dels vells per garantir la seva utilitat per a la comunitat i un nivell acceptable de rigor.

Els índexs d'adquisicions són més importants que el volum del fons. La quantia del pressupost sol determinar en molt gran part l'índex d'adquisicions. Tanmateix, hi ha altres factors que el poden afectar, com ara:

- el nombre de llibres publicats en les llengües locals;
- la població atesa per la biblioteca;
- el nivell d'ús;
- la diversitat multicultural i lingüística;
- la distribució d'edats de la població;
- les necessitats especials, com ara les dels discapacitats o la gent gran;
- l'accés a informació *on line*.

El volum i la qualitat del fons han de reflectir les necessitats de la comunitat.

#### 4.5.2. Fons de reserva

En alguns casos cal mantenir un fons de llibres antics i menys utilitzats en unes prestatgeries que no siguin directament accessibles al públic. Ha de contenir només llibres que es consulten actualment i en el futur i que no es poden substituir ni trobar en altres suports. Pot incloure col·leccions temàtiques que es consulten amb regularitat, encara que no gaire sovint, i obres de ficció exhaurides. Els llibres que contenen una informació desfasada o que estan en males condicions i es poden substituir, s'han d'eliminar i no mantenir-los en el fons de reserva. És útil crear un fons cooperatiu de reserva amb altres biblioteques. El manteniment d'aquest fons ha de ser una activitat contínua i periòdica. La disponibilitat d'una gran diversitat d'informació a Internet i les bases de dades electròniques han reduït la necessitat que tenien les biblioteques de mantenir uns grans fons de reserva.

#### 4.5.3. Préstec interbibliotecari

Atès que cap biblioteca ni servei bibliotecari no és autosuficient pel que fa al fons, un sistema de préstec interbibliotecari eficaç i útil pot ser un component essencial de les biblioteques públiques. En una xarxa de biblioteques amb diferents punts de servei, l'intercanvi constant de materials treu el màxim rendiment del fons i ofereix als usuaris més varietat de títols per triar.

## 4.6

### Normes per al fons de llibres

Les normes que proposem tot seguit es refereixen al fons de llibres. Les circumstàncies locals i econòmiques podrien introduir-hi alguns canvis. En els llocs on es disposi d'uns recursos molt limitats, aquestes xifres es poden considerar com un objectiu a què cal arribar mitjançant l'elaboració d'una estratègia a mitjà i llarg termini.

- Com a norma general, el fons ha de contenir entre 1,5 i 2,5 llibres per persona.
- El volum mínim per al punt de servei més petit no ha de ser inferior a 2.500 llibres.

En els fons més petits, s'ha d'oferir la mateixa proporció de materials infantils, juvenils i per a adults. En els fons més grans, el percentatge de títols de no-ficció tendirà a pujar. Aquestes ràtios poden variar segons les necessitats de la comunitat local i el paper que hi exerceix la biblioteca pública. S'han de promoure uns fons que s'adaptin a les necessitats dels joves (vegeu les *Directrius per als serveis de biblioteca per a joves de l'IFLA*). Si la biblioteca duu a terme una important activitat educativa, això es reflectirà en la composició dels fons. On no hi hagi unes xifres de població fiables, cal mètodes alternatius per elaborar les normes. L'estimació del nombre d'habitants de la comunitat, les dimensions de la biblioteca i el nombre actual i previst d'usuaris poden servir com a base per elaborar unes normes sobre el volum del fons. Les comparacions amb una sèrie de biblioteques que atenguin poblacions semblants pel que fa a nombre d'habitants i composició es poden utilitzar per definir la xifra ideal d'obres que ha de tenir el fons i els recursos necessaris per mantenir-lo.

## 4.7

### Normes per als serveis electrònics d'informació

L'elaboració de normes per als serveis electrònics informació encara és a les beceroles. Ara com ara, es poden esmentar les següents:

- Al Canadà, s'ha fixat com a norma un punt d'accés a un ordinador per cada 5.000 persones.
- Una norma establerta fa poc a Anglaterra recomana que el nombre total d'estacions de treball, incloent-hi l'accés als catàlegs *on line*, no sigui inferior a 6 per cada 10.000 persones.
- A Queensland, Austràlia, es recomana el següent:
- per a poblacions fins 50.000 habitants: un ordinador per cada 5.000 persones.
- per a poblacions de més de 50.000 habitants: un ordinador per cada 5.000 persones per als primers 50.000, i un més per cada 10.000 habitants més.

Aquestes normes recomanen que com a mínim la meitat dels ordinadors públics tinguin accés a Internet i a una impressora.



## 4.8

### Programa per al desenvolupament del fons de les biblioteques noves

En les àrees on es vulgui instal·lar una nova biblioteca, cal avaluar la demografia de la comunitat per definir la composició inicial del fons. S'han d'establir unes normes locals i regionals que tinguin en compte les variacions del conjunt de població que ha de ser atesa per la nova biblioteca. Les normes que tot seguit es recomanen es refereixen al fons de llibres. Caldrà definir-ne unes d'addicionals per als altres mitjans.

#### 4.8.1. Fase de constitució del fons

En les biblioteques noves cal constituir un fons bàsic que atengui les necessitats generals de la població inclosa en el seu àmbit d'acció. En aquesta etapa, l'objectiu ha de ser la creació d'uns recursos amb prou varietat i qualitat per atendre les necessitats generals, més que no pas una cobertura exhaustiva. En aquesta fase, cal utilitzar al màxim el sistema de préstec interbibliotecari per complementar els fons en fase de desenvolupament. En alguns països es recorre a materials d'un centre nacional o provincial per complementar el fons local.

- L'ideal és que una biblioteca nova compti amb un fons bàsic d'1 llibre per persona.

En els casos en què això no sigui possible, s'ha de posar en marxa un pla de creixement moderat amb vista a aconseguir aquest fons bàsic mínim en un període de tres anys. L'accés a fons electròniques d'informació també s'ha d'incloure en aquesta fase de desenvolupament.

#### 4.8.2. Fase de consolidació

L'objectiu d'aquesta fase és assolir el creixement del volum, la varietat i la qualitat del fons. Cal tenir en compte les condicions específiques de la població per constituir un fons que satisfaci d'una manera exhaustiva les seves necessitats. Entra en joc el factor de l'eliminació de llibres, i el ritme de creixement de la col·lecció disminueix quan les eliminacions comencen a compensar les adquisicions.

- Un creixement fins a arribar a 2 llibres per persona seria un objectiu modest en un període de tres anys.

#### 4.8.3. Fase d'estabilització

El fons satisfà les necessitats de la comunitat pel que fa a qualitat, diversitat i quantitat. La qualitat del fons es manté quan els índexs d'adquisició igualen els d'eliminació. S'inclouen nous formats en el fons a mesura que esdevenen disponibles i s'ofereix accés a la gamma més àmplia possible de recursos mitjançant l'ús de les noves tecnologies.

#### 4.8.4. Creació de continguts

El servei bibliotecari ha de crear continguts i preservar els recursos locals de la comunitat. La creació de continguts inclou la publicació d'opuscles informatius o l'elaboració de materials per a Internet en què es proporcioni informació sobre la biblioteca o sobre els seus continguts en format imprès. Això la situa com a portal electrònic mitjançant la creació d'enllaços amb webs de gran utilitat.

- Vuit biblioteques públiques de Velje, a Dinamarca, col·laboren en la creació d'una web que cobreix totes les activitats culturals de la regió. També recull informació sobre més de 2.000 organitzacions locals, a les quals ofereix un espai a Internet perquè promoguin les seves activitats (<http://netopnu.dk>).

## 4.9 Índexs d'adquisició i eliminació

En un servei bibliotecari en funcionament es poden aplicar els següents índexs d'adquisició:

Població	Llibres a l'any per persona	Llibres a l'any per cada 1.000 persones
Menys de 25.000	0,25	250
De 25.000 a 50.000	0,225	225
Més de 50.000	0,20	200

Els exemples següents ofereixen una orientació sobre el volum del fons de llibres en comunitats de diferents dimensions:

##### Possibilitat 1

- Biblioteca que atén una població de 100.000 habitants.
- Un fons de llibres amb una mitjana de 200.000 volums.
- Índex d'adquisicions anual de 20.000 volums.

##### Possibilitat 2

- Biblioteca que atén una població de 50.000 habitants.
- Un fons de llibres amb una mitjana de 100.000 volums.
- Índex d'adquisicions anual d'11.250 volums.

##### Possibilitat 3

- Biblioteca que atén una població de 20.000 habitants.
- Un fons de llibres amb una mitjana de 40.000 volums.
- Índex d'adquisicions anual de 5.000 volums.

#### 4.9.1. Biblioteques petites i itinerants

Aquests índexs generals d'adquisicions no són els adequats per atendre les necessitats de les biblioteques petites ni de les itinerants, on el nombre de volums està limitat. Totes les biblioteques necessiten un mínim de volums per oferir una gamma de llibres prou diversa perquè els usuaris puguin triar. L'índex d'adquisicions de 250 llibres per cada 1.000 persones potser no és l'indicat en els punts de servei més petits, on les limitacions físiques poden reduir el volum del fons per sota dels 2.500 volums que constitueixen el mínim recomanat. En aquests casos, els índexs d'adquisicions, renovacions o intercanvis s'han de definir a partir del volum del fons, i no del nombre d'habitants a qui es presta el servei, i han de ser de l'ordre del 100% a l'any o més. En aquestes situacions, és imprescindible un sistema de préstec interbibliotecari eficaç.

#### 4.9.2 . Col·leccions especials

Pot ser que els índexs d'adquisicions i eliminacions generals no siguin aplicables a algunes parts del fons o a determinades col·leccions especials, o en llocs on s'imposin unes circumstàncies especials. En aquests casos, la política del fons ha de reflectir aquestes necessitats especials. Vet aquí uns exemples destacats d'aquestes excepcions:

- recursos de poblacions autòctones: la biblioteca pública té la funció de mantenir i promoure les col·leccions de recursos relacionats amb la cultura de les poblacions indígenes, i garantir-ne l'accessibilitat;
- recursos d'història local: cal recopilar, preservar i oferir al públic els materials referents a la història de la comunitat;
- els fons i serveis de les biblioteques situades en comunitats amb una elevada proporció de grups amb necessitats especials –nens, jubilats, joves, poblacions indígenes, minories ètniques o aturats– han de reflectir les necessitats d'aquests grups;
- col·leccions de referència: pot ser que calgui conservar antics materials de referència que ofereixin dades històriques als investigadors.

# 5

## Recursos humans

"La biblioteca pública ha d'estar organitzada d'una manera eficaç i cal mantenir-hi unes normes professionals de funcionament. El bibliotecari és un intermediari actiu entre els usuaris i els recursos. La formació professional permanent dels bibliotecaris és indispensable per garantir uns serveis adequats."

*(Manifest de la Biblioteca Pública de l'IFLA/UNESCO, 1994)*

## 5. Recursos humans

### 5.1

#### Introducció

El personal és un recurs de vital importància en el funcionament d'una biblioteca. Generalment, les despeses de personal representen un percentatge molt elevat del pressupost de la institució. Per oferir un servei òptim a la comunitat cal disposar d'un personal ben preparat i molt motivat que utilitzi amb eficàcia els recursos de la biblioteca i atengui les necessitats de la comunitat. Hi ha d'haver una dotació suficient de personal per executar aquestes responsabilitats.

La gestió del personal és una tasca important. Tots els seus membres han d'entendre amb claredat la política del servei bibliotecari, han de tenir deures i responsabilitats ben definits, condicions de treball adequadament reglamentades i sous competitiu en comparació d'altres llocs de treball semblants.

### 5.2

#### Les competències del personal bibliotecari

El servei bibliotecari està al servei de tots els membres de la comunitat, que tenen unes necessitats diverses i canviants. El personal bibliotecari ha d'estar dotat de tot un seguit de competències i qualitats –com ara do de gent, sensibilitat social, capacitat de treballar en equip i de lideratge–, i ha de dominar les pràctiques i procediments de l'organització. Les qualitats i competències fonamentals que ha de reunir el personal d'una biblioteca es poden definir de la manera següent:

- la capacitat d'establir una comunicació positiva amb la gent;
- la capacitat d'entendre les necessitats dels usuaris;
- la capacitat de col·laborar amb persones i grups de la comunitat;
- coneixement i comprensió de la diversitat cultural;
- coneixement dels materials que componen el fons de la biblioteca i de la manera d'accedir-hi;
- comprensió dels principis del servei públic, amb els quals s'ha de solidaritzar;
- capacitat de col·laborar amb els altres per oferir un servei bibliotecari eficaç;
- dots organitzatius, amb prou flexibilitat per identificar i aplicar els canvis;
- imaginació, visió i receptivitat davant les idees i pràctiques noves;
- predisposició a canviar de mètodes de treball per afrontar noves situacions;
- domini de les tecnologies de la informació i la comunicació.

### 5.3

#### Categories de personal

En una biblioteca pública es troben les categories de personal següents:

- bibliotecaris qualificats;
- auxiliars de biblioteca;

- personal especialitzat;
- personal de suport.

En alguns països hi ha una categoria addicional, el tècnic de biblioteca, o paraprofessional, amb un nivell de qualificació intermedi.

Es pot contractar personal de totes les categories a jornada completa o a temps parcial. En alguns països dues o més persones cobreixen un lloc de treball, pràctica coneguda com a "lloc de treball compartit". Això ofereix la possibilitat de contractar i mantenir en plantilla persones amb experiència que no poden treballar en règim de dedicació exclusiva.

### 5.3.1. Els bibliotecaris qualificats

Els bibliotecaris qualificats constitueixen el personal professional que ha cursat estudis de llicenciatura o postgraduat en biblioteconomia i informació. Un bibliotecari dissenya, planifica, organitza, aplica, gestiona i avalua els serveis i sistemes bibliotecaris i d'informació per atendre les necessitats dels usuaris de la comunitat en aquest àmbit. Això inclou el desenvolupament del fons, l'organització i explotació dels recursos, l'oferta d'assessorament i ajuda als usuaris per trobar i utilitzar la informació, i el desenvolupament d'uns sistemes que facilitin l'accés als recursos de la biblioteca. Els bibliotecaris qualificats s'han de mantenir permanentment en contacte amb els membres de la comunitat que atenen. Per tal de complir les funcions de la biblioteca, un personal especialitzat en àrees específiques –per exemple, bibliotecaris especialitzats en seccions infantils o en obres de referència, o especialistes en informació– ha de formar part de l'equip professional.

En la llista següent es detallen algunes de les obligacions del bibliotecari professional. No és exhaustiva, ni tampoc és probable que un bibliotecari professional executi totes aquestes activitats simultàniament:

- analitzar de les necessitats de la comunitat pel que fa a recursos i informació;
- formular i aplicar mesures per al desenvolupament del servei;
- planificar els serveis al públic i participar en la seva prestació;
- obtenir i oferir informació;
- respondre a les consultes sobre referències i informació amb els materials adequats;
- ajudar els usuaris a utilitzar els recursos i la informació de la biblioteca;
- promoure uns serveis que satisfacin les necessitats de grups especials; per exemple, els nens;
- crear i mantenir unes bases de dades que atenguin les necessitats de la biblioteca i els usuaris;
- planificar uns serveis bibliotecaris i d'informació que satisfacin les necessitats del públic;
- elaborar polítiques i sistemes d'adquisició per als recursos de la biblioteca;
- gestionar i administrar els sistemes bibliotecaris i d'informació;
- catalogar i classificar els materials de la biblioteca;
- promoure els serveis de la biblioteca;
- avaluar els serveis i sistemes de la biblioteca i quantificar-ne el rendiment;
- seleccionar, avaluar, gestionar i formar el personal;
- elaborar pressupostos;

- fer la planificació estratègica;
- participar en la planificació del disseny i organització de biblioteques noves o restaurades i de les itinerants;
- mantenir-se al dia dels últims avenços en biblioteconomia i serveis d'informació, incloent-hi les tecnologies pertinents.

### 5.3.2. Els auxiliars de biblioteca

Els deures de l'auxiliar de biblioteca comprenen les funcions rutinàries de préstec i tasques operatives, com ara la col·locació dels materials a les prestatgeries, la revisió de les prestatgeries, el processament dels materials de la biblioteca, el registre de dades, la classificació, el suport a les tasques de secretaria i l'atenció a les consultes de nivell bàsic del lector. Com que els auxiliars de biblioteca són el personal que amb més freqüència està en contacte amb el públic, és essencial que tinguin un elevat nivell de sociabilitat i capacitat de comunicació, i que rebin una formació adequada.

### 5.3.3. El personal especialitzat

Les biblioteques grans poden contractar personal especialitzat per dur a terme funcions específiques; per exemple, gestors de sistemes informàtics, i personal administratiu, financer, de formació i de màrqueting. Aquest personal especialitzat ha d'estar qualificat en la seva pròpia àrea, més que no pas en biblioteconomia.

### 5.3.4. El personal de suport

El personal de suport inclou vigilants, els equips de neteja i seguretat i conductors. Atès que duen a terme unes funcions importants que contribueixen al bon funcionament de la biblioteca, cal considerar-los una part essencial del personal.

### 5.3.5. La composició del personal

En la mesura en què sigui possible, la composició del personal ha de reflectir la de la població que atén. Per exemple, a les comunitats on hi hagi un nombre significatiu de persones pertanyents a un grup ètnic concret, el personal de la biblioteca ha d'incloure membres d'aquest grup. D'aquesta manera es demostra que la biblioteca està al servei de tots els membres de la comunitat local, cosa que ajudarà a atreure usuaris de tots els sectors.

## 5.4

### Normes ètiques

El personal de la biblioteca pública té la responsabilitat de cenyir-se a unes elevades normes ètiques en el seu tracte amb el públic, amb altres membres del personal i amb organitzacions externes. Han de tractar igual tots els usuaris i no han d'estalviar esforços per garantir que la

informació proporcionada sigui completa i rigorosa al màxim. Els bibliotecaris no han de permetre que les seves pròpies actituds i opinions personals determinin quins usuaris cal atendre i quins materials s'han de seleccionar i exposar. Si la biblioteca vol atendre les necessitats de tots els membres de la comunitat, el públic ha de poder confiar en la imparcialitat del seu personal. En alguns països hi ha associacions de serveis bibliotecaris que han elaborat uns codis deontològics que es poden utilitzar com a model per introduir-ne de semblants en altres llocs. En la web de l'IFLA/FAIFE es pot trobar informació sobre més de 20 codis deontològics per a bibliotecaris redactats en diferents països (<http://www.faife.dk/ethics/codes.htm>).

## 5.5

### Les obligacions del personal bibliotecari

El funcionament de la biblioteca ha de ser una tasca d'equip basada en una estreta relació de treball entre tots els membres del personal. No obstant això, és important que el personal es dediqui sobretot a les tasques relacionades amb les seves competències i qualificacions. Per exemple, el fet que els bibliotecaris qualificats duguin a terme habitualment les funcions rutinàries de préstec comporta un desaprofitament d'uns recursos ja escassos. Per la mateixa raó, no cal que hi hagi un bibliotecari qualificat en totes les biblioteques, siguin quines siguin les seves dimensions el seu índex de préstecs. Les biblioteques petites que només obren un nombre limitat d'hores no necessiten la presència permanent d'un bibliotecari qualificat, tot i que han d'estar sota la supervisió d'un membre qualificat del personal. Tots els usuaris han de tenir la possibilitat d'accedir a un bibliotecari qualificat. En el moment d'incorporar-se a la institució, tots els empleats han de disposar d'un contracte per escrit en què s'indiquin clarament els seus deures i responsabilitats, els quals no s'han de modificar sense consultar la persona interessada.

## 5.6

### Dotació de personal

El volum de personal necessari en cada biblioteca variarà segons una sèrie de factors, com ara el nombre d'edificis de què consta, les seves dimensions i estructura, el nombre de departaments que hi ha en cada edifici, el nivell d'ús, els serveis oferts fora de la biblioteca i els requeriments de personal especialitzat. En els casos en què un organisme central, regional o nacional presti o complementi els serveis, això tindrà unes repercussions en el volum de personal necessari a escala local. El nivell de recursos disponibles també és un factor essencial. Tenint en compte aquestes i altres diferències d'ordre local, recomanem la següent dotació bàsica de personal (no s'hi inclou el personal de suport):

- L'equivalent a un membre del personal a jornada completa per cada 2.500 habitants.



- Una tercera part del personal (excloent-ne el personal de suport) hauria de consistir en bibliotecaris qualificats.

Es tracta d'uns nivells bàsics recomanats, que es poden veure afectats per circumstàncies locals. Als llocs on no es disposi d'unes dades demogràfiques fiables, es poden tenir en compte, per a la dotació de personal, les dimensions de la biblioteca, la varietat de funcions que duu a terme i el nombre d'usuaris. Un altre mètode per calcular la dotació de personal adequada consisteix a prendre com a referència altres biblioteques de dimensions comparables i característiques semblants.

## 5.7

### La formació dels bibliotecaris

Els bibliotecaris qualificats han d'haver cursat estudis universitaris o de postgraduat en biblioteconomia i documentació en una escola de biblioteconomia. Per garantir que es mantenen al corrent dels avenços més recents, el procés de formació professional dels bibliotecari, tant formal com no formal, ha de ser permanent. És important que els bibliotecaris públics mantinguin estretes relacions amb les escoles de biblioteconomia del seu país i que estiguin totalment al dia dels continguts dels cursos. Sempre que sigui possible, han de participar en les activitats de les escoles; per exemple, impartint conferències, ajudant a entrevistar futurs alumnes i altres tipus aconsellables de col·laboració.

## 5.8

### Formació permanent

La formació és un element vital en les activitats d'una biblioteca pública. Hi ha d'haver un programa de formació planificat i permanent per al personal de tots els nivells, tant per als treballadors a temps parcial com a jornada completa. Els ràpids avenços de les tecnologies de la informació encara fan més indispensable la necessitat d'una formació contínua; la importància del treball en xarxa i l'accés a altres fonts d'informació s'hauria d'incloure en els programes de formació. El personal especialitzat i el de suport han de rebre una formació que els iniciï en les funcions i finalitat de la biblioteca pública i en el context en què opera. En pressupostar l'aplicació de nous sistemes, caldria incloure-hi una partida per a la formació. En les biblioteques grans cal crear el càrrec de director de formació que planifiqui i apliqui el programa de formació. Per assegurar que hi hagi fons disponibles per a la formació, cal reservar a aquesta funció un percentatge del pressupost.

- És recomanable destinar a formació entre el 0,5 i l'1% del pressupost total de la biblioteca.

En èpoques de restriccions pressupostàries cal mantenir aquest nivell de finançament per a la formació, perquè en aquestes circumstàncies és essencial un personal ben preparat.

#### 5.8.1. Tutoria

La introducció d'un sistema de tutoria és un mètode de formació eficaç i econòmic. Els empleats nous treballen amb un col·lega amb experiència que els ofereix orientació i formació. El tutor ha

de ser capaç d'assessorar el nou membre del personal sobre temes relacionats amb la seva feina i lloc de treball. Cal disposar d'una llista de control de la formació dispensada pel tutor per comprovar que la imparteix amb eficàcia.

### 5.8.2. Contactes

A més de la formació permanent dintre de la biblioteca, s'ha de donar al personal la possibilitat d'assistir a cursos i congressos que potenciïn la seva capacitat per dur a terme les funcions que té encomanades. Caldria animar els empleats a convertir-se en membres actius de la corresponent associació bibliotecària, perquè això els permet establir relacions amb personal d'altres biblioteques i intercanviar-hi idees i experiències. També és possible organitzar un intercanvi de personal amb el d'altres biblioteques del mateix país o amb una biblioteca semblant de l'estranger, cosa que pot constituir una experiència valuosa per a tots els implicats.

## 5.9

### Promoció professional

Per tal de motivar i conservar el personal qualificat, cal oferir-li oportunitats per a la promoció professional en tots els nivells. S'ha d'elaborar un pla d'avaluació que ofereixi als empleats una valoració del seu rendiment actual i una orientació per millorar i desenvolupar els seus coneixements. També els pot proporcionar una oportunitat per analitzar l'evolució de la seva carrera professional.

## 5.10

### Condicions de treball

Tot el personal de la biblioteca ha de disposar d'unes condicions de treball satisfactòries, i les condicions laborals han d'estar clarament especificades en el contracte que es dóna a un nou membre del personal quan s'incorpora a la plantilla. Els salaris han de tenir un nivell adequat a les funcions executades i han de ser competitius en relació a altres feines semblants dintre de la comunitat.

#### 5.10.1. Salut i seguretat

Atès que la salut i la seguretat del personal han de ser altament prioritàries, cal aplicar unes polítiques i uns procediments per reduir els riscos. S'han de preveure aquests elements:

- unes bones condicions de treball per al personal;
- mobiliari i equipaments de disseny ergonòmic;
- disponibilitat d'ajudes tècniques per als treballadors discapacitats o amb necessitats especials;

- elaboració d'uns plans d'evacuació, que s'han de posar a prova periòdicament;
- identificació dels riscos sanitaris i de seguretat per tal d'eliminar-los al més aviat possible;
- assegurar que tots els equipaments i instal·lacions elèctriques s'ajustin a les normes de seguretat homologades;
- creació d'un comitè de salut i seguretat del personal;
- contractació i formació de personal especialitat en primers auxilis i extinció d'incendis;
- dotació de dispositius de seguretat per al personal, sobretot per als qui treballen de nit o fora de la biblioteca;
- formació avançada en matèria de conducció per al personal que condueix els vehicles de la biblioteca;
- roba de protecció, quan calgui;
- establir una limitació per al pes de les caixes i les càrregues en els carrets que transporten els llibres.

Sovint les biblioteques són obertes moltes hores, fins i tot els vespres i els caps de setmana. En planificar els horaris del personal, no s'han d'estalviar esforços per assegurar que la jornada de treball no els impedeixi disposar de prou temps lliure i a unes hores adequades per a les seves activitats socials. És essencial mantenir i fomentar unes bones relacions de treball entre els membres del personal.

#### **5.10.2. Conductes antisocials**

En tot edifici d'accés lliure per al públic, el personal es troba de tant en tant amb usuaris que es comporten d'una manera grollera i antisocial. Cal donar als empleats una formació que els ensenyi a afrontar aquesta mena de situacions i posar a la seva disposició uns sistemes d'alarma per avisar els altres membres de la plantilla. Els directius han d'acudir a ajudar immediatament els empleats i aquests incidents s'han de fer constar degudament en un registre. Caldria crear un sistema de suport format per altres membres del personal de la biblioteca i d'altres institucions –per exemple, treballadors socials– per ajudar els empleats a resoldre aquesta mena de situacions.

## **5.11**

### **Voluntariat**

En els casos en què la biblioteca recorri a l'ajut de voluntaris de la comunitat per ajudar el personal, cal disposar d'un document escrit en què es defineixin les tasques d'aquests voluntaris i la seva relació amb el funcionament i personal de la institució. Els voluntaris no han de servir per substituir el personal assalariat.

# 6

## La gestió i promoció de les biblioteques públiques

"Cal formular una política clara que defineixi els objectius, prioritats i serveis en funció de les necessitats de la comunitat local. La biblioteca pública ha d'estar organitzada d'una manera eficaç i cal mantenir unes normes professionals de funcionament."

*(Manifest de la Biblioteca Pública de l'IFLA/UNESCO, 1994)*

## 6. La gestió i promoció de les biblioteques públiques

### 6.1

#### Introducció

Una bona biblioteca pública és una organització dinàmica que col·labora amb altres institucions i amb els ciutadans per oferir una varietat de serveis bibliotecaris i d'informació que satisfacin les necessitats diverses i canviants de la comunitat. Per funcionar amb eficàcia, necessita uns directius i un personal amb experiència i prou flexibilitat i preparació per utilitzar tota una sèrie de tècniques de gestió. Aquest capítol tracta dels principals elements de la gestió d'una biblioteca pública.

### 6.2

#### Competències per a la gestió

La gestió d'una biblioteca pública implica una sèrie de competències diverses:

- capacitat de lideratge i motivació;
- manteniment d'unes relacions eficaces amb els òrgans de gestió i finançament;
- planificació i elaboració d'estratègies;
- creació i manteniment de xarxes de col·laboració amb altres organitzacions;
- negociació i gestió de pressupostos;
- gestió dels recursos bibliotecaris;
- gestió del personal;
- planificació i desenvolupament dels sistemes bibliotecaris;
- la gestió dels canvis;
- màrqueting i promoció;
- vincles amb la comunitat i sensibilització.

##### 6.2.1. Capacitat de lideratge i motivació

El director o directora de la biblioteca té una funció essencial en la defensa del valor de la biblioteca pública com a part fonamental d'una infraestructura internacional, nacional i local. Ha de promoure els serveis bibliotecaris prop dels polítics i els principals interessats en tots els nivells per tal que siguin conscients de la importància de les biblioteques públiques i per captar un finançament adequat per al seu manteniment i desenvolupament. El director de la biblioteca ha de procurar que els òrgans de govern estiguin informats de les novetats que poden repercutir en els serveis bibliotecaris i siguin conscients que la biblioteca té un paper essencial en l'accés a la prestació de nous serveis.

El director de la biblioteca té la responsabilitat de motivar els empleats i infondre energia, vitalitat i vigor en el servei i el personal. També té un paper fonamental a l'hora de gestionar el desenvolupament de les infraestructures i assegurar que es faci un ús eficaç dels recursos, incloent-hi les tecnologies de la informació, per tal que els serveis atenguin les necessitats bibliotecàries i d'informació de la comunitat.

### 6.2.2. Relacions amb els òrgans de govern i finançament

La biblioteca pública necessita un finançament adequat i sostingut per assolir els seus objectius. És molt important que el director de la biblioteca estableixi i mantingui unes relacions estretes i positives amb els òrgans de govern i finançament. El director, com a cap dels serveis bibliotecaris, ha de tenir accés directe al consell o comitè directament responsable i participar-hi. A més de les reunions formals, hi ha d'haver uns contactes no formals i periòdics entre el director de la biblioteca i els membres de l'òrgan de govern, que haurien d'estar ben informats dels serveis bibliotecaris i de les novetats presents i futures.

### 6.2.3. Planificació i elaboració d'estratègies

La planificació garanteix que:

- la biblioteca respon a les necessitats de la comunitat;
- l'òrgan de govern, la direcció i el personal entenen el que la biblioteca vol aconseguir;
- els fons públics es gasten d'una manera eficaç i responsable;
- la continuïtat del servei es manté malgrat els canvis de personal;
- a mesura que es desenvolupen nous serveis, la biblioteca incrementa les expectatives de la comunitat;
- la biblioteca és capaç de reaccionar amb diligència davant els canvis.

Si es vol assegurar un servei bibliotecari equitatiu, eficient i operatiu al qual puguin accedir tots els sectors de la comunitat, cal definir les finalitats de la biblioteca pública, els objectius a curt i mitjà termini i les estratègies, i fer una avaluació del seu rendiment. Cal que els plans estratègics i operatius siguin formulats, documentats i aplicats.

La planificació no s'ha de dur a terme d'una manera aïllada, sinó que cal fer-la conjuntament amb els òrgans de govern i finançament, el personal de la biblioteca i els clients actuals i potencials. Un pla estratègic s'ha de centrar en l'usuari i ha d'incloure els elements següents:

- estudi dels resultats;
- anàlisi de les necessitats;
- identificació de prioritats i objectius a curt termini;
- elaboració d'estratègies per aconseguir uns objectius;
- identificació de factors clau per a l'èxit;
- assignació pressupostària;
- desplegament de recursos per obtenir un rendiment òptim;
- avaluació del rendiment tenint en compte els recursos invertits i els resultats obtinguts;
- nova avaluació de les necessitats i polítiques.

### 6.2.4. Planificació operativa

Cal un pla operatiu per garantir que les activitats i serveis de la biblioteca se centren en la consecució de les prioritats i objectius identificats en el pla estratègic. El pla ha de reflectir els elements següents:

- prioritat al servei als usuaris;
- execució de les prioritats i objectius del pla estratègic;
- formulació dels elements operatius de les estratègies acordades;
- la consecució d'uns objectius clarament identificats dintre d'uns terminis raonables i possibles;
- la definició dels resultats que es poden obtenir atesos els recursos invertits;
- la participació del personal de la biblioteca que duu a terme les activitats;
- l'assignació de responsabilitats a uns membre identificats del personal per aconseguir uns resultats;
- un programa per controlar, avaluar i esmenar el pla periòdicament.

És possible que calguin uns reglaments o una legislació local, així com unes polítiques i procediments específics, que s'han de formular i documentar adequadament i s'han de comunicar a tots els interessats. Els plans de promoció i de màrqueting, les investigacions de mercat, les anàlisis de les necessitats de la comunitat i les enquestes als usuaris i no usuaris han de formar part del procés de gestió.

La planificació amb vista al futur ha de propugnar flexibilitat i un canvi positiu, i ha de tenir per objectiu minimitzar les repercussions de la transició en els serveis, el personal i els usuaris. Per tal d'aconseguir un canvi eficaç, tots els interessats s'han d'implicar en el procés.

## 6.3

### Creació i manteniment de xarxes de col·laboració

El director de la biblioteca s'ha d'encarregar de crear i mantenir xarxes de col·laboració a escala nacional, regional i local, mitjançant la utilització, quan calgui, de les tecnologies de la informació i la comunicació. Això posa a disposició dels usuaris una àmplia gamma de serveis. El director de la biblioteca també ha de mantenir bones relacions amb altres institucions de la comunitat, com ara les escoles, altres organismes oficials locals i organitzacions de voluntariat, en benefici dels usuaris, i ha d'afermar el paper de la biblioteca pública en el nucli de les activitats ciutadanes. Sempre que sigui possible, el director de la biblioteca ha de vetllar perquè aquesta tingui una funció activa i positiva dintre de l'estructura general de l'organització de què depèn.

## 6.4

### Gestió econòmica

La gestió i planificació econòmiques tenen una importància vital per assegurar que la biblioteca funciona amb eficàcia (amb un rendiment òptim), amb economia (amb un cost mínim), i amb bons resultats (amb els màxims beneficis). Per aconseguir aquests objectis, el director de la biblioteca ha de fer el següent:

- buscar la manera de millorar els nivells de finançament procedent de l'Administració nacional, estatal o local, o d'altres fonts;
- elaborar un programa d'activitats de 3-5 anys basat en els plans de la biblioteca a llarg termini, que inclogui les gestions per aconseguir els fons necessaris;
- assignar una dotació econòmica a les activitats identificades en la declaració de política general de la biblioteca i basades en les prioritats determinades prèviament;
- quan sigui aconsellable, establir relacions de col·laboració per adquirir materials conjuntament i així aprofitar al màxim els fons disponibles;
- pressupostar les activitats per determinar el cost de les activitats i programes i facilitar-ne la futura planificació;
- mantenir una política destinada a la renovació sostenible dels locals i els equipaments;
- avaluar i aplicar tècniques automatitzades, quan sigui convenient, per tal d'incrementar l'eficàcia i l'operativitat;
- introduir sistemes per garantir que tot el personal responsable d'una part del pressupost hagi de retre comptes de les despeses corresponents;
- augmentar la productivitat i eficiència del personal.

## 6.5

### Gestió dels recursos bibliotecaris

Un element essencial del pressupost és la despesa en materials bibliotecaris. El director de la biblioteca ha de vetllar perquè aquests fons es gastin d'una manera adequada i d'acord amb les prioritats acordades, i perquè els materials es mantinguin en bon estat i accessibles per tal que l'usuari els pugui aprofitar al màxim.

## 6.6

### Gestió del personal

El personal constitueix un element vital dels recursos de la biblioteca i, generalment, els seus sous són la partida més voluminosa del pressupost. Si es vol que els empleats treballin amb eficiència i amb uns alts nivells de motivació i satisfacció amb la pròpia feina, cal que la gestió del personal sigui sensible, coherent i basada en uns principis sòlids. Els elements següents tenen molta importància en la gestió del personal:

- Un procediment equitatiu per a la contractació del personal. Abans d'anunciar una vacant, cal definir les característiques del lloc de treball i de la persona que l'ha d'ocupar. Les entrevistes s'han de fer d'una manera que no es discriminin els candidats. Les contractacions s'han de basar únicament en criteris professionals i en l'adequació al lloc de treball, i no han d'estar influïdes per altres factors.



- Bona comunicació entre els membres del personal a tots els nivells. Els directors han d'analitzar periòdicament els sistemes de comunicació interna per assegurar-se que el personal està ben informat de les polítiques i procediments del sistema bibliotecari.
- Donar al personal la possibilitat de participar en l'elaboració de la política general i dels procediments operatius. Cal estimular la iniciativa per aprofitar al màxim les competències i experiència del personal. Si els empleats participen en el procés de presa de decisions sentiran com a "seus" els procediments i polítiques del servei.
- Es poden adoptar els principis de l'acció afirmativa, com ara la creació de càrrecs assignats a àrees de necessitats especials.

## 6.7

### Planificació i desenvolupament dels sistemes bibliotecaris

Per utilitzar amb la màxima eficàcia els seus recursos, la biblioteca pública necessitarà una sèrie de sistemes, com ara el control dels préstecs, la gestió econòmica i les comunicacions internes. El director de la biblioteca ha de vetllar perquè s'introdueixin els sistemes adequats i, quan calgui, recorre a personal especialitzat per desenvolupar-los. S'ha d'oferir al personal la formació necessària per fer ús d'aquests sistemes, l'eficàcia dels quals s'ha d'analitzar periòdicament.

## 6.8

### La gestió dels canvis

Igual que moltes altres organitzacions, les biblioteques públiques passen per un període de canvis continus i sense precedents com a resultat del ràpid desenvolupament de les tecnologies de la informació i de les transformacions socials i demogràfiques. Això ofereix unes oportunitats enormes a les biblioteques, per tal com el subministrament d'informació és una de les seves funcions primordials. També representa un desafiament per als directius i el personal, que han de procurar que el canvi s'introdueixi amb la màxima eficàcia i la mínima tensió per als empleats i la institució. Els directors de les biblioteques han de ser conscients de les conseqüències que comporta aquest important i continu procés de transformació, i han d'establir mètodes per afrontar-les.

#### 6.8.1. Planificar amb vista al futur

Els directors de les biblioteques han d'estar al dia de les novetats, dintre i fora del camp de la biblioteconomia, que poden tenir repercussions en el desenvolupament dels serveis. Han de trobar temps per llegir i estudiar per tal de preveure l'efecte dels canvis, sobretot els tecnològics, en la futura configuració dels serveis. També han de procurar que els responsables de la política de la institució i la resta del personal es mantinguin informats de les novetats que aporti el futur.

## 6.9

### Delegació de responsabilitats

El director que es troba al capdavant d'una biblioteca pública és el màxim responsable del servei, juntament amb l'òrgan de govern. No obstant això, tots els empleats que siguin responsables de determinats recursos de la biblioteca –com ara els materials, el personal o els locals– tenen una funció de gestió, cosa que han de reconèixer tant el director com el membre del personal afectat. Sempre que sigui possible, cal donar-los una formació adequada en matèria de gestió i han de participar en l'elaboració de la política general de la biblioteca. Cal delegar la responsabilitat de gestió al nivell d'escalafó adient. Ha de quedar clar quines responsabilitats es deleguen i quin és el mecanisme per retre comptes davant els directius. S'ha de proporcionar al personal una formació que els permeti executar amb eficiència les responsabilitats delegades. Un sistema de delegació planificat aprofita al màxim les competències i l'experiència d'una bona part del personal i ofereix oportunitats per a la promoció professional. També fa que siguin més les persones que s'impliquen plenament en el desenvolupament i funcionament del servei bibliotecari, incrementa la satisfacció per la pròpia feina i prepara els empleats per a la promoció quan se'n presenta l'oportunitat.

## 6.10

### Eines de gestió

En una biblioteca pública es pot utilitzar un ampli ventall d'eines de gestió. La seva pertinència dependrà d'una sèrie de factors, com ara el context cultural, el volum i característiques del servei, l'estil de gestió d'altres departaments de la mateixa organització, i de l'experiència disponible i el finançament. Tanmateix, les següents eines són importants per a les biblioteques públiques en gairebé totes les situacions:

- anàlisi de les necessitats de la comunitat;
- seguiment i avaluació;
- avaluació del rendiment.

#### 6.10.1. Anàlisi de les necessitats de la comunitat

Per tal d'oferir un servei que atengui les necessitats de tota la comunitat, la biblioteca pública ha de definir l'abast d'aquestes necessitats. Cal repetir aquest procés a intervals regulars, potser cada cinc anys, atès que les necessitats i les expectatives varien. L'avaluació de les necessitats de la comunitat consisteix en un procés en què la biblioteca recull informació detallada sobre la comunitat local i les seves necessitats en matèria de biblioteques i informació. La planificació i desenvolupament d'una política general es basen en els resultats d'aquesta avaluació, cosa que permet adequar els serveis a les necessitats. En alguns països, la preparació de l'avaluació de les necessitats de la comunitat és un requeriment regulat per disposicions legislatives de l'Administració. La informació que cal recopilar ha d'incloure:

- informació sociodemogràfica sobre la comunitat local, com ara distribució per edats i per sexes, diversitat ètnica, nivell cultural;
- dades sobre les organitzacions ciutadanes, com ara institucions educatives, centres de salut, hospitals, centres penitenciaris i organitzacions de voluntariat;
- informació sobre el món empresarial i comercial de la localitat;
- l'àrea d'influència de la biblioteca, és a dir, on viuen els usuaris en relació a la biblioteca;
- els mitjans de transport utilitzats a la comunitat;
- serveis d'informació oferts per altres institucions de la comunitat.

Atès que aquesta llista no és exhaustiva, en cada situació caldrà dur a terme una recerca per establir quina informació es necessita per preparar l'avaluació de les necessitats d'una comunitat. Tanmateix, amb independència del context local, és de gran importància el principi segons el qual cal elaborar una descripció de la comunitat, que permetrà al bibliotecari i a l'òrgan de govern planificar el desenvolupament i la promoció d'uns serveis que atenguin les seves necessitats. L'avaluació s'ha de complementar amb unes enquestes periòdiques als usuaris per esbrinar quins serveis desitja el públic en matèria de biblioteques i informació, a quin nivell, i com valoren els que reben. Com que la realització d'enquestes és una activitat especialitzada, s'obtindrà un resultat més objectiu si se n'encarrega una empresa externa, sempre que els recursos ho permetin.

### 6.10.2. Seguiment i avaluació

Mentre els serveis de la biblioteca avancen vers la consecució dels seus objectius, la direcció s'ha de responsabilitzar del control econòmic i del seguiment i avaluació de les seves activitats. La direcció ha de fer un continu seguiment del rendiment dels serveis bibliotecaris per tal d'assegurar que les estratègies i resultats operatius compleixen els objectius fixats. Cal elaborar estadístiques periòdicament per poder identificar les tendències. Les enquestes sobre les necessitats i grau de satisfacció de la comunitat, així com els indicadors de rendiment, són eines valuoses per controlar els resultats de la biblioteca. Cal establir unes tècniques per valorar la qualitat dels serveis oferts i la seva percepció per part de la comunitat. Cal avaluar amb regularitat tots els programes i serveis per comprovar si:

- aconseguen les finalitats i els objectius declarats de la biblioteca;
- s'apliquen amb regularitat;
- satisfan les necessitats de la comunitat;
- són capaços d'adaptar-se a unes necessitats canviants;
- necessiten una millora, un nou enfocament o una redefinició;
- compten amb els recursos adequats;
- són eficaços en relació al seu cost.

També cal dur a terme una avaluació i anàlisi constants dels procediments i processos de funcionament de la biblioteca per tal d'incrementar-ne l'eficàcia i operativitat.

### 6.10.3. Indicadors de rendiment

Disposar d'una informació fiable sobre el rendiment és una eina necessària per avaluar i millorar l'eficàcia, operativitat i qualitat del servei. La recopilació d'estadístiques relacionades amb els recursos, el personal, els serveis, els préstecs, les activitats, etc., aportarà dades que ajudaran a planificar, retre comptes i prendre decisions ben fonamentades en matèria de gestió. Es poden utilitzar els indicadors de rendiment següents per avaluar i controlar la consecució dels objectius de la biblioteca:

#### Indicadors d'ús

- préstecs per persona;
- total de visites a la biblioteca per persona;
- el percentatge de població que és soci de la biblioteca;
- préstecs per document, és a dir, índex de rotació;
- consultes del servei de referència per persona;
- nombre de préstecs per hora d'atenció al públic;
- nombre de consultes dels serveis electrònics i altres materials no impresos.

#### Indicadors de recursos

- volum total d'estoc per persona;
- disponibilitat de terminals/ordinadors personals per persona;
- oferta d'ordinadors d'accés públic on line per persona.

#### Indicadors de recursos humans

- ràtio de personal a jornada completa en relació al nombre d'habitants;
- ràtio de personal bibliotecari en relació al nombre d'habitants;
- ràtio de personal a jornada completa en relació als usuaris de la biblioteca.

#### Indicadors de qualitat

- enquestes per avaluar el grau de satisfacció dels usuaris;
- consultes ateses.

#### Indicadors de costos

- costos unitaris de les funcions, serveis i activitats;
- costos del personal en relació a les funcions executades; és dir, llibres processats, programes;
- costos totals per habitant, per soci de la biblioteca, per visitant, per punt de servei, etc.

#### Indicadors comparatius

- dades estadístiques comparatives que tinguin com a referència les d'altres serveis bibliotecaris internacionals, nacionals i locals de característiques semblants.

A més de recopilar i analitzar les estadístiques sobre recursos invertits i resultats aconseguits en matèria de serveis, cal determinar les necessitats no declarades dels no usuaris mitjançant un estudi de mercat que inclogui uns grups específics i enquestes als membres de la comunitat. En els llocs on no es disposa d'estadístiques demogràfiques fiables, resulta més difícil elaborar uns indicadors de rendiment dignes de confiança. Es pot recórrer a estimacions del total d'habitants, a la comparació de costos amb estadístiques d'usuaris i visitants, i a anàlisis comparatives amb biblioteques de característiques semblants.

#### 6.10.4. Avaluació del rendiment

Ja fa uns quants anys que les biblioteques públiques avaluen el seu propi rendiment. S'han establert uns indicadors de rendiment per avaluar els recursos invertits en tots els serveis en conjunt o en un de concret, i el producte, és a dir, els resultats aconseguits en dur a terme l'activitat. Per exemple, la creació d'un servei de consultes per als usuaris requereix la inversió de recursos com ara personal, materials, equipaments i espai. El producte consisteix en el nombre de consultes rebudes, les ateses, i el nivell d'utilització dels recursos i d'altres serveis

- per exemple, el servei de reserva— que es deriven de l'activitat original. Aquestes dades es poden comparar cada any per veure si millora l'eficàcia del servei de la biblioteca.
- L'Administració de Biblioteques Nacionals de Dinamarca subministra a les biblioteques públiques una base de dades, programes informàtics i una guia per a l'avaluació del rendiment. Això ofereix a totes les biblioteques públiques daneses la possibilitat de recollir la informació de la mateixa manera, cosa que els dóna una eina excel·lent per a les anàlisis comparatives. També poden comparar les estadístiques amb els resultats d'una gran enquesta als usuaris (<http://www.kib.dk>).
- A Xile s'ha posat en marxa un sistema de gestió participativa per a les biblioteques públiques. El seu funcionament consisteix en un estudi de l'entorn circumdant i la comunitat, i en la definició de procediments per a la concepció, planificació i realització d'activitats culturals amb la participació de la població local. Inclou procediments per al seguiment de la gestió participativa, l'avaluació de la qualitat del treball i l'impacte que tenen les biblioteques públiques en la comunitat local.

La tecnologia informàtica facilita l'avaluació del rendiment i permet la implantació i ús de models molt perfeccionats de biblioteca en el desenvolupament dels serveis. L'avaluació del rendiment ha de ser un procés planificat executat amb coherència durant un període de temps. Es pot trobar més informació sobre els indicadors de rendiment bibliotecari en la norma ISO 11620: 1998, *Information and documentation. Library performance indicators*.

Una altra manera d'obtenir una informació útil sobre l'èxit d'una biblioteca es comparar les dades sobre recursos invertits i resultats aconseguits amb les d'altres biblioteques de dimensions i característiques semblants. D'aquest mètode se'n sol dir benchmarking o mètode de referenciació i és un útil complement per a les avaluacions internes de rendiment.

## 6.11

### Màrqueting i promoció

Els directors de biblioteques poden recórrer a les tècniques de màrqueting per entendre les necessitats dels usuaris i elaborar uns plans eficaços per satisfer-les. La biblioteca també ha difondre els seus serveis entre el públic amb l'objectiu de mantenir-lo informat dels recursos que li ofereix per atendre els seus requeriments en matèria de biblioteques i informació.

#### 6.11.1. Política de màrqueting i promoció

La biblioteca ha de disposar d'una política de comunicació, màrqueting i promoció que li permeti difondre d'una manera planificada els seus serveis entre el públic. Aquesta política ha d'incloure una estratègia de màrqueting i comunicació, i mètodes per avaluar els programes de promoció.

#### 6.11.2. Pla de màrqueting i promoció

Per tal que la biblioteca pugui aplicar amb èxit la seva estratègia de màrqueting, cal elaborar un pla coherent de màrqueting i promoció basat en la política general acordada. Pot constar dels elements següents:

- ús positiu de mitjans de comunicació impresos i electrònics;
- mostres i exposicions;
- una senyalització eficaç, tant interior com exterior;
- publicacions periòdiques i elaboració de llistes de recursos i fullets;
- campanyes en favor de la lectura i l'alfabetització;
- planificació de campanyes per atendre les necessitats de les persones amb discapacitats físiques i sensorials;
- fires de llibres;
- webs de la biblioteca a Internet;
- enllaços amb webs i portals afins;
- grups d'amics de la biblioteca;
- celebracions anuals de la setmana de la biblioteca i altres activitats col·lectives de promoció;
- celebració d'anys especials i aniversaris;
- inclusió de la biblioteca en la guia telefònica i altres directoris de la comunitat;
- activitats i campanyes de captació de fons;
- activitats com ara conferències i xerrades, i relació amb els grups de la comunitat;
- publicacions especials; per exemple, sobre la història de la biblioteca, sobre la de la comunitat.

Com que la llista no és exhaustiva, s'hi poden afegir altres elements en funció de les circumstàncies locals.

#### 6.11.3. Treballar amb els mitjans de comunicació

El personal ha de comptar amb la formació necessària per utilitzar els mitjans de comunicació amb vista a promoure els serveis de la biblioteca i respondre a les consultes dels mitjans. Han

de ser capaços d'escriure articles per als diaris locals i redactar comunicats de premsa. Han d'estar familiaritzats amb les tècniques de parlar en públic per tal de poder ser entrevistats per la ràdio i la televisió. També han d'estar capacitats per promoure la biblioteca i els seus serveis mitjançant xarxes informàtiques i de telecomunicacions, incloent-hi la creació de webs a Internet.

#### **6.11.4. El suport de la comunitat**

Els directius de la biblioteca han de procurar que la comunitat estigui informada de la importància dels serveis bibliotecaris. Els òrgans de finançament municipals, regionals i nacionals han de ser plenament conscients de la important posició que la biblioteca ocupa en la comunitat, i han de prestar suport al seu desenvolupament.

#### **6.11.5. Guanyar-se el suport de la comunitat**

La biblioteca ha de disposar d'una estratègia definida i un programa permanent per promoure el suport de la comunitat, que es poden basar en les accions següents:

- mantenir una organització d'"amics de la biblioteca" amb vista a la captació de fons i l'obtenció d'un suport generalitzat;
- col·laborar amb representants de la comunitat per donar suport a iniciatives de gran envergadura, com ara nous edificis o serveis;
- establir vincles amb grups ciutadans per ampliar parts del fons o reforçar serveis específics;
- col·laborar amb grups que desitgin pronunciar-se en favor dels serveis bibliotecaris i el seu desenvolupament;
- participació del personal de la biblioteca en activitats que tinguin per objectiu fomentar la sensibilització sobre la varietat i valor dels serveis bibliotecaris.

El suport de la comunitat depèn també del fet que la biblioteca ofereixi els serveis que promet.

#### **6.11.6. Suport actiu**

La biblioteca ha de redactar i adoptar una política que defineixi la seva funció a l'hora de generar un suport públic als serveis bibliotecaris.

Un públic ben informat pot aportar un suport valuós a la biblioteca pública i promoure-la activament dintre de la comunitat. Una de les eines de màrqueting més efectives és aconseguir que la gent parli de la biblioteca i dels seus serveis. Aquesta tasca implica la relació amb els responsables polítics per assegurar la consecució d'uns objectius específics en el moment apropiat dels processos legislatius, pressupostaris o de definició de polítiques.

#### **6.11.7. Col·laboració amb els òrgans de govern**

Els directius de la biblioteca s'han de reunir amb el principal òrgan de govern i finançament de la institució com a mínim un cop a l'any per analitzar-ne els serveis, els plans de desenvolupament, els èxits i els obstacles. Els bibliotecaris han de mirar d'implacar sempre que

puguin l'òrgan de govern en les principals activitats de la institució. Es poden utilitzar esdeveniments com ara la inauguració d'una biblioteca nova, el llançament d'un servei, la instal·lació d'un punt d'accés públic a Internet, la inauguració d'una nova col·lecció o una campanya de captació de fons.

#### **6.11.8. Participació en la vida de la comunitat**

Una de les estratègies de promoció més efectives consisteix en la participació de membres ben informats del personal, el comitè i el consell de la biblioteca en activitats ciutadanes. Tot seguit en donem uns quants exemples:

- presentar comentaris de llibres i d'activitats per la ràdio i la televisió;
- col·laborar amb grups literaris i culturals d'infants i adults;
- escriure una columna per a un diari;
- prestar suport a les organitzacions i campanyes en favor de l'alfabetització;
- participar en les activitats de les organitzacions locals;
- col·laborar en iniciatives escolars;
- participar en societats històriques i genealògiques locals;
- pertànyer a una organització de serveis; per exemple, el Rotary Club;
- visitar les organitzacions locals per promoure els serveis bibliotecaris.

#### **6.11.9. Avaluació**

La biblioteca ha d'avaluar periòdicament el seu programa de màrqueting i promoció, i vetllar perquè els resultats d'aquesta avaluació es tinguin en compte en la planificació de futurs programes.



# Apèndixs

## Apèndixs

### Apèndix 1

# Manifest de la Biblioteca Pública de l'IFLA/UNESCO

## Una porta d'accés al coneixement

La llibertat, la prosperitat i el desenvolupament de la societat i les persones són valors humans fonamentals. Només s'aconseguiran mitjançant uns ciutadans ben informats, capaços d'exercir els seus drets democràtics i executar una funció activa en la societat. La participació constructiva i el desenvolupament de la democràcia depenen d'una educació adequada i d'un accés lliure i sense restriccions al coneixement, el pensament, la cultura i la informació. La biblioteca pública, la porta local d'accés al coneixement, ofereix les condicions bàsiques per a l'educació al llarg de la vida, la independència en la presa de decisions i el desenvolupament cultural de les persones i grups socials.

Aquest manifest proclama la fe de la UNESCO en la biblioteca pública com a força viva de l'educació, la cultura i la informació, i com a institució essencial per impulsar la pau i el benestar espiritual en la ment dels éssers humans.

La UNESCO encoratja, doncs, els governs nacionals i locals a impulsar les biblioteques públiques i a implicar-se activament en el seu desenvolupament.

## La biblioteca pública

La biblioteca pública és el centre local d'informació que posa a l'abast dels usuaris tota mena de coneixements i informació.

Els serveis de la biblioteca pública es basen en el principi de la igualtat d'accés per a tothom, sense distinció d'edat, raça, sexe, religió, nacionalitat, llengua o classe social. Cal oferir uns serveis especials als usuaris que, pel motiu que sigui, no puguin utilitzar els serveis i materials habituals de la biblioteca; per exemple, les minories lingüístiques, i les persones discapacitades o internades en hospitals o presons.

Tots els grups d'edat hi han de trobar materials que atenguin les seves necessitats. Els fons i els serveis han d'incloure tota mena de mitjans i tecnologies modernes, així com materials tradicionals. És fonamental que tinguin una elevada qualitat i responguin a les necessitats i condicions locals. Els materials han de reflectir les tendències actuals i l'evolució de la societat, així com la memòria dels esforços i la imaginació dels éssers humans.

Els fons i els serveis no han d'estar subjectes a cap forma de censura ideològica, política ni religiosa, ni a pressions comercials.

## Objectius de la biblioteca pública

El nucli dels serveis de la biblioteca pública ha d'estar constituït pels objectius que es detallen tot seguit i que estan relacionats amb la informació, l'alfabetització, l'educació i la cultura:

1. crear i reforçar els hàbits de lectura dels nens des de ben petits;
2. promoure l'educació individual i autodidacta, així com l'ensenyament formal a tots els nivells;
3. oferir oportunitats per a un desenvolupament personal creatiu;
4. estimular la imaginació i la creativitat dels nens i els joves;
5. promoure la consciència del patrimoni cultural, la valoració de les arts, els avenços científics i les innovacions;
6. oferir accés a les expressions culturals de totes les arts escèniques;
7. fomentar el diàleg intercultural i protegir la diversitat cultural;
8. prestar suport a la tradició oral;
9. garantir als ciutadans l'accés a tota mena informació ciutadana;
10. oferir uns serveis d'informació adequats a les empreses, associacions i grups d'interessos locals;
11. facilitar l'adquisició de competències bàsiques en matèria d'informació i informàtica;
12. prestar suport a activitats i programes literaris, participar-hi i, si cal, posar-los en marxa.

### **Finançament, legislació i xarxes**

En principi, la biblioteca pública serà gratuïta. En són responsables les autoritats locals i nacionals. Ha d'estar regulada per una legislació específica i ha de ser finançada per les administracions nacional i local. Ha de ser un component essencial de qualsevol estratègia a llarg termini en favor de la cultura, la informació, l'alfabetització i l'educació.

Per tal de garantir la coordinació i cooperació de les biblioteques a escala nacional, hi ha d'haver una legislació i uns plans estratègics que defineixin i promoguin una xarxa nacional de biblioteques basada en unes directrius de serveis definides prèviament.

Cal dissenyar la xarxa bibliotecària pública tenint en compte les biblioteques nacionals, regionals, especialitzades i d'investigació, així com les de les escoles, instituts i universitats.

### **Funcionament i gestió**

Cal formular una política clara que defineixi els objectius, prioritats i serveis en funció de les necessitats de la comunitat local. La biblioteca pública ha d'estar organitzada d'una manera eficaç i cal mantenir-hi unes normes professionals de funcionament.

Cal garantir la cooperació amb institucions afins, com ara grups d'usuaris i altres professionals a escala local, regional, nacional i internacional.

Tots els membres de la comunitat han de poder accedir físicament als seus serveis. Per a això calen uns edificis ben situats, sales de lectura i estudi, així com les tecnologies adequades i unes hores d'atenció al públic còmodes per als usuaris. També implica l'existència d'uns serveis d'extensió per als qui no poden visitar la biblioteca.

Els serveis bibliotecaris s'han adaptar a les diferents necessitats de les comunitats en àrees rurals i urbanes.

El bibliotecari és un intermediari actiu entre els usuaris i els recursos. La formació professional permanent del bibliotecari és indispensable per garantir uns serveis adequats.

Cal oferir uns programes d'extensió de serveis i educació per ajudar els usuaris a beneficiar-se de tots els recursos.

## Aplicació del Manifest

Instem els responsables polítics locals i nacionals i tota la comunitat bibliotecària d'arreu del món a aplicar els principis expressats en aquest Manifest.

*Aquest Manifest s'ha elaborat en col·laboració amb la Federació Internacional d'Associacions i Institucions Bibliotecàries (IFLA).*

Es pot trobar aquest Manifest en més de vint llengües a la web de l'IFLA:

<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/manif.htm>

## Apèndix 2

# La Llei de Biblioteques de Finlàndia

(904/1998)

Promulgada a Hèlsinki el 4 de desembre de 1998.

D'acord amb la decisió del Parlament, s'aprova la llei següent.

### Capítol 1. Objectius

1. Aquesta llei regula els serveis bibliotecaris i d'informació que han de prestar les biblioteques públiques, i la promoció d'aquests serveis a escala nacional i regional.
2. L'objectiu dels serveis bibliotecaris i d'informació prestats per les biblioteques públiques és promoure la igualtat d'oportunitats entre els ciutadans per tal que puguin millorar el seu nivell cultural, satisfer els seus interessos literaris i culturals, desenvolupar de manera ininterrompuda els seus coneixements i aptituds personals i cíviques, adquirir una visió internacional i aprendre al llarg de la vida.

Les activitats bibliotecàries també tenen per objectiu el desenvolupament de xarxes de serveis interactives i virtuals i els seus continguts educatius i culturals.

### Capítol 2. Organització dels serveis de biblioteca i informació

3. L'Ajuntament serà el responsable d'organitzar els serveis de biblioteca i informació esmentats en aquesta llei.

L'Ajuntament pot encarregar-se dels serveis de biblioteca i informació independentment o en col·laboració, total o parcial, amb altres ajuntaments, o d'altres maneres. L'Ajuntament té la responsabilitat que els serveis s'ajustin a aquesta llei.

Els usuaris tindran accés a professionals especialitzats en serveis bibliotecaris i d'informació, i a uns materials i equipaments en contínua renovació.

En un municipi bilingüe, es concedirà la mateixa atenció a les necessitats de tots dos grups lingüístics.

Als municipis de l'àrea habitada pels samis, es prestarà la mateixa atenció a les necessitats del grup de llengua sami que al de llengua finesa.

### Capítol 3. La xarxa de serveis bibliotecaris i d'informació

4. Una biblioteca pública treballarà en col·laboració amb altres biblioteques públiques, amb les d'investigació i amb les dels centres educatius, totes les quals són part integrant de la xarxa nacional i internacional de serveis bibliotecaris i d'informació.

Les biblioteques que fan la funció de biblioteca central de les públiques, o que compleixen la funció de biblioteca provincial, complementen els serveis de les biblioteques públiques.

La biblioteca central és una biblioteca instituïda en un municipi pel Ministeri corresponent, amb el consentiment de l'Ajuntament. El seu àmbit d'actuació serà tot el país.

Una biblioteca provincial és una biblioteca instituïda en un municipi pel Ministeri corresponent, amb el consentiment de l'Ajuntament. El Ministeri corresponent determinarà el seu àmbit de funcionament.

Un decret regularà les tasques de la biblioteca central i les de la provincial. Després de la consulta pertinent amb l'Ajuntament, el Ministeri corresponent pot anul·lar la designació d'una biblioteca com a central o provincial.

### Capítol 4. Serveis bibliotecaris gratuïts

5. L'ús dels fons de la biblioteca dintre de l'edifici i el préstec de materials seran gratuïts.

Els préstecs interbibliotecaris de la biblioteca central i la provincial a les biblioteques públiques seran gratuïts.

En el cas d'altres transaccions bibliotecàries, l'Ajuntament pot cobrar unes taxes que no poden superar el cost de la transacció.

Per un motiu concret, es pot incrementar aquesta taxa que en circumstàncies normals no pot superar el cost de la transacció.

### Capítol 5. Avaluació

6. L'Ajuntament ha d'avaluar els serveis bibliotecaris i d'informació que ofereix.

L'objectiu d'aquesta avaluació és millorar l'accés als serveis bibliotecaris i d'informació i promoure'n el desenvolupament. L'avaluació ha de controlar l'aplicació dels serveis bibliotecaris i d'informació, així com la seva qualitat i la seva eficàcia en relació als costos.

Tots els municipis estan obligats a dur a terme l'avaluació esmentada en aquesta clàusula.

Les decisions sobre l'avaluació nacional i la participació en avaluacions internacionals són competència del Ministeri pertinent, que durà a terme l'avaluació conjuntament amb les delegacions provincials de l'Estat. L'Ajuntament contribuirà a l'avaluació esmentada en aquest apartat.

Cal fer públiques les conclusions més destacades d'aquest avaluació.

### Capítol 6. Administració estatal dels serveis bibliotecaris i d'informació

7. El Ministeri pertinent serà la instància administrativa responsable dels serveis bibliotecaris i d'informació a escala nacional. La Delegació Provincial de l'Estat en serà l'autoritat administrativa a escala regional. Un decret regularà les tasques de la Delegació Provincial de l'Estat.

## Capítol 7. Disposicions legals diverses

8. El sistema bibliotecari ha de comptar amb un nombre suficient de personal qualificat en matèria de biblioteques i informació i amb altres empleats.  
Un decret regularà la qualificació professional que ha de tenir el personal bibliotecari.  
En casos concrets, el Ministeri pertinent pot autoritzar que es faci una excepció pel que fa als requeriments formals en matèria de qualificació professional.
9. L'Ajuntament rebrà de l'Estat una subvenció per al funcionament de la biblioteca, segons el que prescriu la Llei de Finançament de Prestacions Educatives i Cultures (635/1998).  
L'Ajuntament rebrà un ajut del Govern per cobrir els costos de construcció i renovació d'una biblioteca, d'acord amb la Llei de Finançament de Prestacions Educatives i Culturals.  
L'adquisició d'un autobús o vaixell biblioteca també tindrà la consideració de construcció.
10. La biblioteca pot elaborar unes normes que regulin l'ús dels serveis i els drets i deures de l'usuari. Per la infracció de les normes de la biblioteca s'imposarà una multa proporcionada amb la gravetat de la infracció.
11. De conformitat amb l'ordenament jurídic, es publicaran disposicions més detallades de l'aplicació d'aquesta llei.

### Apèndix 3

# El Decret sobre Biblioteques de Finlàndia

(1078/998)

Promulgat a Hèlsinki el 18 de desembre de 1998.

## Secció 1. Funcions de la Biblioteca Central de les Biblioteques Públiques

La Biblioteca Central tindrà les funcions següents:

1. serà el centre nacional de préstec interbibliotecari;
2. promourà la col·laboració de les biblioteques públiques entre elles i entre les biblioteques públiques i les científiques;
3. crearà els mètodes i instruments comuns necessaris per organitzar els serveis bibliotecaris i d'informació;
4. executarà les altres funcions assignades pel Ministeri competent.

## Secció 2. Funcions de la Biblioteca Provincial

La Biblioteca Provincial tindrà les funcions següents:

1. prestarà suport als serveis de préstec interbibliotecari de les biblioteques públiques de la seva regió;
2. crearà serveis d'informació referits al seu propi àmbit d'acció;

3. proporcionarà al personal que operi en el seu àmbit d'acció formació sobre els nous mètodes i projectes de desenvolupament de l'activitat bibliotecària;
4. executarà les altres funcions assignades pel Ministeri competent.

### **Secció 3. Funcions de la Delegació Provincial de l'Estat**

La Delegació Provincial de l'Estat tindrà les funcions següents:

1. en col·laboració amb el Ministeri competent, controlarà i promourà els serveis bibliotecaris i d'informació requerits per la població, i n'avaluarà l'accessibilitat i qualitat;
2. promourà projectes de desenvolupament a escala regional, nacional i internacional en l'àmbit dels serveis bibliotecaris i d'informació;
3. executarà les altres funcions assignades pel Ministeri competent.

### **Secció 4. Qualificacions requerides**

Com a mínim dos terços del personal esmentat en la Secció 8, Apartat 1, de la Llei de Biblioteques (904/1998) han de ser llicenciats universitaris, o diplomats, o han de disposar d'una formació professional que inclogui –o tingui com a complement– un mínim de 20 crèdits en estudis de biblioteconomia i informació cursats en una universitat o en una institució de formació professional.

La qualificació requerida en el cas del responsable de la biblioteca és una titulació universitària que inclogui –o tingui com a complement– un mínim de 35 crèdits en estudis de biblioteconomia i informació.

### **Secció 5. Entrada en vigor**

Aquest decret entrarà en vigor el dia 1 de gener de 1999.

Les disposicions de la Secció 4, Apartat 1, no s'aplicaran al personal contractat per la biblioteca quan aquest Decret entri en vigor.

Tot procés per ocupar una vacant o un càrrec en el moment en què aquest Decret entri en vigor quedarà subjecte o s'ajustarà als requeriments en matèria de qualificació vàlids abans de l'entrada en vigor.

Abans de l'entrada en vigor d'aquest Decret, es poden adoptar les mesures necessàries per aplicar-lo.

### **Secció 6. Disposicions transitòries referides al personal**

No detallades.

### **Secció 7. Disposicions transitòries referides a la finalització d'estudis.**

No detallades.

**Apèndix 4**

# Carta de l'usuari.

## Biblioteca del Comtat de Buckinghamshire

Diverses biblioteques públiques han elaborat cartes de serveis a l'usuari/client. L'exemple que es presenta tot seguit correspon a la Biblioteca del Comtat de Buckinghamshire, a Anglaterra.

**Carta de l'usuari de serveis bibliotecaris**

Volem que els usuaris de la Biblioteca de Buckinghamshire rebin un servei d'alta qualitat. Aquesta carta defineix les normes de servei que volem aconseguir en totes les nostres biblioteques i a les quals teniu dret a aspirar. També us informa de què heu de fer si voleu que el nostre servei canviï i millori.

**El compromís de la nostra biblioteca**

- Tenim una xarxa de sucursals i biblioteques itinerants en tot Buckinghamshire. Consultarem la població local per garantir que les hores d'atenció al públic reflecteixin les necessitats de cada comunitat.
- Els nostres catàlegs informatitzats oferiran als usuaris de totes les biblioteques informació detallada sobre tot el ventall de materials inclosos en el servei bibliotecari.
- Els materials en préstec es poden retornar o renovar en qualsevol de les nostres biblioteques, i no tan sols en la que ha tramitat el préstec.

**El nostre compromís de servei**

1. Us atendran membres del nostre personal que portaran distintius amb el seu nom i que han rebut formació especialitzada en atenció al client.
2. El nostre personal serà servicial i cortès, i tindrà la preparació i l'experiència necessàries per executar com cal les seves tasques.
3. Per norma general, no haureu d'esperar més de 3 minuts perquè us atenguin en un taulell o en un servei d'informació, llevat de períodes de màxima demanda.
4. Respondrem a les vostres consultes al més aviat possible o us informarem sobre quant de temps tardarem a fer-ho.
5. Atendrem les vostres cartes o trucades telefòniques amb puntualitat i eficàcia, i les contestarem o n'acusarem recepció en un termini de 3 dies feiners. Si cal, després us adreçarem una resposta detallada en un termini de 10 dies feiners.
6. Us lliurarem el 70% dels articles demanats en un termini de 15 dies i el 80% en 30 dies. El termini es pot allargar en el cas d'articles de molta requesta o dels procedents de fora del comtat. Sempre que ens ho demaneu, us informarem de la situació de la vostra comanda.



**El nostre compromís d'accessibilitat i qualitat**

- Prestarem uns serveis que reflecteixin la diversitat cultural i lingüística de les comunitats locals.
- No estalviarem esforços per oferir unes instal·lacions i serveis accessibles a les persones discapacitades.
- Oferirem un servei bibliotecari que satisfaci les necessitats de grups especials d'usuaris, com ara les persones que no poden sortir de casa seva o les internades en institucions.
- Proporcionarem al nostre personal l'assessorament i la formació necessaris per atendre les necessitats de tots els usuaris, sense cap mena de discriminació.

**El nostre compromís d'escoltar i consultar**

- Sempre que ho necessiteu, us informarem més detalladament dels nostres serveis.
- Prestarem atenció a les vostres opinions sobre els serveis bibliotecaris. Si desitgeu fer-nos arribar els vostres comentaris o suggeriments, poseu-vos en contacte amb el director de la biblioteca local o empleneu el formulari de comentaris, queixes i felicitacions.
- Com a mínim cada tres anys farem una enquesta en cada biblioteca per valorar el grau de satisfacció dels usuaris, i en publicarem els resultats.
- Consultarem els usuaris sobre qüestions importants que afectin el servei, i us mantindrem informats dels canvis i novetats.

Es farà un acurat seguiment del compliment dels compromisos detallats en aquesta carta. Cada any es durà a terme una revisió de les normes i se'n publicaran els resultats.

**Apèndix 5****Normes per a la construcció d'edificis per a biblioteques****Ontario (Canadà) i Barcelona (Espanya)**

No hi ha una norma universal per avaluar els edificis de les biblioteques públiques. Tanmateix, en alguns països i regions s'han establert uns criteris. En aquest apèndix s'inclouen els criteris utilitzats per Ontario (Canadà) i Barcelona (Espanya), que poden servir com a exemple útil per la planificació de l'edifici d'una biblioteca. És important que les necessitats específiques d'una comunitat siguin el factor primordial a l'hora de determinar l'espai final que s'assignarà a la biblioteca. Juntament amb els exemples d'aquest apèndix, s'han de tenir en compte totes les seccions de l'apartat 3.10, "Els edificis de la biblioteca".

Els qui planifiquin la biblioteca han de tenir present que l'automatització ha transformat les estructures dels serveis bibliotecaris i que l'organització i dimensions de la biblioteca han de tenir en compte la tecnologia actual i futura.

### **Críteris per a les biblioteques públiques d'Ontario, 1997**

Per determinar els espais requerits, les biblioteques públiques d'Ontario fan servir els mètodes següents:

- **Superfície mitjana per persona:** per a una població inferior a 100.000 habitants, la norma adequada és 56 m<sup>2</sup> per cada 1.000 persones.
- **Les dimensions de l'edifici estan en funció d'uns components principals.**
  1. Espai per al fons: aquest espai es pot calcular a partir d'una mitjana de 110 volums per m<sup>2</sup>. Això permet que hi hagi prestatgeries més baixes i passadissos més amplis en àrees especialitzades, com ara la infantil i la d'obres de referència, i la distribució habitual de prestatgeries i passadissos en l'àrea de no-ficció, que és més gran.  
Espai necessari = 1 m<sup>2</sup> per cada 110 volums.
  2. Espai per als usuaris: un criteri acceptable per determinar-lo és el de 5 espais per a usuaris per cada 1.000 habitants. Això permet condicionar llocs individuals d'estudi a les àrees infantils i per a adults, així com àrees de descans, taules per a la consulta de referències, terminals audiovisuals i punts d'accés públic a Internet.  
Un espai de 2,8 m<sup>2</sup> és un criteri acceptable per a cada lector.
  3. Espai per al personal: un criteri recomanat per determinar el nombre de membres del personals és el d'1 empleat per cada 2.000 habitants (vegeu també l'apartat 5.6). Es pot calcular l'espai per al personal a partir del criteri de 16,3 m<sup>2</sup> per empleat. Aquesta xifra inclou el seu lloc de treball, els taulells de serveis als lectors, les zones de circulació, una sala de descans, taquilles, etc.  
Espai necessari: 16,3 m<sup>2</sup> per empleat -- 1 empleat per cada 2.000 habitants.
  4. Sales per a usos diversos: totes les biblioteques han d'assignar un espai a aquestes sales per a objectius relacionats amb programes o serveis de la comunitat.
  5. Espai no assignable: inclou lavabos, consergeria, maquinària, ascensors, escales mecàniques, etc. La necessitat d'espai no assignable és inferior en els casos en què la biblioteca comparteix lavabos, àrees per a maquinària, etc., amb altres institucions del mateix edifici.  
Espai necessari: 20% de l'espai net (és a dir, el 20% del total dels apartats de l'1 al 4).
- 6. Dimensions globals mínimes

Les dimensions mínimes d'una biblioteca independent no haurien de ser inferiors a 370 m<sup>2</sup>. En un sistema amb diverses sucursals, la sucursal no pot tenir menys de 230 m<sup>2</sup> de superfície, més 14 m<sup>2</sup> per cada 1.000 volums addicionals per damunt dels 3.000 volums del seu fons.

*Ontario Public Library Guidelines: A Development Tool for Small, Medium and Country Libraries, Sudbury, Ontario, Ontario Library Service North, 1997.*

	Biblioteca filial		Biblioteca local	
	Habitants 3 000 - 5 000	Habitants 5 000 - 10 000	Habitants 10 - 20 000	Habitants 20 - 30 000
LOCALS (en m <sup>2</sup> )				
<b>Zones públiques</b>				
Vestíbul	15 - 15	15 - 30	30 - 40	40 - 60
Sala per a usos diversos	- 50	50 - 60	60 - 80	80 - 100
Zona general: préstec referències	130 - 200	200 - 270	270 - 410	410 - 645
Revistes/material audiovisual	60 - 90	90 - 100	100 - 115	115 - 140
Zona infantil	60 - 90	90 - 120	120 - 160	160 - 225
Oficina	15 - 15	15 - 20	20 - 20	20 - 30
Magatzem	20 - 30	30 - 40	40 - 60	60 - 80
Àrea de descans	-10	10 - 10	10 - 15	15 - 20
Aparcament				
<b>Àrea d'activitats</b>	<b>300 - 500</b>	<b>500 - 650</b>	<b>650 - 900</b>	<b>900 - 1300</b>
<b>Àrees de serveis</b>				
Instal·lacions de neteja				
Corredors, etc.				
Lavabos				
<b>Total àrea construïda</b>	<b>390 - 650</b>	<b>650 - 845</b>	<b>845 - 1170</b>	<b>1.170 - 1.690</b>
L'àrea total construïda és l'àrea d'activitats més el 30%				
INSTAL·LACIONS				
<b>Punts de lectura, audiovisuals i ordinadors (nombre de places)</b>				
Àrea general	20 - 30	30 - 40	40 - 60	60 - 85
Àrea infantil	15 - 20	20 - 25	25 - 35	35 - 50
Revistes: Taula	2 - 4	4 - 4	4 - 6	6 - 10
Informal	6 - 8	8 - 10	10 - 10	10 - 15
Audiovisuals		6 - 8	8 - 12	12 - 16
PC - General	4	6 - 8	8 - 10	10 - 14
PC - CD-ROM		1 - 2	2 - 2	2 - 4
Vestíbul per a usos diversos	-35	35 - 45	45 - 60	60 - 75
<b>Prestatgeries: 33 llibres x m</b>	300	395 - 760	760 - 1090	1090 - 1515
<b>Prestatges CD: 225 CD/ 60x90 cm unit.</b>		5 - 7	7 - 10	10 - 13

# Diputació de Barcelona.

## Normes bàsiques per a les biblioteques públiques

Revisades al març del 1999

	Biblioteca Central Urbana			
	Habitants 30.000 a 50.000	Habitants Més de 50.000	Habitants Fins a 50.000	Habitants Més de 50.000
LOCALS (en m <sup>2</sup> )				
<b>Zones públiques</b>				
Vestíbul	60 - 110	110 - 150	60 - 110	110 - 150
Sala per a usos diversos	100 - 150	150 - 200	100 - 150	150 - 200
Zona general: préstec referències	645 - 930	930 - 1.450	580 - 930	930 - 1.450
Revistes/material-audiovisual	140 - 250	250 - 400	110 - 250	250 - 400
Zona infantil	225 - 300	300 - 360	180 - 300	300 - 360
Oficina	30 - 40	40 - 100	50 - 65	65 - 180
Magatzem	80 - 150	150 - 230	115 - 210	210 - 350
Àrea de descans	20 - 30	30 - 35	20 - 35	35 - 40
Aparcament	-40	40 - 75	75 - 150	150 - 170
<b>Àrea d'activitats</b>	<b>1.300 - 2.000</b>	<b>2.000 - 3.000</b>	<b>1.300 - 2.200</b>	<b>2.200 - 3.300</b>
<b>Total àrea construïda</b>	<b>1.690 - 2.600</b>	<b>2.600 - 3.900</b>	<b>1.690 - 2.860</b>	<b>2.860 - 4.290</b>
INSTAL·LACIONS				
<b>Punts de lectura, audiovisuals i ordinadors (nombre de places)</b>				
Àrea general	85 - 115	115 - 145	50 - 115	115 - 145
Àrea infantil	50 - 65	65 - 75	40 - 65	65 - 75
Revistes: Taula	10 - 15	15 - 20	6 - 15	15 - 20
Informal	15 - 20	20 - 25	10 - 20	20 - 25
Audiovisuals	16 - 20	20 - 25	16 - 20	20 - 25
PC - General	14 - 18	18 - 27	14 - 18	18 - 27
PC - CD- ROM	4 - 5	5 - 9	5 - 6	6 - 9
Vestíbul per a usos diversos	75 - 115	115 - 150	75 - 115	115 - 150
<b>Prestatgeries: 33 l. x m</b>	1515 - 2120	2120 - 2725	1820 - 2425	2425 - 3335
<b>Prestatges CD: 225 CD</b>	3 - 17	17 - 25	15 - 20	20 - 30

# Bibliografia

## Generalitats

An Chomhairle Leabharlanna (The Library Council). *Joining Forces: Delivering Libraries and Information Services in the Information Age*. Dublín. The Library Council. 2000.

Associazione Italiana Biblioteche. *Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche Italiane*. Roma. Associazione Italiana Biblioteche. 2000.

Baró i Llambias, M. i T. Mañà i Terré. *Formar-se per informar-se: propostes per a la integració de la biblioteca a l'escola*. Barcelona. Edicions 62. Rosa Sensat. 1994.

Benton Foundation. *Buildings, Books and Bytes: Libraries and Communities in the Digital Age*. Publicat per la Benton Foundation a petició de la W.K. Kellogg Foundation. 1996.  
<http://benton.org/Library/Kellogg/buildings/html>

Benton Foundation. *Local Places, Global Connections: Libraries in the Digital Age*. Publicat per la Benton Foundation i Libraries for the Future. 1999.  
<http://www.benton.org/library/libraries/home.html>

*Bibliotheken '93: Strukturen – Aufgaben – Positionen*. Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände (BDB). Berlín, Goettingen. BDB; Berlín. Deutsches Bibliotheksinstitut. 1994.

Calenge, Bertrand. *Les petites bibliothèques*. París. Cercle de la librairie. 1993.

Consell de Cooperació Cultural. Comitè de Cultura. *Council of Europe/EBLIDA guidelines on library legislation and policy in Europe*. 2000.

Domínguez Sanjurjo, María Ramona. *Nuevas formas de organización y servicios en la biblioteca pública*. Gijón, España. Trea. 1997.

Anglaterra. Culture, Media and Sport Committee (UK). *Culture, Media and Sport -Sixth Report - Public Libraries*. Londres. House of Commons. 2000.  
<http://www.parliament.the-stationery-office.co.uk/pa/cm199900/cmselect/cmcumeds/241/24102.htm>

Anglaterra. Department of Culture, Media and Sport. *Comprehensive, Efficient and Modern Public Libraries-Standards and Assessment*. Londres. Department of Culture, Media and Sport. 2001.

Anglaterra. Libraries, Information and Archives Division. *Libraries for All: Social Inclusion in Public Libraries: Policy Guidelines for Local Authorities in England*. Londres. Department of Culture, Media and Sport. 1999.

Anglaterra. Library and Information Commission. *New Library: The People's Network*. Londres. Department of Culture, Media and Sport. 1998.

Finlàndia. Ministeri d'Educació. *Public Libraries in Finland - Gateways to Knowledge and Culture*. Helsinki. Ministry of Education. 1999.  
[http://www.minedu.fi/minedu/culture/libraries\\_gateways.html](http://www.minedu.fi/minedu/culture/libraries_gateways.html)

Firsov, V. R. *Gosudarstvennoye zakonodatel noye regulirovanie dejatel nosti bibliotek*. Sant Petersburg. Rossijskaja natsional naja biblioteka. 2000.

Florida Library Association. *Standards for Florida Public Libraries: A Vision for the 21st Century*. Florida. Florida Library Association. 1995.  
<http://www.dos.state.fl.us/dlis/Standards/index.html>

Alemanya. Working Party Joint Career Profile of the BDB. *Career Profile 2000: The Changing Roles of Libraries and Librarians*. Berlín. Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände eV. 2000.  
<http://www.bdbverband.de/index2.html>

Greenhalgh, Liz i Ken Worpole amb Charles Landry. *Libraries in A World of Cultural Change*. Londres. UCL Press. 1995.

Hayes, Robert M. i Virginia A. Walter. *Strategic Management for Public Libraries: A Handbook*. Westport, Conn. Greenwood Press. 1996.

Himmel, Ethel i William James Wilson amb el ReVision Committee of the Public Library Association. *Planning for Results: A Public Library Transformation Process - The Guidebook*. Chicago. American Library Association. 1998.

Himmel Ethel i William James Wilson amb el ReVision Committee of the Public Library Association. *Planning for Results: A Public Library Transformation Process - The How-To Manual*. Chicago. American Library Association. 1998.

IER Planning, Research and Management Services. *The Library's Contribution to Your Community: A Resource Manual for Libraries to Document their Social and Economic Contribution to the Local Community*. Gloucester, Ontario, Canadà. Southern Ontario Library Service. 1998.

Illinois Library Association. *Serving Our Public: Standards for Illinois Public Libraries*. Chicago. Illinois Library Association. 1997.

Information Centre for Information Ethics. <http://www.infoethics.net>

Informació sobre directrius i normes a Espanya.  
<http://www.fundaciongsr.es/documentos/default3.htm>

Informació sobre la legislació espanyola en matèria de biblioteques.

[http://www.mcu.es/legislacion/i\\_legislac.html](http://www.mcu.es/legislacion/i_legislac.html)

Irlanda. Department of Environment and Local Government. *Branching Out: A New Public Library Service*. Dublín. Stationery Office. 1998.

ISO 11620. *Information and documentation. Library performance indicators*. Ginebra. ISO. 1998.

King Research Ltd. *Keys to success: performance indicators for public libraries: a manual of performance measures and indicators*. Londres. HMSO. 1998.

Kulicova, L.V. *Publichnaja biblioteka v uslovijah mestnogo samoupravlenija. Posobie*. Sant Petersburg. Rossijskaja natsional naja biblioteka. 2000.

*La biblioteca escolar en el contexto de la reforma educativa: documento marco*. Madrid. Ministerio de Educación y Ciencia. 1995.

*La biblioteca pública, un compromiso político: primeras jornadas "Biblioteca pública y políticas culturales"*. Barcelona. Fundación Bertelsmann. 1997.

Library Association. *Code of Professional Conduct and Guidance Notes*, 3a ed. Londres. The Library Association. 1999.

Library Association. *Model Statement of Standards for Public Library Services*. Londres. The Library Association. 1995.

Library Association, Public Library Charter Working Group. *A Charter for Public Libraries*. Londres. The Library Association. 1993.

Library Board of Queensland. *Guidelines and Standards for Queensland Public Libraries*. Brisbane. Library Board of Queensland. 1997.

McClure, Charles R. et al. *Planning and Role Setting for Public Libraries: A Manual of Options and Procedures*. Chicago. American Library Association. 1987.

*Le métier de bibliothécaire*. París. Cercle de la librairie. 1996.

*Model nij standart dejatel nosti publichnoj biblioteki. Proekt 9 vinositsja na obsugdenie Sektsiej po bibliotechnoj politike i zakonodatel stvu RBA*. Sant Petersburg. 2000.

Moore, Nick. *Measuring the performance of public libraries*. París. UNESCO. 1989.

Ontario Library Service North. *Ontario Public Library Guidelines: A Development Tool for Small, Medium and County Libraries*. Sudbury, Ontario, Canadà: Ontario Library Service North (amb actualitzacions fins al juny de 2000). 1997.

Oregon Library Association. *Standards for Oregon Public Libraries 2000*.  
<http://www.olaweb.org/pld/standards.html>

*Ot massovoj k publicnoj biblioteke. Materiali seminara. Moscou, 10-11 de novembre de 1992. Moscou. 1993.*

*Performance Measurement and Quality Management in Public Libraries. Actes de la Trobada per Satèl·lit de l'IFLA. Berlín, 25-28 d'agost de 1997. Berlín. Deutsche Bibliothekinstitut. 1998.*

*Rural information provision in developing countries: measuring performance and impact, preparat per a la UNESCO en nom de l'IFLA per Antoinette F. Correa, Kingo J. Mchombu, Djibril Ndiaye, Gloria M. Rodríguez, Diana Rosenberg i N.U. Yapa. París. UNESCO. 1997.*  
[http://www.unesco.org/webworld/highlights/rural\\_250399.html](http://www.unesco.org/webworld/highlights/rural_250399.html)

Salaberria, Ramón. *Bibliotecas públicas y bibliotecas escolares: una colaboración imprescindible*. Madrid. Ministerio de Educación y Cultura. 1997.

Escòcia. *Convention of Scottish Local Authorities. Standards for Public Library Services in Scotland: a report by a working party appointed by the Arts and Recreation Committee of the Convention of Scottish Local Authorities*. Edimburg. Convention of Scottish Local Authorities. 1995.

Singapur. *Library 2000 Review Committee. Investing in a Learning Nation: Report of the Library 2000 Review Committee*. Singapur. SNP Publishers. 2000.

Sturges, Paul i Richard Neill. *The quiet struggle; information and libraries for the people of Africa*. 2a ed. Mansell. Londres. 1998.

Taesch-Wahlen, Danielle. *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque : mémento à l'usage des élus, des responsables administratifs et des bibliothécaires*. París. Cercle de la librairie. 1997.

Texas Library Association, Public Libraries Division, Standards Committee. *Guidelines for Texas Public Libraries*. Austin, Texas. Texas Library Association. 1992.

Turner, Bridget. *Research Document of the Lack of Study Facilities in Gauteng Province and its Impact on Community Libraries*. Gauteng Provincial Library and Information Services, Sud-àfrica. 1999.

Wisconsin Department of Public Instruction. *Wisconsin Public Library Standards*, 3a edició. Madison, Wisconsin. State of Wisconsin Department of Public Instruction. Public Library Development. 2000.  
<http://www.dpi.state.wi.us/dlcl/pld/standard.html>

Zweig, Douglas, Debra Wilcox Johnson, Jane Robbins et al. *The TELL IT! Manual: The Complete Program for Evaluating Library Performance*. Chicago. American Library Association. 1996.



## Edificis

Brawner, Lee B. i Donald K. Beck, Jr. *Determining Your Public Library's Future Size: A Needs Assessment and Planning Model*. Chicago. American Library Association. 1996.

Dahlgren, Anders. *Planning the Small Library Facility*, 2a ed. Small Libraries Publication, núm. 23. Chicago i Londres. Library Administration and Management Association. 1996.

Dahlgren, Anders. *Public Library Space Needs: A Planning Guide*, 1998. State of Wisconsin, Department of Public Instruction, Public Library Development. 1998.  
<http://www.dpi.state.wi.us/dlcl/pld/plspace.html>

IFLA. Secció d'Edificis i Equipament de Biblioteques. *Intelligent Library Buildings. Proceedings of the Tenth Seminar of the IFLA Section on Library Buildings and Equipment, The Hague, Netherlands, 24-29 August, 1997*. Publicació dirigida per Marie-Françoise Bisbrouck i Marc Chauveinc. Publicació de l'IFLA – 88. Munic. K.G. Saur. 1999.

Koontz, Christine M. *Library Facility Siting and Location Handbook*. Westport, Conn. Greenwood Press. 1997.

McCabe, Gerard. *Planning for a New Generation of Public Library Buildings*. Westport, Conn. Greenwood Press. 2000.

*Prototipo de bibliotecas públicas*. Madrid. Ministerio de Cultura. 1995.

Sannwald, William W. *Checklist of Library Building Design Considerations*. 3a ed. Chicago. American Library Association. 1997.

## Manifestos IFLA/UNESCO

IFLA. Secció de Biblioteques Públiques. *Manifest de la Biblioteca Pública de l'IFLA/UNESCO*. L'Haia. IFLA. 1995. [Disponible en diferents idiomes a  
<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco.manif.htm>]

IFLA. *Manifest de la Biblioteca Escolar de l'IFLA/UNESCO*. Ottawa. National Library of Canada. 1999.

## Normes i directrius de l'IFLA

IFLA. Taula Rodonda sobre Biblioteques Mòbils. *Lineamientos sobre bibliotecas móviles*. Informe professional núm. 28. Per Robert Pestell. L'Haia. IFLA. 1991 [també disponible en anglès].

IFLA. Secció de Biblioteques per a Cecs. Standards Development Committee. *Approved Recommendations on Working Out National Standards of Library Services for the Blind*. Dir. publ.: F. Cylke, W. Byrne, H. Fiddler, S.S. Zharkov. L'Haia. IFLA. 1983.

IFLA. Secció de Biblioteques per a Nens i Joves. *Guidelines for Library Services for Young Adults*. L'Haia. IFLA. s.d.

IFLA. Secció de Biblioteques al Servei de Persones en Situació de Desavantatge. *Lineamientos para los servicios bibliotecarios para personas sordas*, 2a edició. Informe professional núm. 62. Per John Michael Day. L'Haia. IFLA. 2000 [també disponible en anglès, alemany, francès i rus].

IFLA. Secció de Biblioteques al Servei de Persones en Situació de Desavantatge. *Pautas para servicios bibliotecarios para prisioneros*. Informe professional núm. 34. Dir. publ: Frances E. Kaiser. L'Haia. IFLA. 1995 [també disponible en anglès i alemany].

IFLA. Secció de Biblioteques al Servei de Persones en Situació de Desavantatge. *Pautas para bibliotecas al servicio de pacientes de hospital, ancianos y discapacitados en centros de atención de larga duración*. Informe professional núm. 61. L'Haia. IFLA. 2000 [també disponible en anglès].

IFLA. Secció de Serveis Bibliotecaris per a Poblacions Multiculturals. *Comunidades multiculturales: Directrices para el Servicio Bibliotecario*, 2a edició. L'Haia. IFLA. 1998 [també disponible en francès i anglès].

IFLA. Secció de Biblioteques Públiques. *The Public Library as the Gateway to the Information Society: The Revision of the IFLA Guidelines for Public Libraries*. **Proceedings of the IFLA/UNESCO Pre-Conference Seminar on Public Libraries**, 1997. L'Haia. IFLA. 1998.

IFLA. Secció de Biblioteques Públiques: lloc web de lleis sobre biblioteques públiques (diverses).

<http://www.ifla.org/V/cdoc/acts.htm>

IFLA. Grup de Treball. *Guidelines for Libraries Serving Hospital Patients and Disabled People in the Community*. Informe professional núm. 2. L'Haia. IFLA. 1984.

# Directrius de l'IFLA en curs d'elaboració

## Febrer de 2001

IFLA. Secció de Biblioteques per a Cecs. *National Standards of Library Services for the Blind* [data prevista de publicació: 2002].

IFLA. Secció de Biblioteques per a Nens i Joves. *Guidelines for Children's Services* [data prevista de publicació: 2002].

IFLA. Secció de Biblioteques al Servei de Persones en Situació de Desavantatge. *Guidelines for Dyslexia* [data prevista de publicació: 2001].

IFLA. Secció de Biblioteques Escolars i Centres de Recursos. *Guidelines for School Libraries* [data prevista de publicació: 2002].



Col·legi Oficial  
de Bibliotecaris-  
Documentalistes  
de Catalunya

PUBLICACIONS

## Directius IFLA/UNESCO per al desenvolupament del servei de biblioteques públiques

Col·legi Oficial  
de Bibliotecaris-  
Documentalistes  
de Catalunya

Amb la col·laboració de

Diputació  Barcelona  
xarxa de municipis

Ribera 8, pral.  
08003 Barcelona  
Tel. 93 319 76 75  
Fax 93 319 78 74  
cobdc@cobdc.ictnet.es  
www.cobdc.org