

Liburutegi publikoen zerbitzuaren garapenerako IFLA/UNESCOren jarraibideak

**IFLaren Liburutegi Publikoen Saileko lantaldeak
Philip Gill-en zuzendaritzapean prestaturiko lana**

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

KULTURA SAILA

DEPARTAMENTO DE CULTURA

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2004

Liburutegi publikoen zerbitzuaren garapenerako IFLA/UNESCOren jarraibideak / IFLAren Liburutegi Publikoen Lantaldeak Philip Gill-en zuzendaritzapean prestatutako lana ; [itzulpena, Rosetta T. Z.] - 1. argit. - Vitoria-Gasteiz : Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia= Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco, 2004

or. ; cm

ISBN 84-457-2120-8

1. Liburutegi Publikoak. I. Gill, Philip. II. Bibliotekari eta Biblioteka Elkarteen Nazioarteko Federazioa. Liburutegi Publikoen Batzaordea. III. Euskadi. Kultura Saila 027.4

Argitaraldia: 1.a, 2004ko ekainean

Ale-kopurua 500 ale

© Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa
Kultura Saila

Internet www.euskadi.net

Argitaratzailea: Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia
Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco
Donostia kalea, 1- 01010 Vitoria-Gasteiz

Itzulpena: Rosetta T.Z.

Fotokonposizioa: Artes Gráficas Elkar

ISBN: 84-457-2120-8

Lege Gordailua: BI-983-2004

© The International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)
The Hague, Netherlands and K. G. Saur Verlag GmbH München, Germany
and the title verso should also contain the following wording in English:

This book was originally published as The Public Library Service: IFLA/UNESCO
Guidelines for Development in English by The International Federation of Library Associations and
Institutions (IFLA) The Hague, Netherlands and K. G. Saur Verlag GmbH München. Germany.
Copyright of this translation: UNESCO, Paris, France

Aurkibidea

Aurkezpena	IX
Hitzaurrea.....	XI
Sarrera.....	XIII

1. LIBURUTEGI PUBLIKOAREN EGINKIZUNAK ETA HELBURUAK

1.1	Sarrera	
1.2	Zer den liburutegi publikoa: definizioa.....	1
1.3	Liburutegi publikoaren eginkizunak.....	2
1.4	Liburutegia, aldaketa eragile.....	9
1.5	Informazio askatasuna.....	9
1.6	Liburutegia guztientzat	10
1.7	Tokiko premiak	10
1.8	Tokiko kultura	11
1.9	Liburutegi publikoaren kultura sustraiak.....	12
1.10	Hormarik gabeko liburutegiak	12
1.11	Liburutegi eraikinak.....	13
1.12	Baliabideak.....	14

2. LEGE ETA FINANTZA ESPARRUA

2.1	Sarrera	15
2.2	Liburutegi publikoa eta gobernua.....	15
2.3	Liburutegi publikoen legedia.....	17
2.4	Finantزابideak	20
2.5	Liburutegi publikoaren kudeaketa	24

2.6	Liburutegi publikoaren administrazioa.....	25
2.7	Publizitatea eta sustapena	25

3. ERABILTZAILIEN PREMIAK ASETZEA

3.1	Sarrera	27
3.2	Balitzko erabilzaileak identifikatzea	28
3.3	Komunitatearen premien azterketa	29
3.4	Erabilzaileentzako zerbitzuak	29
3.5	Bezeroen arreta	42
3.6	Erabilzailearen heziketa	44
3.7	Lankidetzeta eta baliabide partekatuak.....	45
3.8	Sare elektronikoak.....	48
3.9	Zerbitzuetarako sarbidea	50
3.10	Liburutegi eraikinak	52

4. LIBURUTEGIKO FUNTSAK

4.1	Sarrera	59
4.2	Funtsen kudeaketari buruzko araubideak	60
4.3	Baliabideen aniztasuna	62
4.4	Funtsen osaketa.....	64
4.5	Funtsak zaintzeko printzipioak	65
4.6	Liburu funtsei buruzko araubideak.....	67
4.7	Informazio elektronikoko zerbitzuei buruzko araubideak	68
4.8	Liburutegi berrien funtsak osatzeko egitaraua	69
4.9	Erosketa eta bazterketa indizeak.....	71

5. GIZA BALIABIDEAK

5.1	Sarrera	75
5.2	Liburutegiko langileen gaitasunak	76
5.3	Langile kategoriak	76
5.4	Arau etikoak	80
5.5	Liburutegiko langileen eginkizunak.....	80

5.6	Langile kopurua.....	81
5.7	Liburuzainen prestakuntza.....	82
5.8	Langileak gaitzea.....	82
5.9	Aurrerabide profesionala.....	83
5.10	Laneko baldintzak.....	84
5.11	Boluntarioak.....	85

6. LIBURUTEGI PUBLIKOEN KUDEAKETA ETA MARKETINA

6.1	Sarrera.....	87
6.2	Kudeaketarako gaitasunak.....	88
6.3	Sareak eratzea eta haiei eustea.....	91
6.4	Finantza kudeaketa.....	92
6.5	Liburutegiko baliabideak kudeatzea.....	93
6.6	Langileen kudeaketa.....	93
6.7	Liburutegi sistemen plangintza eta garapena.....	94
6.8	Aldaketak kudeatzea.....	94
6.9	Erantzukizunak beste norbaiten esku uztea.....	95
6.10	Kudeaketa tresnak.....	96
6.11	Marketina eta sustapena.....	102

Eranskinak

1	IFLA/UNESCOren Liburutegi publikoen aldeko manifestua.....	107
2	Finlandiako Liburutegien Legea 1998.....	113
3	Bezeroaren gutuna.....	121
4	Liburutegiak eraikitzeke araubideak–Ontario (Kanada) eta Bartzelona (Espainia).....	125

Bibliografia iturriak.....	129
-----------------------------------	------------

Gaikako aurkibidea.....	137
--------------------------------	------------

Aurkezpena

Azken urteetan, oro har, kulturaren arlo guztietan aldaketa handiak egon dira, eta, batez ere, informazioaren eta teknologia berrien munduan izan dira aldaketa nabarrienak. Orobat, bibliotekonomiaren arloan ere aurrerabideak etengabeak izan dira. Horrela, aldaketa hauetara egokitzeko, mundu osoko elkarte profesionalak eta liburuzainak elkarlanean aritu dira liburutegi arloko prozesuak jasotzen dituzten arau eta jarraibide multzoak biltzen eta argitaratzen.

Kultura Saileko Liburutegi Zerbitzuaren zereginen artean dago liburutegien alorrean euskararen erabilera normalizatzeko zer egin behar den ikertzea eta zehaztea. Horrela, aspaldi ohartuta geunden liburutegiei buruzko euskarazko argitalpenak falta zirela. Ildo horretan, Liburutegi Zerbitzuaren nahia da bibliotekonomiari buruzko nazioarteko agiri edota arau esanguratsuenak euskal profesionalen artean zabaltzea eta ezagutaraztea: horren erakusgarri da esku artean dugun lan hau.

Kultura Sailak itzuli eta argitaratutako *Liburutegi publikoen zerbitzuaren garapenerako IFLA/UNESCOren jarraibideak* liburua euskal liburuzaintzat zein liburutegietako arduradunentzat, beraien eguneroko jardunean, baliagarria izatea espero dugu, bai liburutegiak modu eraginkorragoan diseinatu eta antolatzeko orduan bai herritarrei zerbitzu hobea eskaintzeko unean ere.

Azkenik, nire esker ona azaldu nahi diet liburutegien arloan lanean dabilzan eragile guztiei, eta, halaber, animatu nahi ditut jarraibide hauetan esandakoa kontuan izan dezaten, eta, ahal den neurrian, bertan jasotakoa betetzen ahalegindu daitezten.

Miren Azkarate Villar
Kultura sailburua

Hitzaurrea

Liburu hau 1986an argitaratutako *Guidelines for public libraries* liburua ordezkatzeko prestatu da. Liburutegi Publikoen Batzordeko IFLA Saileko partaideez osatutako lantalde batek prestatu du. Ondoko kide hauek osatu zuten lantalde hori:

Philip Gill (Erresuma Batua), lehendakaria
Barbara Clubb (Kanada)
Ilona Glashoff (Alemania)
Kerstin Hassner (Suedia)
Nerses Hayrapetian (Armenia)
Robert Pestell (Australia)

Liburuaren oinarritzko eskema egiten hasi baino lehen, proposatutako argitalpenaren edukiak Noordwijk-en (Holandan) ospatutako mintegi batean eztabaidatu ziren, 1998ko abuztuan. Biziki eskertzen diogu UNESCOri mintegi horretarako eman zigun laguntza. IFLAk Amsterdam-en (1998), Bangkok-en (1999) eta Jerusalem-en (2000) egin dituen batzarretan aurkeztu eta eztabaidatu dira liburuaren lehen idatzaldiak. Era berean, sakon eta xehetasunez aztertu dute testua IFLAren Liburutegi Publikoen Saileko Batzordeak, IFLAren 3. dibisioko “Publiko orokorra zerbitzatzeko Liburutegiak” Batzorde Koordinatzaileak eta IFLAko Batzar Profesionaleko ordezkariak.

Noordwijkeko mintegiak eta IFLAren batzarretan egindako ekarpenek, eta, aholkua eskatuz, lanaren eskema bidali zaien pertsonak egin dituztenak, oso baliagarriak izan dira. Emandako laguntza eskertzen diegu liburuak aurrera egin ahala oharrak egin dizkiguten guztiei eta testua osatzeko adibide praktikoak eman dituztenei. Orobat eskertu nahiko genioke Buckinghamshire Konderriko Kontseiluko (Ingalaterra) Bizitza Osoko Hezkuntza eta Prestakuntzako zuzendariordeari bertako Liburutegi Zerbitzuko Bezeroaren gutuna argitaratzeko eskubidea eman izana.

Argitalpen honek prestatu ahala sorrarazi duen interesak argi erakusten digu zeinen beharrezkoak diren liburutegi publikoentzako jarraibideak, hainbeste aldatu den informazio mundu berriaren isla baitira. Jarraibide hauek XXI. mende hasierako urteotan garapen maila desberdinak dituzten liburutegi publikoentzako erabilgarriak izatea espero dugu, eta liburuzainei gaur egun sortzen zaizkien erronka berriei aurre egiten lagunduko dietela. Uste horrekin eskaintzen diegu argitalpen hau mundu osoko liburutegi publikoen garapenean dihardutenei.

Sarrera

1994. urtean argitaratu zen IFLA/UNESCOren Liburutegi publikoen aldeko manifestuaren hirugarren bertsioa, eta berehala aitortu zitzaion liburutegi publikoen oinarrizko printzipioen adierazpen balioa. Manifestu hori 20 hizkuntza baino gehiagotara itzuli da, eta eragin handia izan du liburutegi publikoen garapenean (ikus 1. eranskina). Orobat nabarmendu zen orduan liburuzainek eta liburutegietako arduradunek jarraibide praktikoek eta ereduak deskribapen xeheagoa behar eta eskatzen zutela, liburutegi publikoen zerbitzuetan aplikatzeko gero. IFLAko Liburutegi Publikoen Saileko Batzordeak jarraibide berriak prestatzea erabaki zuen, eta sei kide izendatu zituen lanaren lehen idatzaldia egiteko.

1973. urtean IFLAk *Standards for public libraries* argitaratu zuen, eta 1977an berriz kaleratu zuen, zenbait aldaketarekin. 1986an *Guidelines for public libraries* argitalpenak ordezkatu zuen hura. Bata zein bestea gainditurik geratu dira azken urteotan informazioaren teknologian izan diren aurrerapen handien ondorioz. Izenburuek adierazten duten bezala, argitalpen horiek bi ikuspegi desberdin azaltzen zituzten, liburuzainei jarraibide praktikoak ematerakoan. 1973ko *Standardsen* sarrerak honela dio:

“Eredu desberdinak izatea ez zen gauza desiragarria, helburuak berberak baitziren herrialde guztietan; kasu bakoitzean garapenak izan zezakeen erritmoa zen faktore aldatzailea.”

Hala, 1973ko bertsioak hainbat arau kuantitatibo eskaintzen ditu, besteak beste, funtsen eta gune administratiboen neurri, liburutegiko ordutegi, langileen maila eta eraikinei buruzkoak.

1986an *Guidelines* idatzi zutenek bestelako ikuspuntua hartu zuten:

“Premia eta baliabideak era askotakoak izanik, ezin da zerbitzu guztientzako balio duen oinarri orokorrik eman... Ez ditugu arauak eskaini nahi, aholkuak baizik, herrialde askotako esperientzietatik atereak, eta denentzat baliagarri izan daitezkeenak... Iraganeko hainbat esperientziatan oinarrituriko hornidura maila desiragarriei buruzko aholkuak, fidagaitzak eta engainagarriak izan daitezke.”

Eranskin batean bildu ziren hainbat herrialdeetako liburutegi publikoetan egindako estatistikak, eta eranskin hori baliatu zen liburuzainek beren zerbitzua ebalua zezaten.

Edizio berri hau prestatzerakoan auzi asko aipatu eta landu ziren arren, ondorengo hiru hauek bide dira oinarritzkoenak:

- Azkeneko dokumentuak jarraibideak eta eredu kuantitatiboak azaldu behar ditu, edota jarraibideetara bakarrik mugatu?
- Posible ote da oso garapen maila desberdineko eta era askotako baliabideez hornituriko liburutegi publikoak dituzten herrialdeetako liburuzainentzat erabilgarria izango den bertsio bat prestatzea?
- Posible ote da liburutegi publikoetan informazio eta komunikabideen teknologia ezartzeko baliabideez eta erabilgarritasunaz aholku orokorrak ematea, halako aldeak izanik teknologia hori eskuratzeko, hornitzeko eta eusteko ahalmenean?

Auzi horiek eta beste batzuk aztertzeko eta edizio berriaren itxura eta edukia eztabaidatzeko helburuaz, mintegi bat egin zen 1998ko abuztuan Noordwijken (Holanda). Mundu osoko 21 herrialdeetako 22 liburuzain elkartu ziren bertan, era askotako garapen eta baliabide mailak dituzten liburutegi publikoetatik etorriak. Argitalpen berria egin duen lantaldeak ekitaldi interesgarri haren bukaeran iritsitako ondorioak erabili ditu.

Mintegiko ordezkariak gogor defendatu zutenez, argitalpen berriak zenbait eredu praktikoko eman behar zituen, huts-hutsik jarraibideak eta aholkuak ematera mugatu gabe. 1973ko *Standards* jende askok ezagutzen eta neurri batean oraindik ere erabiltzen bazuen ere, argi geratu zen ikuspuntu praktikotik 1986ko *Guidelinesek* ez zuela eragin bera izan. Herrialde desberdinetako liburutegi publikoen egoera sozial eta ekonomiko askotarikoaz jabetuta, argitalpen berriak, praktikoa izan zedin, gomendioak eta arauak ere eman behar zituela erabaki zuen lantaldeak.

Argitalpenean arauak ere emateko erabakiak bigarren galderaren garrantzia azpimarratzen du: izan al dezake balio unibertsalik arau eta jarraibide multzo batek? Liburuaren idatzaldi bakoitza prestatu ahala, bidali egiten zitzaien Noordwijkeko ordezkariari eta proiektuan interesa azaldu zuten beste hainbat pertsonari, haien iritzia jakiteko. Proiektuari buruzko bilerak egin ziren Amsterdamgo (1998), Bangkokeko (1999) eta Jerusalemgo (2000) IFLAren batzarretan. Kontsultazko prozesu hori guztia oso elementu baliagarria izan da proiektuarentzat, eta agerian jarri du, liburutegi publikoen mugimenduak mundu osoan duen indarra ez ezik, baita hainbat herrialde eta gizartetako liburutegi publikoen artean dauden parekotasunak eta aldeak ere.

Zerbitzuen mailak askotarikoak izanik, eta zerbitzu horiek mantentzeko eta zabaltzeko diru funtsen zenbatekoak oso desberdinak izan arren, liburutegi publiko mota bakar bati buruzko edizio berri bat prestatzea ez zela batere gauza emankorra izango erabaki zen: adibidez, mundu “garatuko” edo “garapen bideko” munduko liburutegiei buruzko edizioa prestatzea. Ez da komeni halako sailkapenak egiterik, zerbitzu motak eta mailak eta haien eraginkortasuna ez baitira nahitaez eskura dauden baliabideen arabera izaten. Edozein herrialdeetako eta edozein garapen mailatako liburutegiak gai dira beren zerbitzua hobetzeko, eta sendotasunak eta ahultasunak, biak, berdin-berdin izango dituzte. Hortaz, edozein liburutegi publikorentzat bere garapenaren faseren

batean baliagarri izan zitekeen jarraibide eta arau multzo bat prestatzea erabaki zen. Biztanleriari buruzko datu fidagarriak falta direnean jarraibideak emateko arazoak izaten direla aitortu behar dugu, eta halakoetan ikusmolde alternatiboak proposatu ditugu. IFLAko sail espezializatuek prestatutako jarraibide xeheagoak ere erabiltzea gomendatzen dugu. Liburutegi publiko batzuek jarraibide eta aholku guztiak ezin badituzte berehala bete, jarraibideek helburua definitzeko balio izatea espero dugu. Argitalpen hau, funtsean, liburuzainei zuzendua da, liburutegi zerbitzu hobek lortzeko ahaleginean erabili dezaten.

Mundu osoko zerbitzu hornikuntzari buruzko adibideak ere sartu ditugu. Ez dugu esan nahi adibide horiek egokienak edo garrantzitsuenak direnik. Testua osatzeko asmoz ipini dira, hainbat herrialdetako liburutegi publikoetan zer ari den gertatzen argitzeko eta erronka jakinen aurrean eman izan diren irtenbide irudimentsuak azaltzeko. Ondo dakigu adibide horiek oso selektiboak direla, eta garrantzi bera duten beste asko ere erabil daitezkeela. Hala ere, ondo azaltzen dute hainbat lekutan erabiltzaileen premiak bertako egoeretara egokitzeko liburutegi publikoko zerbitzuak egiten ari diren ahalegina. Hainbat ekimeni buruzko webguneen helbideak ere sartu ditugu, informazio zehatzagorako sarbidea eskaintzeko asmoz.

Informazioaren teknologian azken urteotan izan diren aldaketa laster eta harrigarriek erabat aldatu dute informazioa biltzeko, aurkezteko eta eskuratzeko modua. Informazioaren eta komunikabideen arteko sinergiaren ondorioz, informazioa iristeko modu berriak eraten ari dira, 1986an azkeneko *Guidelines* argitaratu zenean nekez bururatuko zitzaizkigunak. Aldaketaren erritmoa bizkortu egin da, eta bizkortzen jarraitzen du. Aktibitate sail gutxi dira aldaketen eraginik izan ez duenik, eta liburutegi publikoa, oinarrizko eginkizuna baitu informazioa eskaintzea, errotikako aldaketen erronkei ari da gaur erantzuten, antolakuntzari eta zerbitzuak emateari dagozkien alor guztietan.

Liburutegi publiko askok erantzun diote iraultza elektronikoaren erronkari, eta zerbitzuak modu berri eta motibagarriz hobetzeko aukeraz baliatu dira. Hala ere, gai honek badu beste alderdi bat. 1999ko Nazio Batuen Giza Garapenaren Txostenak jakinarazi zuenez, Internet beste edozein komunikabide-tresna baino lasterrago hazi dela adierazi zuen, baina Hego Asiak, munduko biztanleriaren %23,5 duenak, mundu osoko Interneten erabiltzaileetatik %0,1 besterik ez du. Mundu osoko herrialdeen laurdenak telefono bat baino gutxiago du ehun pertsonako. Informazio eta komunikabideen teknologiak eskaintzen dituen abantailez baliatu ahal izateko, ezinbestekoak dira gutxieneko alfabetatzea, informatikaren oinarrizko ezagutza eta telekomunikabide sare fidagarriak edukitzea. Inoiz baino handiagoa da gaur informazioan pobre direnen eta informazioan aberats direnen arteko eten gero eta handiago baten arriskua. Eten hori ez da garapen maila desberdineko herrialdeen arteko arazoa bakarrik, herrialdeen beren baitako taldeen eta pertsonen artekoa ere bada. Nazio Batuen txostenak dioenez: “Saio erabakigarriak behar dira garapen bidean dauden herrialdeak –eta edonongo jende behartsua– solasaldi globalera erakartzeko.”

Liburutegi publikoek aukera ezin hobea dute pertsona guztiei solasaldi global horretan sartzen laguntzeko eta “eten digitala” esan ohi zaiona konpontzeko. Informazio teknologia hiritarren eskura jarritz, informatikari buruzko oinarrizko ezagutzak zabalduz, eta analfabetismoa gainditzeko egitarauetan parte hartuz lor dezakete liburutegiek helburu hori. Hala ere, guztientzako sarbide izateko printzipioa bete dadin, informazioa bestelako moduetan eskaintzen duten zerbitzuei ere eutsi behar diete liburutegiek, adibidez, testu inprimatuak edo ahozko tradizioa erabiliz; izan ere, testu inprimatuak nahiz ahozko tradizioa, seguruenik, guztiz funtsezkoak izaten jarraituko dute etorkizun hurbilean ere. Informazio elektronikoaren munduko atari bihurtzeak liburutegi publikoen oinarrizko helburua izan behar badu ere, ahalegin guztiak egin behar dira ezagutza eta informazioa eman dezaketen bestelako ateak ez ixteko

ere. Hori dela eta, are erronka handiagoak dituzte gaur liburutegi publikoek, eta haien erantzunak erabakiko du liburutegi publikoko zerbitzuen hemendik aurrerako bideragarritasuna. Arazo horiek kontuan izanik eman dira aholku hauek.

1986ko *Guidelineseko* sarreran, Arthur Jones-ek honela zioen: “Lantaldeak hainbat eginkizun identifikatu zituen: “behar du” eta “beharko luke” hitzak maiz azaltzen dira testuan zehar. Halere, hau ez da arau multzo bat, liburutegi zerbitzu ideala diseinatzen duena: tresna lagungarri bat besterik ez da, zeure komunitatearen premiak modurik hoberenean beteko dituen zerbitzuaren hobekuntzarako. Jarraibideek zer aukera dagoen adieraziko dute, baina leku jakin bateko egoerak erabakiko du zer egin daitekeen bertan, zerbitzuei nahiz antolakuntzari dagokienez”.

Gauza bera esango dugu guk ere. Liburutegi publikoa tokiko zerbitzua da, tokiko komunitatearen premiak ase behar dituena eta komunitate horren testuinguruaren baitan diharduena. Jarraibide hauek edozein egoeratako liburuzainei laguntzeko prestatu dira, liburutegi publikoak zerbitzu eraginkorra, tokiko komunitatearen premien araberakoa, eman dezan. Informazioaren mundu interesgarri eta konplexu honetan ezagutza, informazioa eta sormenezko esperientziaren bila dabiltzan guztientzat, garrantzitsua da haiek arrakasta izatea.

Philip Gill

1

Liburutegi publikoaren eginkizunak eta helburuak

“Liburutegi publikoek, ezagutzaren atari baitira, gizabanakoaren eta gizataldeen bizitza osoko ikaskuntzarako, erabakiak askatasunez hartzeko eta garapen kulturalerako halabebarrezko oinarria eskaintzen dute.”

(IFLA/UNESCOren Liburutegi publikoen aldeko manifestua, 1994)

1.1 Sarrera

Kapitulu hau liburutegi publikoaren eginkizunen eta helburuen azalpen orokorra da. Oinarrizko auziak ondorengo kapituluetan azalduko dira xeheago.

1.2 Zer den liburutegi publikoa: definizioa

Mundu osoan daude liburutegi publikoak. Gizarte ugarritan, era askotako kulturetan eta garapen maila askotan daude. Liburutegien testuinguruak hain ugariak direnez, ematen dituzten zerbitzuak eta zerbitzu horiek hornitzeko moduak ere modu askotakoak dira nahitaez, baina ezaugarri komunak ere badituzte, ondoren azalduko den moduan defini daitezkeenak.

Liburutegi publikoa komunitateak sortu, mantendu eta finantzatutako erakundea da, tokiko, eskualdeko edo nazioko gobernuaren bidez, edota beste komunitate erakunderen baten bidez. Ezagutzarako, informaziorako

eta sormenezko lanetarako sarbidea eskaintzen du, baliabide eta zerbitzu mota ugari erabiliz horretarako, eta komunitateko kide guztiek erabil dezakete, modu berean, arraza, herritartasun, adin, sexu, erlijio, hizkuntza, egoera fisiko, ekonomia eta lan egoera, eta hezkuntzaren araberako bereizketarik egin gabe.

1.3 Liburutegi publikoaren eginkizunak

Liburutegi publikoaren oinarritzko eginkizuna baliabideak eta zerbitzuak eskaintzea da, era askotako bideak erabiliz, gizabanakoen eta taldeen premiak asetzeko, heziketari, informazioari eta norberaren garapenari –jolasak eta aisialdia barne– dagokionez. Betekizun garrantzitsua dute gizarte demokratikoaren aurrerabideari dagokionez, ezagutza, ideia eta iritzi ugari eskuratzeko aukera eskaintzen baitiote gizabanakoari.

1.3.1 Hezkuntza

“Hezkuntza indibiduala eta norberak gidatua, eta maila guztietako hezkuntza formala, biak, bultzatzea.”

(Manifestua)

Hezkuntza formala eta informala bultzatzeko xedeaz, testu idatzi nahiz bestelakoen bidez, ezagutzarako bidea zabaltzen duen eta guztion eskura dagoen erakunde baten premia izan da liburutegi publiko gehienak sortu eta mantentzeko arrazoia, eta horixe da oraindik ere. Bizitzan zehar, denok dugu hezkuntzaren beharra, bai erakunde formaletan, adibidez, eskola, institutu eta unibertsitateetan, bai norberaren lanari eta eguneroko bizitzari loturiko ingurumen ez hain formaletan bideratuz. Ikaskuntza ez da hezkuntza formalarekin bukatzen; areago, bizitza osoko jarduera izaten da pertsona gehienentzat. Gero eta konplexuagoa den gizarte honetan, jendeak trebetasun berriak bereganatu beharko ditu, bizitzako fase askotan bereganatu ere. Liburutegi publikoak oso betekizun garrantzitsua du prozesu horretan guztian.

Liburutegi publikoak ikasketa prozesu formal eta informalak bideratzeko materiala, formatu egokietan, beharko luke eskaini. Ikasketa baliabide horiek modu eraginkorrean baliatzen ere lagundu beharko lioke erabiltzaileari, ikasteko erraztasunak emateaz gainera. Informazioa eskuratzeko eta modu eraginkorrean erabiltzeko trebetasunak garrantzi handia du hezkuntza arrakastaz bideratzeko; hortaz, ahal denean, liburutegi publikoek beste hezkuntza erakundeekin elkarlanean aritu beharko lukete, hiritarrei informazio baliabideak erabiltzen irakasteko. Hezkuntza formala lantzeko liburutegi instalazio egokiak daudenean, liburutegi publikoek zerbitzu horiek osatu beharko dituzte, beste nonbait eskura daitekeen liburutegi hornikuntza bikoiztu beharrean.

Era berean, liburutegi publikoak aktiboki bultzatu beharko lituzke alfabetatze kanpainak, alfabetatzea baita hezkuntzaren eta ezagutzaren giltzarria, eta orobat da liburutegien eta informazio zerbitzuen erabileraren oinarria. Alfabetatu berria den jendeak irakurketarako material egokiak eskuratzeko bide egokia behar du izan, bere trebetasunei eutsi eta haiek garatu ahal izateko.

Herrialde batzuetan funtsezkotzat jotzen da hezkuntzaren garapenaren beharra, eta liburutegi publikoen xedea hezkuntza formalari eustea da. Hala ere, liburutegi publikoek hezkuntza formala zein informala sustatzeko modu asko dituzte. Hori nola bideratu, liburutegi jakinen testuinguruaren eta eskura dituzten baliabideen mailaren mende dago.

-
- ▶ Singapur-en, honela azaltzen dute liburutegi publikoaren zerbitzuaren zeregina: “nazio honen ikasteko ahalmena etengabe zabaltzea, liburutegien eta informazioaren hornikuntza zentroen nazio-sare baten bidez, Singapurren aurrerapenari eusteko hainbat zerbitzu eta ikasteko aukera eskainiz.”
 - ▶ Hego Afrikan, jende askok ez du ez ikasteko bizileku egokirik ez elektrizitaterik, eta liburutegi publikoek oinarrizko baliabideak eskaintzeari ematen diote lehentasuna: argia, mahaia eta aulkiak.

- ▶ Herrialde askotan liburutegi publikoko nahiz eskolako eginkizunak betetzen dituzten liburutegiak daude. Trafford-en (Ingalaterran), hiru liburutegi txikik lehenetik zeuden zentroekin bat egin dute. Bigarren mailako liburutegi batek eskola liburutegi batekin bat egin du, eta bitan aisialdirako zerbitzuak ipini dira.
 - ▶ Bulawayo-n (Zimbabwe), lehen hezkuntzako hogeita hamazazpi eskola bisitatzen ditu asteroko zerbitzua ematen duen liburutegi mugikor batek, eta hiriko umeei asko errazten die liburutegi zerbitzurako sarbidea.
 - ▶ Amazonas-eko Estatuan (Venezuela), ez dago eskola liburutegirik, eta landako liburutegiak eskolako ikasleei eta irakasleei laguntza ematen saiatzen dira.
 - ▶ Bartzelonako herrialdean (Espainia), Kataluniako Unibertsitate Irekian urrutitik ikasten duten ikasleei laguntza ematen diete liburutegi zerbitzu batzuek.
 - ▶ Queensland-eko Estatuan (Australia), liburutegi publikoek eskolako lanak egiteko baliabideak ematen dituzte, eta eskolako lanak egiteko taldeen bidez lehen eta bigarren hezkuntzako ikasleei laguntzen diete. Eskuragarri dago halaber eskolako lanetarako laguntza elektronikoa. (<http://netlinks.slq.qld.gov.au>)
-

1.3.2 Informazioa

“Liburutegi publikoa erabiltzaileei era guztietako ezagutza eta informazioa modu eroso eta baliagarrian eskaintzen dien tokiko informazio zentroa da.”

(Manifestua)

Informazioa eta ezagutza eskuratzeko aukera izatea oinarrizko giza eskubidea da, eta munduaren historian inoiz izan dena baino informazio gehiago dago gaur egun denon eskura. Guztioi irekia dagoen zerbitzu publikoa izanik, informazioa biltzea, antolatzea eta ustiatzea da liburutegi publikoen oinarrizko betekizuna, eta orobat da liburutegi publikoen oinarrizko betekizuna era askotako informazio iturrietarako bidea

erraztea. Liburutegi publikoaren erantzukizun berezia da tokiko informazioa biltzea eta informazio hori erabiltzaileen eskura jartzea. Iraganaren oroimen gisa ere jarduten du, komunitatearen eta gizabanakoen historiari buruzko materiala bilduz, gordez eta hartarako sarbidea erraztuz. Liburutegi publikoak, informazio mota ugari eskaintzen baitu, taxuzko eztabaidak bideratzen eta oinarrizko auziei buruzko erabakiak hartzen laguntzen dio komunitateari. Informazioa bilduz eta eskainiz, liburutegi publikoak, hartarako aukera izanez gero, elkarlanean aritu beharko luke beste erakundeekin, eskura dituen baliabideak ahalik eta modurik emankorrenean erabiltzeko xedeaz.

Informazio eskuragarriaren hazkunde lasterrak eta aldaketa teknologiko etengabeak, erabat aldatu baititu informazioa eskuratzeko bideak, eragin nabarmena izan du dagoeneko liburutegi publikoetan eta haien zerbitzuetan. Informazioa oso garrantzitsua da gizabanakoaren eta gizartearen aurrerabidean, eta informazioaren teknologiak botere handia ematen die hura eskuratu eta erabil dezaketenei. Informazioaren hazkundera oso lasterra den arren, ez dago munduko biztanle gehienen eskura, eta inoiz baino handiagoa da informazioan pobre direnen eta informazioan aberats direnen arteko etena. Eten hori desagerraraztea da liburutegi publikoen betekizun nagusia, hiritar guztiei Interneterako sarbidea erraztuz eta baita informazioa ohiko formatuetan eskainiz ere. Liburutegi publikoek informazio eta komunikabideen teknologiaren aurrerapenak sortzen dituen aukerak ezagutu eta ustiatu beharko lituzkete; izan ere, informazioaren mundurako atari elektronikoa bilakatzeko aukera ezin hobea dute.

-
- ▶ Sabah Estatuko Liburutegiak (Malaysia) txoko elektronikoak eskaintzen ditu liburutegietan. Informazio eta aisialdirako iturri bateratuak dira, Internet eta CD-ROM mota ugariarako sarbidea ematen dutenak. Interneten erabilerari buruzko jendaurreko mintegiak ere antolatzen ditu liburutegi honek.

- ▶ Hego Afrikako liburutegi batzuek informazio kiosko eta telezentroentzako guneak eskaintzen dituzte.
 - ▶ Estoniako liburutegi publikoetan Interneteko lotune doakoak jarri dira.
 - ▶ Telezentro helburu-aniztunak jarri dira Afrikako bost herrialdeetako landa komunitateetan (Benin, Mali, Mozambique, Tanzania eta Ugandan), gaur egungo informazio eta komunikabide tresnetarako sarbidea ematen dutenak
 - ▶ Sunderland-eko liburutegiak (Ingalaterra) “udal atari elektronikoak” jarri ditu abian, era askotako kokaguneak dituztenak, besteak beste, liburutegi eraikinak, helduentzako eskola bat eta komunitateko negoziogune bat, komunitatekoa eta boluntarioa den sare baten inguruan. Besteak beste, PCetarako (ordenagailu pertsonaletarako) eta Internetarako doako sarbidea, helduentzako eta umeentzako software ugariak, eta erabiltzaileei laguntzeko prestaturiko langileak eskaintzen dituzte.
-

1.3.3 Norberaren garapena

“Norberaren sormenaren garapenerako aukerak ematea.”

(Manifestua)

Norberaren sormena garatzeak eta interes berriak sustatzeak garrantzi handia du gizakiaren aurrerabidean. Aurrerabide horretan, ezagutzarako eta sormenezko lanetarako sarbidea behar du gizakiak izan. Liburutegi publikoek, era askotako bitartekoak erabiliz, gizabanakoek beren kabuz ezin eskuratu dituzten ezagutza eta sormenezko lanen multzo aberats eta ugarirako sarbidea eman dezakete. Munduko literatura eta ezagutza funts garrantzitsuenetarako bidea erraztea –komunitatearen beraren literatura barne– liburutegi publikoaren guztiz ekarpen berezia izan da, eta oso eginkizun garrantzitsua da oraindik ere. Norberaren hezkuntzari eta aisialdizko jarduera baliozkoak bideratzeari dagokionez, ezinbestekoa da sormenezko lanetan eta ezagutzazkoetan sarbidea izatea.

Garapen bidean dauden komunitateetan ere, liburutegi publikoak ekarpen garrantzitsua egin dezake, bai eguneroko bizimoduari dagokionez, bai ekonomia eta gizarte aurrerabideari dagokionez, hiritarrek informazioa eskura izan dezaten: esate baterako, eguneroko bizimodurako oinarrizko prestakuntzari, helduen oinarrizko hezkuntzari eta HIESari buruzko egitarauak eskaini ditzake. Eskolagabetasun maila altua duten komunitateetan liburutegi publikoek alfabetatu gabekoentzako zerbitzuak eskaini beharko lituzkete, eta, behar izanez gero, informazioa interpretatu eta itzuli beharko lukete. Oinarrizko heziketa ere eskaini beharko litzaioke erabiltzaileari.

- ▶ Maliko landako audio liburutegiek kaseteak erabiltzen dituzte higieena, osasuna, abeltzaintza eta jendearen eguneroko bizitzan garrantzitsuak diren beste gai batzuei buruzko informazioa zabaltzeko. Kasete horiek 146 herritara iristen dira, eta talde entzunaldiak antolatzen dira.
- ▶ Bolivian, tokiko liburutegietan, era askotako jardunak egiten dira: osasun kanpainak, higienari eta elikadurari buruzko saioak, amahurren taldeak eta gazte taldeak osatzen dira, besteak beste.
- ▶ New York Estatuko (AEB) Pioneer Library System-eko 13 liburutegitan lanbideei buruzko informazioguneak daude. Haietan, lan bila dabiltzanek lanbideei buruzko informazioa lor dezakete, eta era askotako bitartekoak erabil ditzakete lan eskakizunak eta elkarrizketak prestatzeko.
- ▶ Bizitza kalitatea hobetzea da Venezuelako landa eremuetako liburutegi zerbitzuen funtsezko helburu bat, eta horretarako nekazaritzari eta abeltzaintzari buruzko informazioa ematen da eta baliabide gutxi dituzten nekazari txikien premiei kontu egiten zaie.

1.3.4 Haurrak eta gazteak

“Haurrei txikitatik irakurtzeko obitura sortu eta sendotzea.”

(Manifestua)

Liburutegi publikoek komunitateko talde guztien premiak kontuan hartzen saiatu behar dute, adina, eta egoera fisikoa, ekonomikoa edo soziala kontuan izan gabe. Hala ere, erantzukizun berezia dute haurren eta gazteen premiei dagokienez. Haurrek txikitatik gogo beroz hartzen badituzte ezagutza eta sormenezko lanak, orduan seguruenik garapenaren oinarritzko elementu diren horietatik bizitza osoan zehar aterako dute etekina, bai elementu horiek aberastuz, bai gizartean egin ditzaketen ekarpenak hobetuz. Gurasoek eta beste helduek ere bultza ditzakete haurrak liburutegia erabiltzera. Garrantzitsua da halaber irakurtzen ikasteko zailtasunak dituzten gazteek, material egokia izan dezaten, liburutegia eskura izatea (ikus 3.4.2 eta 3.4.3 paragrafoak).

1.3.5 Liburutegi publikoak eta kulturaren aurrerabidea

Liburutegi publikoek eginkizun garrantzitsu bat komunitateko kulturaren eta artearen aurrerabidea bideratzea da, eta komunitatearen kultura nortasuna zehazten eta babesten laguntzea. Tokiko eta eskualdeko erakunde egokiekiko lankidetzaren bidez lor daiteke hori, jarduera kulturalei lekua emanez, egitarau kulturalak antolatuz eta liburutegiko materialak jendearen interes kulturalaren adierazpide direla ziurtatuz. Liburutegiko jarduerak komunitateko kultura desberdinak islatu behar ditu, eta bertan hitz egiten eta irakurtzen diren hizkuntzetako materialak eskaini, eta bertako kultura tradizioak bultzatu behar ditu.

-
- ▶ Amazonaseko (Venezuela) liburuzainei kultura desberdinen arteko bitartekari izateko prestakuntza ematen zaie, landaldean bizi den jende askok bere sorterriko hizkuntzan besterik ez baitu hitz egiten.
-

1.3.6 Liburutegi publikoaren gizarte betekizuna

Liburutegi publikoak betekizun garrantzitsua du espazio eta bilgune publiko gisa. Betekizun hori bereziki garrantzitsua da jendea biltzeko lekuak eskasak diren komunitateetan. Horregatik esaten zaio zenbaitetan “komunitatearen egongela” liburutegiari.

Ikerketarako eta erabiltzailearen hezkuntza eta aisialdiari buruzko informazioa bilatzeko erabiltzen den neurrian, liburutegiak komunitateko gainerako kideekin harremanetan jartzen ditu erabiltzaileak. Liburutegi publikoa erabiltzea gizarte esperientzia onuragarria izan daiteke.

1.4 Liburutegia, aldaketa eragile

Liburutegi publikoak, funtsezko eremu hauetako eginkizunak beteaz, aurrerabide pertsonal eta sozialaren eragile gisa dihardu, eta aldaketarako eragile onuragarria izan daiteke komunitatean. Hezkuntza osatzeko material ugari eskainiz eta informazioa denen eskura jarriz, liburutegi publikoak onura ekonomiko eta soziala ekar diezaike gizabanakoari eta komunitateari. Ondo informaturiko gizartea eta gizarte demokratikoa osatzen eta mantentzen laguntzen du; hiritarren eta komunitatearen beraren bizitza aberasten du, eta aurrera egiteko indarra ematen die.

Liburutegi publikoak komunitatean eztabaidagai diren auziak ezagutu behar ditu, eta eztabaida hori behar bezala sustatzeko informazioa eman.

1.5 Informazio askatasuna

“Liburutegiko bilduma eta zerbitzuek zentsura ideologiko, politiko edo erlijiozko orotatik eta merkatuko presioetatik libre egon behar dute.”

(Manifestua)

Liburutegi publikoak giza esperientzia eta iritzi guztiak biltzeko ahalmena izan behar du, zentsuraren arriskutik libre. Herrialde batzuetan Informazio Askatasunaren Lege batek ziurtatzen du eskubide horien

errespetua. Liburuzainek eta kudeaketa erakundeek giza eskubide oinarrizko horiek zaindu behar lituzkete, eta ez liekete inolako biderik eman behar liburutegi publikoetako materiala mugatu nahi duten gizabanako eta taldeen presioei.

1.6 Liburutegia guztientzat

Zerbitzuak denen eskura jartzea da liburutegi publikoaren funtsezko printzipio bat, ez besteak baztertzen dituen komunitateko talde baten eskura bakarrik. Gutxiengoek ere, hau da, edozein arrazoi dela medio, zerbitzurik garrantzitsuenak erabiltzeko gai ez diren haiek ere baliatzeko moduan hornitu behar da liburutegia: esate baterako, eremu urriko hizkuntzen hiztunak, ezintasun fisikoak edo zentzumenekoak dituztenak, edota, urrutiko herrietan bizi direlarik, liburutegiko eraikinetara joateko arazoak dituztenak. Finantzaketak, zerbitzuen antolamendua, liburutegien diseinua eta lan ordutegiak, denak antolatu beharko lirateke liburutegia guztientzat delako printzipio oinarrizkoaren arabera (ikus 3. kapitulua, “Erabiltzaileen premiak asetzea”).

Liburutegiko funtsak ere liburutegia guztientzat delako printzipioan oinarriturik osatu beharko lirateke, eta bezero talde berezientzako formatuetarako sarbidea eskaini beharko litzateke, adibidez, itsuentzako braillea eta kaseteak. Informazio eta komunikabideen teknologia erabili beharko litzateke liburutegiko funtsetarako eta bestelako informazio iturrietarako sarbidea errazteko, bai liburutegian bertan, bai liburutegitik kanpo.

1.7 Tokiko premiak

Liburutegi publikoak komunitatearen onurarako lan egiten duten tokiko zerbitzuak dira, eta komunitatea informazio zerbitzuez hornitu behar dute. Eskaintzen dituen zerbitzu eta funtsek tokiko premiak ase behar dituzte, premia horiek aldizka-aldizka neurtuz. Halakorik gabe, liburutegi publikoa erabiltzaileengandik urrunduko da, eta, horren ondorioz, ez

ditu bere ahalmenak behar bezala baliatuko. Hala bada, liburuzainek ondo ezagutu beharko lituzkete gizartearen aldaketak, hau da, gizarte eta ekonomia aurrerapenak, demografia aldaketak, adin egituraren, hezkuntza mailaren eta lanbide ereduaren aldaketak, eta sor daitezkeen beste hezkuntza eta kultura hornitzaileak.

1.8 Tokiko kultura

Liburutegi publikoak tokiko komunitatearen funtsezko osagaia izan behar du, bertako kultura, bere alderdi guztiei dagokienez, bildu, zaindu eta bultzatzeko. Modu askotan lor daiteke hori; adibidez, tokiko historiaren funtsak osatuz, erakusketak eta ipuin kontaketak eginez, delako lekurako interes berezia duten lanak argitaratuz eta tokiko gaiiei buruzko egitarau interaktiboak bultzatuz. Ahozko tradizioa komunikabide garrantzitsua den tokietan, liburutegi publikoak haren jarraipena eta aurrerabidea sustatu behar ditu.

- ▶ Zimbabwe-n, landako liburutegien eta baliabideen garapenerako egitarauak informazioa igortzeko eskaintzen dituen zerbitzuen artean, irakurketari, maileguari eta alfabetatzen laguntzeari antzerkia, abestia eta dantza erantsi zaizkio.
- ▶ Botswana-ko herrietako irakurgelak setswana literatura biltzen eta hizkuntza eta kultura hori bultzatzen duten zentroak dira; eztabaida taldeak, abesti tradizionalak, dantzaldiak eta topaketak ere antolatzen dira zentro hauetan.
- ▶ Cajamarca-ko (Peru) liburutegi publikoak Andeatako indigenen hizkuntzen oinarriak berreskuratzen eta suspertzen saiatzen dira. Bertako kulturari buruzko materiala argitaratzeko proiektu bat egin da; proiektu horretatik ateratako Landako Entziklopedia eskolaren alternatiba gertatzen da, jendea aberasten du eta norberaren heziketa sustatzen du.

- ▶ Singapurren, Asiako liburutegi publikoen unitate batek bertako hizkuntzetan eskaintzen ditu zerbitzuak: txineraz, malaysieraz eta tamileraz.
 - ▶ Kuban, liburutegiak poeten elkarguneak dira, eta orobat bultzatzen dute nekazarien ahozko tradizioen ikerketa eta haien zaintza.
 - ▶ Indiako landako liburutegien helburuetako bat jakintza tradizionalak dokumentatzeko leku bat eskaintzea da. Bertakoek idatzitako liburuak argitaratzen dira.
-

1.9 Liburutegi publikoaren kultura sustraiak

Arrakasta izango badu, epe luzera, garrantzitsua da liburutegia kokaturik dagoen eremuko edo herrialdeko kulturari –edo kulturetan– ondo sustraitua egotea. Arrakasta hori iristea zailagoa izango da baldin liburutegiaren forma eta egitura kultura erabat desberdina duen herrialde edo eremu batentzat antolatu badira.

1.10 Hormarik gabeko liburutegiak

Liburutegi publikoaren eginkizunak eta xedeak nola bete erabakitze-rakoan, hark eskaintzen dituen zerbitzuak azpimarratu beharko lirateke. Liburutegi publikoak, inguruko komunitatearen premiak ase ahal izateko, hainbat eratako zerbitzuak eskainiko ditu, eta horietako batzuk bideratzeko modurik eraginkorrena (esate baterako, inprimatutako materialen bilduma handiak) liburutegi eraikin baten erabilera izango da. Hala ere, kasu askotan egokiago izango da zerbitzu jakin bat liburutegitik bertatik kanpo eskaintzea. Egoera gizarte batetik bestera aldatzen den arren, liburutegiaren antolamendua, eraikinaren ikuspegitik ez ezik, zerbitzuaren ikuspegitik bideratzeko printzipioa garrantzitsua da oso liburutegi publikoaren araudi ororen prestakuntzan. Informazio eta komunikabideen teknologiak aukera ugari ematen ditu gainera

liburutegi eta informazio zerbitzuak zuzen-zuzenean etxera edota lantokira eramateko.

Biztanleak oso sakabanaturik bizi diren eremuetan garraio bide mota ugari erabiltzen dira zerbitzuen banaketa egiteko. Ezintasun fisiko edo zentzumenekoren bat dutelako, edo garraiorik ez dutelako adibidez, liburutegira joan ezin diren pertsonentzat pentsatutako liburutegi eta informazio hornikuntzaren bidez, zerbitzuak guztientzat baliagarri direla ziurtatuko da; hala, pertsona horiek, beren egoera gorabehera, etxean edo lantokian erabili ahal izango dituzte liburutegi zerbitzuak.

-
- ▶ Txileko liburutegi publikoak hainbat zerbitzu mugikor antolatu ditu: kamioiak, itsasontziak, liburu kutzak, bizkar zorroak eta txirrinduak. Zerbitzu horien bidez adin guztietako pertsonentzako liburuak eta kultura jarduerak eskaintzen dira, era guztietako lurretara iristen direnak. Atsedenerako etxe, ospitale eta presondegietara ere heltzen dira.
-

1.11 Liburutegi eraikinak

Liburutegi eraikinek eginkizun garrantzitsua betetzen dute liburutegi publikoen zerbitzuen hornikuntzan. Liburutegi zerbitzuaren funtzioak islatzeko eta pertsona guztiek erabili ahal izateko moduan diseinatu behar dira, eta malguak behar dute izan, zerbitzu berri eta aldakorretara egokitu ahal izateko. Eraikina komunitateko beste jardunguneetatik gertu egotea komeni da, adibidez, denda eta kulturguneetatik gertu. Posible denean, liburutegi publikoak hiritarrek beste eratara ere erabil dezaten prestatua egon beharko luke, adibidez, topaketak eta erakusketak egiteko; eta, eraikina handia bada, antzerki eta musika emanaldiak, ikus-entzunezkoak eta abar bertan egiteko. Ondo erabiltzen den liburutegi publiko batek ekarpen garrantzitsua egin diezaioke hiri eremu jakin bateko bizitzari, ikasketa eta bilgune garrantzitsua izan baitaiteke,

landako eremu sakabanatuetan bereziki. Liburuzainek, hortaz, liburutegi eraikinak eraginkortasunez erabiltzen eta kudeatzen saiatu behar dute, liburutegia komunitate osoarentzat onuragarria izan dadin.

1.12 Baliabideak

Liburutegi publikoak, bere betekizunak behar bezala bete ahal izateko, baliabide egokiak eduki behar ditu, eta ez sorreran bakarrik, jarraitasunez baizik, tokiko komunitatearen premiak asetzen dituzten zerbitzuei eutsi eta zerbitzu horiek hobetu ahal izateko. Horrek esan nahi du liburutegiak formatu guztietako materialak eskaini behar dituela, taldeen eta gizabanakoen premia aldakorretara egokitu ahal izateko aldizka-aldizka eguneratuak, hau da, material argitaratu berriak eta ordezko materialak izan behar ditu liburutegiak. Horrez gainera, prestakuntza maila egokia duen langile taldea izan beharko du, eta baita finantza baliabide nahikoak ere, baldin komunitatean duen oinarrizko eginkizuna betetzeko behar den zerbitzu hornikuntzazko edozein sistemari eutsi behar badio.

2

Lege eta finantza esparrua

“Tokiko eta nazioko agintariek dute liburutegi publikoaren erantzukizuna. Liburutegi publikoak bere legedi berezia izan behar du, eta nazioko eta tokiko gobernuek finantzatu behar dute. Kultura, informazioaren hornikuntza, alfabetatze eta bezkuntzari dagokienez, epe luzeko estrategia ororen oinarritzko eragile behar du izan.”

(IFLA/UNESCOren Liburutegi publikoen aldeko manifestua, 1994)

2.1 Sarrera

Liburutegi publikoak jakintza eta informazioa eskaintzen duten komunitatearen tokiko erakundeak dira, gizabanakoaren eta gizarte osoaren onerako dihardutenak. Beren eginkizunak betetzeko beharrezko duten zerbitzu mailari eutsi ahal izateko, liburutegi publikoek legediaren eta finantzabide finko baten babesa izan behar dute.

2.2 Liburutegi publikoa eta gobernuak

Era askotako ereduak daude liburutegi publikoaren eta gobernuaren arteko harremani dagokienez. Era berean, ugariak eta konplexuak dira liburutegien jarduerak bideratzen dituzten legeak eta finantzabideak. Zein herrialde den, probintziak, eskualdeak, estatuak edo udalak izaten dira liburutegi zerbitzu guztien, edo zerbitzuen parte baten, arduradun. Liburutegiak tokiko zerbitzuak izan ohi direnez, gehienetan tokiko gobernuak izaten dira liburutegiez arduratzeko administrazio erakunderik

egokienak. Hala ere, herrialde batzuetan liburutegi publikoak eskualde edo estatu mailakoak izaten dira, eta beste batzuetan nazio liburutegiek izaten dute liburutegi publikoaren zerbitzua eskaintzeko ardura. Zenbait kasutan, bi administrazio maila edo gehiago elkartzen dira zerbitzu hau eskaintzeko.

-
- ▶ Estoniako Liburutegi Publikoen Legeak (1998) administrazio maila bakoitzaren eginkizunak zehazten ditu. Lege horren arabera, tokiko gobernuak sortzen du liburutegi publikoa, eta konderrria edo hiriko liburutegia da liburutegi zerbitzuaren koordinazioaren, liburutegien arteko maileguaren eta liburutegi mugikorren arduradun. Langileen soldataz tokiko aginpidea arduratzen da; liburutegiko materialak, ordea, tokiko aginpidearen eta estatuaren artean finantzatzen dira.
-

2.2.1 Egitura alternatiboak

Nahiz eta, herrialde batzuetan, berez, liburutegi publikoaren ardura tokiko aginpidearena izan, hark ez du nahiko diru funtsik izaten, eta praktikan gobernuz kanpoko erakundeek edo fundazio pribatuek hartzen dute liburutegi publikoaren jarduera praktikoaren ardura. Hala ere, liburutegiaren aurrerabide jarraitua eta liburutegiak informazio sarean duen eginkizuna ziurtatzeko, liburutegi publikoak harreman estua izan beharko luke dagokion administrazio mailarekin, eta harexek finantzatu beharko luke liburutegia. Azken xedeak liburutegi publikoa gobernuaren egitura formalean sartzea izan beharko luke, nazioko araudiaren legeen mende, eta finantzabide maila egokiekkin.

-
- ▶ Argentinan 1.600 herri liburutegi daude, gobernuz kanpoko erakundeek edo komunitateek hornituak, eta nazioko araudiak legeztatuak.
-

2.2.2 Nazio informazioko politikak

Eskura dauden liburutegi eta informazio baliabideak ahalik eta modurik egokienean erabiltzeko, eta informazio elektronikoko iturrien hazkundera eskaintzen dituen aukerei etekin guztia ateratzeko, informazioari buruzko nazio politikak prestatzen ari dira herrialde asko. Liburutegi publikoek lehentasunezko osagai izan behar lukete era honetako politiketan, eta liburuzainek, beren lanaren bidez, politika horien osaketan eta aplikazioan parte hartu behar lukete.

2.3 Liburutegi publikoen legedia

Liburutegi publikoek legedian txertatuta egon behar lukete, beren jarraipena eta gobernuaren egituran leku bat betetzen dutela ziurtatzeko. Liburutegi publikoaren legediak era askotakoak izan daitezke. Herrialde edo eskualde batzuetan, liburutegi publikoek beren legedi berezia dute; beste batzuetan berriz, hainbat liburutegi mota hartzen dituen legedi zabalago batean daude sartuta. Hornikuntzari dagokionez ere, era askotakoak dira liburutegi publikoaren legeak. Legedia sinplea izan daiteke: liburutegi publikoen sorrera onar dezake, eta zerbitzuen araudia liburutegien arduradun zuzena den administrazio mailaren esku utzi; edo konplexuagoa izan daiteke, zer zerbitzu eta zenbaterainokoak eskaini behar diren xehetasunez adieraziz. IFLAren web orrian aurki daitezke liburutegi publikoen legedien adibideak (<http://www.ifla.org/V/cdoc/acts.htm>).

Gobernuaren egiturak herrialde batetik bestera hainbeste aldatzen direnez, liburutegi publikoen araudiaren forma eta xehetasunak ere era askotakoak izan daitezke. Hala ere, liburutegi publikoen legediak argi adierazi beharko luke zein administrazio mailak arduratu behar duen liburutegien hornikuntzaz eta nola antolatu finantzabideak. Horrez gainera, liburutegi publikoek herrialde edo eskualde osoko liburutegien esparruan txertatuta behar dute egon.

- ▶ Mexikok eta Venezuelak legedi bereziak dituzte liburutegi publikoentzat; Kolonbian eta Brasilen, aldiz, informazio zerbitzuen legediak liburutegi publikoei buruzko aipamenak egiten ditu huts-hutsik.
 - ▶ Finlandiako Liburutegien Legearen arabera (1998), udalak hornitu behar du liburutegi publikoa, bere kabuz edo beste liburutegi publikoekin elkarlanean; liburutegi publikoek beste liburutegi motekin elkarlanean jardun behar dute; eta udalak ebaluatu behar ditu liburutegia eta liburutegiak eskaintzen dituen informazio zerbitzuak (ikus 2. eranskina).
 - ▶ 1996ko Hego Afrikako Errepublikaren Konstituzioak Hego Afrikako liburutegien eta informazio zerbitzuen hornikuntzarako testuinguru konstituzionala ematen du. “Nazionalak izan ezik, liburutegiak” probintzien ardura berezia direla adierazten du. Hala, probintzia bakoitzaren eginkizuna da liburutegi eta informazio zerbitzuak eskaintzeko legedia antolatzea.
 - ▶ Armenian, tokiko agintariek dute liburutegi publikoak finantzatu eta mantentzeko ardura. Tokiko Autogobernuaren Legeak (1996) zehazten ditu haien betebeharrak, liburutegi publikoen mantentzeari eta garapenari dagokienez.
 - ▶ Errusiako Federazioan, liburutegiei buruzko bi lege daude maila federalean: Liburutegien Legea eta Lege-gordailuaren Legea. Lege horiek ez dira huts-hutsik liburutegi publikoei buruzkoak, baina Liburutegien Legea haiei zuzendua dago ia osorik.
 - ▶ Italiako Konstituzioak eskualdeei ematen die udalek eta probintziek ezarritako liburutegi publikoen kontrola. Eskualde batzuek Liburutegi Legeak aldarrikatu dituzte, liburutegien eta beste informazio, dokumentazio, kultura eta hezkuntza erakundeen arteko elkarlana bideratzeko, eta kalitate arauak ezartzeko.
 - ▶ Europako Kontseiluak eta EBLIDAK Europako liburutegien legediei eta politikiei buruzko jarraibideak argitaratu dituzte.
-

2.3.1 Bestelako legediak

Zuzenean dagozkien legeez gainera, liburutegi publikoak arautzeko beste hainbat lege daude. Horien artean, finantzen kudeaketari, datuen babesari, osasun eta segurtasunari eta langileriaren enplegu baldintzei buruzko legediak daude, eta badira beste adibide asko ere. Liburutegiko arduradunek liburutegi publikoarekin zerikusia duten legedi guztiak ezagutu beharko lituzkete.

Munduko merkatuko negoziazioak ere ondo ezagutu beharko lituzkete, negoziazio horiek liburutegi publikoa erabat aldatu dezaketen hainbat arau eta itun ekar baititzakete. Horrelako kasuetan, liburuzainek arau horiek liburutegi publikoetan izan dezaketen eragina hiritarrei eta politikariei jakinarazteko izan ditzaketen aukera guztiez baliatu beharko lukete.

2.3.2 Egile eskubideak

Egile eskubideei buruzko legediak, argitalpen elektronikoei loturik dagoenak bereziki, garrantzi berezia du liburutegi publikoentzat. Izan ere, legedi hau etengabe aldatzen eta zuzentzen da, eta liburuzainek azken legeak ezagutu beharko lituzkete beti, edozein komunikabideri dagozkionak. Liburuzainek sortzaileen eskubideak eta erabiltzaileen premiak adosten dituen egile eskubideen araudi bat bultzatu eta babestu beharko lukete.

-
- ▶ Txekiar Errepublikako SKIP liburutegi elkarteak, bere kabuz, egile eskubideen legediaren prestakuntzan parte hartu zuen. Kultura Ministerioarekin eta Txekiar Parlamentuaren Kultura Sailarekin solasean aritu ondoren, liburutegien onurarako ziren zenbait aldaketa sartu ziren legedian.
-

2.3.3 Mailegu publikoaren eskubidea

Herrialde batzuetan mailegu publikoaren eskubideari buruzko legedi bat aldarrikatu da; horren arabera, egileei eta liburuen sorkuntzari loturiko beste pertsoneri diru kopuru bat ematen zaie, liburutegiak delako liburua hornitu eta maileguan eskaintzen badu. Oso garrantzitsua da mailegu publikoaren eskubidea ordaintzeko dirua liburutegi publikoek materiala erosteko duten funtsetik hartua ez izatea. Izan ere, mailegu publikoaren eskubideak, aparte finantzatzen denean, liburutegi publikoen aurrekontuei kalterik egin gabe laguntzen die egileei. Kasu batzuetan, eskubide horrek egile jakin batzuen liburuen maileguari buruzko datu erabilgarriak lortzen ere lagundu dezake. Liburuzainek mailegu publikoaren eskubidearen antolamenduan parte hartu beharko lukete, liburutegiaren aurrekontuetako dirurik ez dela hartzen ziurtatzeko.

-
- ▶ Danimarkako gobernuak mailegu publikoaren eskubiderako funtsak ematen ditu, liburugintzan diharduten daniar egileei, itzultzaileei, artistei, argazkilariei eta muntatzaileei ematen zaiena. Ekimen hau kultura babes gisa definitzen da (<http://www.bs.dk>).
-

2.4 Finantزابideak

Finantزابide egokiak izatea funtsezkoa da, liburutegi publikoak bere egitekoak behar bezala beteko baditu. Epe luzeko finantزابide egokirik gabe, ezinezko da zerbitzuen hornikuntza ongi antolatzea eta eskura dauden baliabideak egoki erabiltzea. Adibide ugari bidez ikus daiteke hori: liburutegi eraikin berri bat, ondoren hari eusteko behar diren diru baliabiderik gabe; liburu berrien bildumak, berrizatzeko dirurik gabe; eta ordenagailu sistemak, mantentzeko eta eguneratzeko dirurik gabe. Finantزابideak ez dira liburutegia sortzen den unean bakarrik behar; aitzitik, oinarri sendo eta jarraitua behar dute izan.

2.4.1 Lehentasunak

Liburutegi publikoa eta hark eskainitako zerbitzuak, epe luzera, komunitatearen onurarako egindako inbertsioa dira, eta behar bezala finantzaturik egon behar dute. Gauza jakina da ezen, baita gizarte aberatsenetan ere, ezin izaten direla beti lortu zerbitzu eskakizun guztietarako behar diren funtsak. Hortaz, funtsezkoa da zerbitzuaren zabalkundea alde aurretik antolatutako oinarrien gainean bideratzea, lehentasunak argi adieraziz. Prozesu hori beti da beharrezkoa, edozein delarik ere liburutegiak duen finantza maila. Egitarau estrategiko bat finkatzeko eta alde aurretik erabakitako lehentasunei eusteko, zerbitzuei buruzko arau idatziak prestatu beharko lirateke. Tarteka-tarteka, arauak berrikusi egin beharko dira, eta behar denean aldatu.

2.4.2 Lankidetzak

Ez dago erabiltzaileen premia guzti-guztiak beteko dituen liburutegi publikorik, oso handia eta diruz ondo hornitua izanagatik ere. Beste liburutegi eta antzeko erakundeekiko elkarteetan eta sareetan parte hartuz, eta informazioa eskuratzeko beste bide batzuk segurtatuz, errazago aiseko ditu erabiltzaileen informazio premiak, ugaritu egingo baitira haiek erabil ditzaketan baliabideak.

2.4.3 Finantzaketa iturriak

Era askotako funts iturriak erabiltzen dira liburutegi publikoak finantzatzeko; hala ere, iturri bakoitzetik datorren diru kopurua herrialde bakoitzeko faktore berezien mende dago.

Ondorengo hauek dira iturririk garrantzitsuenak:

- tokiko, eskualdeko edo estatuko zergak
- estatuko, eskualdeko edo tokiko dirulaguntza globalak

Bigarren mailako iturriak ondorengo hauek izan daitezke:

- finantza erakundeen edo pertsona pribatuen dohaintzak
- merkataritza jardueretatik etorritako diru sarrerak, esate baterako, argitalpenak, liburu salmentak, arte liburuen edo eskulanen salmentak
- erabiltzaileengandik etorritako diru sarrerak, adibidez, isunak
- erabiltzaileek hainbat zerbitzuren truke ordaindutako diru kopuruak, esate baterako, fotokopiatzeko eta inprimatzeko zerbitzuen truke
- kanpoko erakundeen babesak
- loteria ekimen berezietatik eskuratutako diru funtsak

2.4.4 Erabiltzaileei ordainaraztea

Honela dio IFLA/UNESCOn Liburutegi publikoen aldeko manifestuak: “Liburutegi publikoak, printzipioz, doakoa behar du izan”. Liburutegiko zerbitzuak erabiltzeagatik eta bertako kide izateagatik erabiltzaileek ordaintzen duten diruak ez luke liburutegi publikoaren diru sarrera izan behar; izan ere, horren arabera, ordainketa ahalmena izango litzakete liburutegia nork erabili eta nork ez erabakitzen duen irizpide bat. Ordainarazten zaionean, erabiltzaileari murriztu egiten zaio liburutegirako sarbidea eta, hortaz, apurtuta geratzen da liburutegi publikoa denentzat delako printzipio oinarritzkoa. Jakina da herrialde batzuetan kobratu egiten direla liburutegiko harpidedun egitea edo zerbitzu jakin batzuk erabiltzea. Hori eginez, bertatik ukatzen zaie sarbidea diru hori ezin ordaindu dutenei. Horrelako prozedurek behin-behinekoak izan beharko lukete, ez liburutegi publikoaren finantza antolamenduaren ezaugarrietako bat.

Herrialde batzuetan, diru kopuru bat edo isun bat eskatu ohi zaie erabiltzaileei liburutegiko materialen bat behar baino denbora gehiagoz eduki dutelako. Horrelako neurriak beharrezkoak izaten dira batzuetan liburutegiko objektuak mugi daitezen, hau da, ez daitezen erabiltzaile bakar baten eskuan luzeegi geratu. Isunak ez du gehiegizkoa izan behar,

ez dadin inor bazterturik geratu. Zenbait zerbitzu berezi ere kobratzen dira batzuetan, esate baterako, fotokopiak egiteagatik edo inprimagailua erabiltzeagatik, baina diru kopuru horiek ez dute inoiz erabiltzailea liburutegitik kanpo uzteko adinakoak izan behar.

2.4.5 Teknologiaren finantzaketa

Liburutegi publikoek, ahal dutenean, teknologia berriak erabili behar dituzte zerbitzuak hobetzeko eta zerbitzu berriak emateko. Horrek esan nahi du zenbait tresna elektronikotan inbertitzeko dirua behar dela, eta tresna horiek zerbitzu berriak eskaini behar dituztela. Tresna elektronikoak aldizka berritu eta ordeztu beharko lirateke, beren eginkizunak ondo betetzen jarrai dezaten. Horrek guztiak ondorio garrantzitsuak ditu diru funtsei dagokienez, eta tresna elektronikoak berritu eta ordezkatzeko egitarau bat ere prestatu beharko litzateke.

2.4.6 Kanpoko finantzabideak

Liburuzainek irudimenez jardun behar dute liburutegirako kanpoko funtsak bilatzerakoan. Nolanahi ere, funts iturri bat onartzean liburutegi publikoa guztientzat delako printzipioa hausten bada, ez lukete funts hori onartu beharko. Zenbait merkataritza erakundek, esate baterako, liburutegi publikoak ematen dituen zerbitzuen unibertsaltasunaren kontra joan daitezkeen baldintzak jar ditzakete diru funtsak eskaintzerakoan.

-
- ▶ Tarragonako liburutegi publikoak (Espainia) hiriko zenbait enpresatik dirulaguntzak jasotzen ditu merkataritzari eta ekonomiari buruzko informazio zerbitzu baten truke.
-

2.5 Liburutegi publikoaren kudeaketa

Liburutegi publikoa dagokion komunitateko zenbait ordezkari osatutako erakunde batek, delako udalerako edo liburutegi batzorderako aukeratutakoak barne, kudeatu beharko luke. Liburutegiko kontseilu eta batzordeek prozedurazko arau bereziak izan behar dituzte, eta araubide horiek publikoki ezagutarazi behar dira. Batzordekideek aldizka-aldizka elkartu beharko lukete, eta eguneko gai zerrenda, azken ordutegiak, urteroko txostenak eta finantzei buruzkoak argitaratu. Liburutegiaren kudeaketaren ardura duen erakundeak araubide gaiez bakarrik arduratu beharko luke, liburutegiaren egunerokoak alde batera utzirik. Edonola ere, liburuzain nagusiak kudeaketaren arduradunaren batzar guztietara sartzeko eskubide osoa izango du, eta harekiko lankidetzan jardungo du. Araubideei buruzko dokumentuak publikoaren eskura jarri beharko lirarteke eta, ahal denean, ekimenak egin beharko lirarteke tokiko hiritarrek liburutegi publikoaren garapenean parte har dezaten.

Liburuzainek erantzukizun osoa izan behar dute liburutegiaren kudeaketa daraman erakundearen eta hiritarren aurrean, txostenak eta bilera publikoak eginez eta galdekizunak zabalduz. Era berean, maila profesional ahalik eta gorenari eutsi behar diote beren egitekoetan eta erakunde kudeatzaileari aholkuak ematerakoan. Kudeaketari buruzko azkeneko erabakiak erakunde kudeatzaileak eta liburuzainak hartzen badituzte ere, liburutegia erabiltzen edo erabiliko duten tokiko hiritarrak erabaki horietan parte hartzeko moduak ere prestatu behar dira. Herrialde askotan “Liburutegi gutun” baten ideia erabili da, liburutegi publikoak eskaintzen dituen zerbitzu mailak identifikatu eta plazaratzen dituen (ikus 3. eranskineko gutunaren adibidea). Gutun horrek liburutegi publikoaren eta erabiltzaileen arteko “hitzarmen” bat adierazten du. Liburutegi gutunak fidagarriagoak izaten dira erabiltzaileekin batera egiten direnean.

2.6 Liburutegi publikoaren administrazioa

Liburutegi publikoak ondo kudeatu eta administratu behar dira. Liburutegi publikoaren administrazioa, berezko helburu gisa ez ezik, erabiltzaileentzako zerbitzuak hobetzera bideratu behar da; eraginkorra eta fidagarria izan behar du. Liburutegi publiko handietako administrazio eta kudeaketako langile taldeak, baldin emaitza onak lortu nahi badira, espezialitate askotako adituek osatuta egon behar du, alegia, liburuzainek, kontulariek, jendearekiko harremanen arduradunek eta sistema administratzaileek osatuta. Era berean, beharrezko izan daiteke, zenbait eremutan, aginpide nagusiko edo liburutegiarekin harremana duten bestelako erakundeetako langileengana jotzea, legelari eta soldata eta pentsio arduradunengana adibidez.

2.7 Publizitatea eta sustapena

Liburutegi publikoek gero eta konplexuagoa den gizarte batean dihardute, eta, hortaz, jendea erakarri egin behar dute. Horren ondorioz, garrantzitsua izaten da liburutegientzat liburutegia bera eta liburutegiak eskaintzen dituen zerbitzu desberdinak jendeari helaraztea. Publizitatea era askotara egin daiteke: teknikarik sinpleenak erabiliz –eraikinetan liburutegia seinalatzen duten idazkunak jarriz, eta ordutegia eta zerbitzuak jakinarazten dituzten liburuxkak zabalduz–, edo metodo sofistikatuagoak –marketin egitarauak, eta liburutegiko zerbitzuak eta jarduerak azaltzen dituzten web orriak– (ikus 6. kapitulua, “Liburutegi publikoen kudeaketa eta marketina”).

3

Erabiltzaileen premiak asetzea

“Liburutegi publikoaren zerbitzuak jende orok bertan sarbidea duelako printzipiotik abiatzen dira, alegia, adin, arraza, sexu, erlijio, herritartasun, bizkuntza eta gizarte egoeraren arabera bereizkuntzarik batere gabe.

Nazio osoko liburutegien koordinazioa eta lankidetzaz ziurtatzeko, legediak eta egitarau estrategikoek orobat behar dute nazioko liburutegi sare bat, alde aurretik zehazturiko zerbitzu mailetan oinarritua, definitu eta sustatu.

Liburutegi publikoen sarea, alde batetik, nazio eta eskualdeko liburutegiak, ikerketakoak eta liburutegi espezializatuak, eta, bestetik, eskoletako, institutueta eta unibertsitateetako liburutegiak kontuan hartuz diseinatu behar da.

Komunitateko kide guztiek izan behar dute zerbitzuak baliatzeko aukera fisikoa. Horretarako, beharrezko dira ondo kokatutako liburutegi eraikinak eta irakurtzeko eta ikasteko instalazio egokiak, eta baita erabiltzaileentzako teknologia aproposak eta ordutegi zabalak ere. Era berean, beharrezko da, liburutegi eraikinera joan ezin dutenei, liburutegiz kanpoko zerbitzuak eskaintzea.

Liburutegi zerbitzuek landako eta hiriko komunitateen premia desberdinetara egokituak behar dute izan.”

(IFLA/UNESCOren Liburutegi publikoen aldeko manifestua, 1994)

3.1 Sarrera

Bere eginkizunak modu egokian betetzeko, balizko erabiltzaile ororen esku jarri behar dira liburutegiak eskaintzen dituen zerbitzuak. Liburutegirako sarbidea nola edo hala mugatzen bada, oharturik nahiz oharkabe, murriztu egingo da liburutegiak jendearen liburutegi eta

informazio premiak betetzeko duen ahalmena, hots, liburutegi publikoaren funtsezko betekizun dena. Liburutegi zerbitzu eraginkor bat eskaintzeko funtsezkoak dira ondorengo elementuak:

- balizko erabiltzaileak identifikatzea
- erabiltzaileen premiak aztertzea
- taldeentzako eta banakoentzako zerbitzuak antolatzea
- bezeroen arretarako araubide bereziak prestatzea
- erabiltzaileen hezkuntza sustatzea
- lankidetzarako baliabideak prestatzea
- sare elektronikoak antolatzea
- zerbitzuetarako sarbidea ziurtatzea
- liburutegi eraikinak eskaintzea

3.2 Balizko erabiltzaileak identifikatzea

Hiritar eta talde guztiak zerbitzatzea da liburutegi publikoaren helburua. Gizabanakoa ez da inoiz liburutegi publiko bat erabiltzeko gazteegia edo zaharregia.

Liburutegi publikoak ondorengo erabiltzaile taldeak izan ditzake:

- Adin guztietako pertsonak:
 - haurrak
 - gazteak
 - helduak
- Premia bereziak dituzten gizabanakoak eta taldeak:
 - beste kulturetako pertsonak eta talde etnikoak, indigenak barne
 - ezintasunak dituzten pertsonak, hala nola, itsuak edo ikusmen arazoak dituztenak, edota entzumen arazoak dituztenak
 - etxetik atera ezin diren pertsonak
 - leku jakin batean nahitaez egon behar dutenak, ospitaleetan edo presondegietan adibidez
- Komunitate sare handiago bateko kide diren erakundeak:
 - komunitateko hezkuntza eta kultura erakundeak, erakunde eta talde

- kultural eta boluntarioak
- enpresa jendea
 - erakundea kudeatzen duen gobernu talde nagusia, esate baterako, tokiko administrazioa

Gizarte aberatsenetan ere baliabideak mugatuak izaten direnez, ez da beti erraza izaten erabiltzaile guztiei maila berean erantzutea. Erabiltzaileen premiak eta haiek zerbitzu alternatiboetan duten sarbidea aztertuz ezarri behar ditu liburutegiak bere lehentasunak.

3.3 Komunitatearen premien azterketa

Garrantzitsua da liburutegi zerbitzua nork erabiltzen duen eta nork ez jakitea. Orobat da beharrezko komunitatearen baitan liburutegi publikoa erabil dezaketen gizabanakoen eta taldeen premiak zein diren jakiteko datuak eskuratzea eta aztertzea (ikus “Kudeaketa tresnak”, 6.10. paragrafoa).

3.4 Erabiltzaileentzako zerbitzuak

Tokiko komunitatearen liburutegi eta informazio premien azterketatik abiatuta eskaini behar dira liburutegi publikoaren zerbitzuak. Zerbitzu horiek antolatzerakoan, garbi azaldu behar dira lehentasunak eta zerbitzuen hornikuntzarako estrategia bat prestatu behar da, epe ertainerako eta epe luzerako. Aldez aurretik identifikatutako taldeentzako zerbitzu bereziak antolatu behar dira, tokiko komunitatean halako talderik izanez gero.

Liburutegiko zerbitzuak ez dute inolako presio ideologiko, politiko, erlijiozko edo merkatuko presioen mende egon behar. Zerbitzuek gizartearen aldaketetara egokitzeko eta aldaketa horien arabera garatzeko modukoak behar dute izan, esate baterako, familiaren egituraren, enplegu ereduen, demografia aldaketen, kultura aniztasunaren eta komunikazio metodoen arabera. Kultura tradizionalak eta teknologia berriak ere

gogoan izan behar dituzte, adibidez, ahozko komunikabideak sustatuz eta informazio eta komunikabideen teknologia ere erabiliz. Herrialde batzuetan liburutegiaren legedian definitzen dira liburutegiak eskaini behar dituen zerbitzuak.

3.4.1 Zerbitzuen hornikuntza

Liburutegi publikoek hainbat eratako zerbitzuak eskaintzen dituzte, liburutegian bertan nahiz herri edo hirian, erabiltzaileen premiak asetzeko xedeaz. Liburutegiak guztiei eskaini behar die bere zerbitzuetarako sarbidea, baita testu inprimatuak irakurtzeko zailtasunak dituztenei ere. Ondorengo zerbitzuak eskaintzea komeni da, erabiltzaileak formatu eta euskarri desberdinetan eskura izan beharko lituzkeenak:

- liburu eta bestelako euskarrietako materialen mailegua
- liburutegian bertan erabiltzeko liburu eta bestelako materialen hornikuntza
- informazio zerbitzuak, testu inprimatuen eta euskarri elektronikoen bidezkoak
- irakurleentzako aholkularitza zerbitzuak, erreserbak egiteko zerbitzuak besteak beste
- komunitateari eskaintako informazio zerbitzuak
- erabiltzaileen heziketarako baliabideak, alfabetatze egitarauak barne
- egitarau eta ekitaldi bereziak

Zerrenda hau ez da osoa, liburutegi publikoen zenbait funtsezko zerbitzuren adierazpen laburra baizik. Hornikuntzaren zenbatekoa eta nolakoa liburutegiaren neurriaren eta liburutegiak zerbitzatzeko duen komunitatearen arabera dira. Liburutegi ororen xedeak sare batean baino gehiagotan aktiboki parte hartzea behar du izan; horrela, material ugariarako sarbidea eskainiko zaio erabiltzaileari, nahiz eta sargunea txikia izan. Zerbitzuen hornikuntzak ez du zertan liburutegi eraikinaren barruan bakarrik egon; aitzitik, erabiltzaileak liburutegirako sarbiderik

ez duenean, zuzen-zuzenean eraman beharko litzaizkioke etxera liburutegiko zerbitzuak. Zerbitzu horiek eskaintzerakoan –liburutegian bertan nahiz liburutegitik kanpo–, inprimatutako materialak ez ezik, komeni da informazioaren eta komunikabideen teknologia ere erabiltzea. 4.3.1 paragrafoan ematen da liburutegiak eskaini beharko lituzkeen zenbait baliabideren zerrenda bat.

3.4.2 Haurrentzako zerbitzuak

Era askotako materialak eta jarduerak eskainiz, liburutegi publikoak irakurtzeko plazeraz eta jakintza eta sormenezko lanak deskubritzeak eragiten duen zirraraz gozatzeko aukera ematen die haurrei. Liburutegia ondo erabiltzen, eta inprimatutako baliabideak eta baliabide elektronikoak baliatzen irakatsi behar zaie bai haurrei eta bai gurasoei.

Liburutegi publikoek erantzukizun berezia dute irakurtzen ikasteko prozesuari eta haurrentzako liburuak eta bestelako baliabideak sustatzeari dagokionez. Liburutegiak haurrentzako ekitaldi bereziak eskaini behar ditu: ipuin kontaketak eta liburutegiko zerbitzu eta baliabideei buruzko jarduerak, adibidez. Haurrak txikitatik bultzatu behar dira liburutegia erabiltzera, era horretan aurrerantzean ere liburutegia erabiltzen jarraituko baitute. Hizkuntza bat baino gehiago duten herrialdeetan, haurren ama hizkuntzan eskaini behar dira haurrentzako liburuak eta ikus-entzunezko materialak.

- ▶ Frantziako hainbat eskualdetako liburutegi publikoek lankidetzan dihardute Haurrentzako Osasun Zerbitzuekin, haur eta gurasoek sendagilearen kontsultan itxaron behar dutenerako egitarauak antolatzeke helburuaz. Egitarau horiek jaioberrietatik hasi eta hiru urterainoko haurrentzat egiten dira, eta gurasoak haurrei ozen irakurtzera eta liburutegi publikoa bisitatzera bultzatzen dituzte.
- ▶ Bukaresteko (Errumania) hiriko liburutegiak boluntarioek gidaturiko udako egitarauak eskaintzen ditu, lanean ari diren gurasoen 11 eta 14 urte bitarteko haurrentzat.

- ▶ Herbehereetan liburutegi publikoak 50 urtetik gorako pertsonak eskoletako, haurtzaindegietako eta ume zaintzako haurrei ozen irakurtzen trebatzen ditu.
 - ▶ Queenslandeko Estatuko liburutegi publikoak (Australia) hainbat jarduera eskaintzen dizkie haurrei: besteak beste, 5 urtetik beherako haurrentzako eta bere guraso eta zaindariantzako saio bereziak, ipuin kontaketak, eskolako bisitaldiak, liburutegi orientabidea, irakurketa taldeak, Interneten trebatzea eta eskolan agindutako lanak egiteko taldeak.
 - ▶ Johnson Konderriko liburutegi zerbitzuak (Kansas, AEB) "Hazteko Liburuak" izeneko sortak eskaintzen ditu eskolaurretik lehen hezkuntzako lehenengo mailarainoko umeentzat. Sorta bakoitza gai jakin baten ingurukoa izaten da, eta bost liburu, audiozinta bat, bideozinta bat eta jarduera karpeta bat dauzka.
 - ▶ Singapurren, hamar urtetik beherako haurrentzako 41 liburutegi sortu dira 1992az gozotik, bertako herri erakunde batekiko lankidetzan. Liburutegi horiek 10.000 unitatez osatutako bilduma bat, Internet zerbitzu osoak eta ipuin kontaketarako gela bat dauzkate. Liburutegi biltzarrak eta tokiko erakundeak, biek, finantzatzen dituzte liburutegiak.
 - ▶ Kroazian, gerra baino lehen eta gerraren ondoren, Zagreb-eko liburutegi publikoan pausoz pausoko irakurketa egitarau bat antolatu zuten, irakurketaren eta alfabetatzearen bidez haurren eta nerabeen egoera psiko-soziala bere onera ekartzen laguntzeko (<http://www.tel.hr/kgz/head.htm>).
 - ▶ CHILIAS izeneko Europako egitasmo batek Internet erabiltzen du haurrentzako liburutegi zerbitzu berriak eskaintzeko helburuaz. Haurrentzako web orri bat, Infoplanet izenekoa, sortu du. Egitasmo honen helburua irakurketa eta liburuaren erabilera bultzatzea da, multimediazko ingurunean (<http://www.stuttgart.de/chilias/>).
-

3.4.3 Gazteentzako zerbitzuak

Gazteak kultura berezia duen gizarte taldea dira. Liburutegi publikoek haien premiak ulertu behar dituzte, eta premia horiek asetzeko zerbitzu egokiak eskaini behar dituzte. Gazteen interesak eta kultura islatzen

dituzten materialak, informazio iturri elektronikoetarako sarbidea barne, eskaini behar dituzte. Zenbait kasutan, eginkizun hori bideratu ahal izateko, gazte kulturaren adierazpide diren materialak lortu beharko dira, liburutegian ohikoak ez diren baliabideak erabiliz; esate baterako, entzute handiko nobelak, liburu eta telebista sailak, musikako eta bideozintak, nerabeentzako aldizkariak, posterrak, ordenagailu jokoak eta nobela irudidunak. Garrantzitsua da material horiek aukeratzekoan gazte jendearen laguntza izatea, gazteen interesak ondo islatzen dituztela ziurtatzeko. Era honetako materialak liburutegi handietako sail berezi bat osa dezake, altzari egokietan jarria. Horrela, gazteei liburutegia berena ere badela sentitzen lagunduko zaie, eta liburutegian senti dezaketean arrotasuna –adin honetan oso maiz gertatzen baita– baztertzen lagunduko die. Orobat komeni da gazteentzako interesgarriak diren egitarau eta solasaldiak eskaintzea (*ikus IFLA guidelines for library services for young adults*).

- ▶ Hanburgon (Alemania), EXIT izeneko egitasmoaren bidez, gazteek berentzako prestatutako liburutegirako baliabideak aukeratzen eta erosten laguntzen dute. Beren kultura ingurumena islatzen duten baliabideak aukeratzen dituzte, eta Internet kafetegi bat antolatu eta kafetegirako diru babesa ere eskuratu dute (<http://www.buecherhallen.de/>).
- ▶ Queenslanden (Australia), liburutegi publikoko langileek gazteekin lan egiteko prestakuntza berezia jasotzen dute. Bezeroekin jarduten, ideiak bideratzen eta nerabeentzako aholkularitza eta eskolako lanak egiteko taldeak antolatzen ikasten dute. Bertako nerabeekiko elkarlanean, liburutegi askok gazteentzako espazioak sortu dituzte (<http://www.slq.qld.gov.au/pub/youthspace/index.htm>).
- ▶ Singapurren liburutegi bat sortu da 18-35 urte bitarteko jendearentzat hiriko merkataritza gunearen erdian. Adin horretako zenbait taldek lagundu zuten liburutegiko funtsak eta diseinua taxutzen.

3.4.4 Helduentzako zerbitzuak

Helduen premiak, informazio eta liburutegiari dagokionez, desberdinak izaten dira ikasketa, lanbide eta bizimoduaren arabera. Premia horiek ondo aztertu behar dira, eta zerbitzuak azterketa horien emaitzaren arabera antolatu. Ondorengo hauek bultzatzea komeni da:

- bizitza osoko ikaskuntza
- aisialdirako interesak
- informazio premiak
- komunitateko jarduerak
- kultura jarduerak
- jolaserako irakurketa

Haurrei eta gazteei ere eskaini beharko litzaizkieke premia horiek asetzen dituzten zerbitzuak.

3.4.5 Bizitza osoko ikaskuntza

Liburutegi publikoak bizitza osoko ikaskuntza bultzatzen du, eskolekiko eta bestelako hezkuntza erakundeekiko elkarlanean, edozein adinetako ikasleei hezkuntza formalean laguntzeko helburuaz. Hezkuntzan laguntzeko erronkak aukera paregabea eskaintzen die liburutegi publikoei, irakasleekin eta hezkuntzaren munduko beste pertsonekin harremanak sortzeko eta haiekiko lankidetzan jardun ahal izateko. Liburutegi publikoak era askotako gaiei buruzko materialak eskaini behar ditu, jendearen interesak zabaltzen eta hezkuntza formalean nahiz informalean laguntzeko. Orobat eskaini behar ditu alfabetatze prozesuari laguntzeko eta bizitzako oinarrizko gaitasunak garatzeko materialak. Horrez gainera, ikasteko instalazioak ere eskaini behar ditu, etxean ikasteko baliabide eskasak edo batere baliabiderik ez duten ikasleentzat.

Urrutiko ikaskuntzaren garapena dela eta, aldaketa handiak ari dira gertatzen liburutegi publikoetan. Urrutiko ikasleek, etxean ikasten dutenek, batez ere beren herriko liburutegia erabiliko dute ziurrenik

ikasteko materiala eskuratzeko. Interneterako sarbidea ere beharko dute askok, eta liburutegi publikoak eskaini behar die sarbide hori. Liburutegi publikoek gero eta eginkizun garrantzitsuagoa dute hezkuntza sarearen barnean, eta eskakizun hori betetzeko aski leku eta beharrezko materialetarako sarbidea eskaini behar lituzkete.

- ▶ Dublingo Hegoaldeko Konderriko Liburutegi Zerbitzuak (Irlanda) beren kabuz ikasteko baliabideak ematen dizkie helduei, ordenagailu bidezko ikasketak eta hizkuntzak ikasteko ikus-entzunezko materialak eskainiz. Erabiltzaileei beren gisara ikasteko giro lasaia eta egokia eskaintzea da helburua.
- ▶ Oklahomako (AEB) bi liburutegik, Arte eta Letretako Nazio Fundazioak emandako dirulaguntzekin, eztabaida taldeak bultzatzen dituzte irakurtzen hasi berriak diren helduentzat. Taldeak liburu bat, liburu klasikoa normalean, irakurtzen du aldi bakoitzean, eta moderatzaile baten laguntzaz lantzen du gero.

3.4.6 Aisialdiko zaletasunak

Gizabanakoek informazioa behar dute aisialdiko zaletasunak bultzatzeko, eta liburutegi publikoaren beste funtsezko betekizun bat da premia hori betetzea, formatu askotako baliabideak ugari erabiliz. Liburutegi publikoek ondo ezagutu behar dituzte beren inguruko kultura, gizarte eta ekonomiaren aldaketak, eta aldaketa horietara moldatzeko gai diren zerbitzuak antolatu behar dituzte. Liburutegi publikoak orobat lagundu beharko luke kultura, historia eta tokiko komunitatearen ohiturak zaintzen, horiek guztiak denen eskura jarritz.

Liburutegi publikoak, hainbat jarduera antolatuz eta bere baliabideak ustiatuz, adin guztietako pertsonen garapena bultzatu behar du, arteari eta kulturari dagokienez. Gizarte topaleku garrantzitsua ere bada liburutegia, gizabanakoak eta taldeak modu formalean nahiz informalean elkartzeko balio duena. Eginkizun hori bestelako topalekurik ez duten komunitateetan da bereziki garrantzitsua.

3.4.7 Informazio zerbitzuak

Informazio teknologiaren hazkunde lasterrari esker, baliabide elektronikoetan sarbidea duten pertsona guztiek informazio kopuru handiak eskuratzeko aukera dute. Informazioaren hornikuntza liburutegi publikoaren funtsezko eginkizuna izan da beti, eta azkeneko urteetan erabat aldatu dira informazio hori biltzeko, eskuratzeko eta aurkezteko bideak. Liburutegi publikoak hainbat eginkizun ditu informazio hornikuntzari dagokionez:

- maila guztietako informaziorako sarbidea ematea
- tokiko komunitateari buruzko informazioa biltzea eta informazio hori eskuragarri jartzea, bestelako erakundeekiko lankidetzan sarritan
- adin guztietako jendeari informazioa eta informazioaren inguruko teknologia erabiltzen irakastea
- erabiltzaileei laguntzea, informazio iturri egokiak erabil ditzaten
- pertsona ezinduei informazioa beren kabuz eskuratzeko aukerak ematea
- informazio mundurako sarbide izatea, informazioa guztien eskura jarritz, eta, era horretan, “informazioan pobre” direnen eta “informazioan aberats” direnen arteko etena murriztea

Interneten hazkunde harrigarria oso egitura eta kontrol eskasarekin gertatu da. Interneten bidez eskura daitekeen informazio kopuru izugarria era askotakoa da kalitateari eta zehaztasunari dagokienez, eta liburuzainaren funtsezko betekizuna da erabiltzaileak bideratzea, informazio iturri zehatzak aurkitu eta beren premiak bete ditzaten.

-
- ▶ Horsens-en (Danimarka), liburutegi publikoak Informazio Kabina bat ezarri du gobernuko, eskualdeko eta hiriko informazioa eskaintzeko, eta erabiltzaileei inprimakiak betetzen eta sail publiko egokietara bideratzen laguntzeko. Kontsumitzaileen galderak ere erantzuten dituzte. Inprimatutako materiala nahiz Internet erabiltzen dira galderak eta eskakizunak erantzuteko (<http://www.bibliotek.horsens.dk>).

- ▶ Medellin-en (Kolonbia) Comfenalco-ko liburutegi publikoak hiriarri buruzko informazio eguneratua ematen duen webgune bat prestatu du, erakundeen, pertsona ezagunen, kultura jardueren eta zerbitzu publikoei loturiko prozeduren berri emateko. Erabiltzaileek maizenik egindako galderari buruzko zenbait jarraibide ere argitaratzen ditu (<http://www.comfenalcoantioquia.com/sil>).
-

3.4.8 Komunitateko taldeentzako zerbitzuak

Liburutegi publikoak komunitatearen beraren erdigunean behar du egon, komunitatearen jarduera guztietan parte hartu nahi badu. Hortaz, komunitateko beste talde eta erakundeekiko lankidetzan jardun behar du, eta talde horien artean ministerioetako eta tokiko gobernuko ordezkariak, enpresetako jendeak eta boluntarioen elkarteak egon behar dute. Talde horien informazio premiei buruzko azterketa bat egin behar da, premia horiek egoki betetzeko zerbitzuak eskaini ahal izateko. Horrela, liburutegiarekin harremanetan dauden erakundeei laguntzeaz gainera, modu praktikoa batez agerraraziko zaie liburutegi publikoak duen balioa liburutegiaren etorkizunean eragina izango duten pertsonari. Hala, liburutegi publiko askok, esate baterako, informazio zerbitzu berezia eskaintzen diete politikariei eta administrazio langileei, eta era horretan liburutegi publikoaren balioa erakusten diete.

- ▶ Essex-eko Konderriko liburutegiak (Ingalaterra) erakunde boluntarioentzako webguneak sortzen ditu. Diru kopuru txiki bat eskatzen zaie erakunde horiei, enpresek eskatu ohi dutena baino gutxiago.
- ▶ Arizonan (AEB) dirulaguntzak erabili ziren, Hualapai tribuko haur eta helduei ordenagailu laborategi bat eskaintzeko.

- ▶ Ingalaterrako Hegoaldeko Midlands eskualdean proiektu bat antolatu da (INTER-ALL izenekoa) enpresa txikiei informazioa emateko, Eskualdeen Garapenerako Europako Funtsen laguntzarekin. Ikaskuntza eta informazio zentroak ari dira zabaltzen eskualdeko 13 liburutegitan, eta horretarako, lanaldi osoko 15 lanpostu sortu dira (<http://www.wm-libraries.org.uk>).
-

3.4.9 Erabiltzaile talde berezientzako zerbitzuak

Liburutegiko ohiko zerbitzuak, edozein arrazoi dela medio, erabili ezin dituzten balizko erabiltzaileek eskubide osoa dute zerbitzuak guztiek bezala eskuratzeko. Hortaz, liburutegiak bide egokiak ipini behar ditu zerbitzuak eta materialak erabiltzaile horien esku jartzeko. Horien artean ondorengo hauek daude:

- garraibide bereziak; esate baterako, leku bakartietan bizi direnentzat, liburutegi mugikorrek, liburutegi-itsasontziak eta bestelako garraibideak
- etxera bertara eramaten diren zerbitzuak, etxetik atera ezin direnentzat
- lantegietara eta industria eraikinetara eraman daitezkeen zerbitzuak, bertako langileentzat
- zenbait erakundetan –presondegietan eta ospitaletan adibidez– itxita egon behar dutenentzako zerbitzuak
- ezintasun fisiko edo zentzumenekoren bat dutenentzako, entzuteko edo ikusteko arazoak dituztenentzako adibidez, ekipoak eta irakurketarako material bereziak
- ikasteko arazoak dituztenentzako material bereziak, esate baterako, irakurgai errazak eta kaseteak
- etorkinentzako eta hiritar berrientzako zerbitzuak, berria gertatzen zaien gizartera moldatzen laguntzeko eta beren jatorrizko kulturako komunikabideetan sarbidea eskaintzeko
- komunikabide elektronikoak, esate baterako, Interneteko katalogoak

Premia bereziak dituzten pertsonentzako zerbitzuak teknologia berrien bidez hobetu daitezke, ikusmen arazoak dituztenentzat ahots sintetizagailuak, leku bakartietako jendearentzat edo etxetik atera ezin direnentzat on line sarbidea duten katalogoak eta urrutiko ikasketarako komunikabideak erabiliz, adibidez. Zerbitzu hornikuntza nagusiak, sarbide publikoko katalogoak (OPAC-ak) esate baterako, ezintasun fisiko edo zentzumenekoren bat dutenen premietara molda daitezke sarritan. Askotan teknologia berrien premiarik handiena dutenak izaten dira teknologia horiek erabiltzeko baliabide gutxienak dituztenak. Hortaz, liburutegi publikoak teknologia berriak ustiatzeko egitasmo berritzaileak prestatu behar ditu, bere zerbitzuak ahalik eta pertsona gehienen eskura jartzeko.

Komunitateko talde etniko eta indigenentzako zerbitzuak dagokien taldeen laguntzaz antolatzea komeni da. Ondorengo zerbitzuak izan daitezke beharrezkoak:

- aipatutako taldeetako pertsonaren bat kontratatzea liburutegiko langile moduan
- delako taldearen jatorrizko literaturari buruzko bildumak eta haren ahozko tradizioa eta idatzi gabeko jakintza islatzen dituzten funtsak osatzea
- bertako jendearen laguntzarekin, kulturaren ikuspuntutik interesgarria den materialari zenbait baldintza berezi jartzea

3.4.10 Liburutegia komunitatearen baitan

Komunitateko jendea elkartu ohi den hainbat tokitan ere eskaini daitezke liburutegi zerbitzuak.

-
- ▶ Txileko Santiagoko metro geltokietan hainbat liburutegi zerbitzu eskaintzen dira.
 - ▶ Katalunian (Espainia) eta Portugalen liburutegiak zabaltzen dira hondartzan udako hilabeteetan.

- ▶ Hainbat garraio mota erabiltzen da liburutegi zerbitzuak banatzeko. Herrialde askotan liburutegi mugikorrek erabiltzen dira. Badira liburu-itsasontziak Norwegian eta Indonesian, eta azken horretan baita bizikletak eta trizikloak ere; Perun astoez baliatzen dira ordenagailu eramangarriak eta liburuak garraiatzeko; gameluak erabiltzen dituzte Kenyan, eta astoek eramandako gurdiak Zimbabwen. Apendoorn-en (Herbehereak) liburuak ziklomotorren bidez banatzen dituzte etxeetan eta lantokietan.
 - ▶ Hego Afrikako zenbait tokitan azpiegiturarik gabeko auzune sortu berrietara edota eremu okupatuetara eramaten dira liburutegi zerbitzuak. Liburutegi zerbitzu horiek hainbat eratan banatzen dira: autoetako maletategietan, kliniketako armairu metalikoetan, zama edukiontzietan, zuhaitz azpitan, edota komunitateko zenbait pertsona edo denda direla hornitzaile. Eskoletan eta zaharren egoitzetan ere eskaintzen da liburuak mailegatzeko aukera, eta ume zaintzako zentroetan ipuin kontaketak eta eskolako informazio egitarauak antolatzen dira liburutegira joan ezin direnentzat.
 - ▶ Kolonbian, 300 liburuko sortak, lanerako mahaia eta iragarki panelak dauzkaten altzairuko kabinetek eskaintzen dira hainbat topagunetan. Egunean zehar bi orduz edo egoten dira zabalik.
 - ▶ Manassas-en (Virginia, AEB) saltokigune batean dago estatuko lehenengo liburutegi elektronikoa. Ez dauka libururik; aitzitik, ordenagailu eta teknologia ikastaroak, eta liburutegi zerbitzu birtualak eskaintzen ditu. Zerbitzu horiek doakoak dira konderriko biztanleentzat.
-

3.4.11 Irakurketaren sustapena eta alfabetatze lanak

Irakurtzen, idazten eta zenbakiak erabiltzen jakitea oinarrizko baldintza da gizarteratu eta gizartearen baitan parte hartu ahal izateko. Komunikabide berriak erabiltzeko ere behar-beharrezko teknikak dira irakurtzea eta idaztea. Hori dela eta, liburutegi publikoak hainbat ekimen bultzatu beharko lituzke gaur egungo teknologia erarik hoberenean erabili ahal izateko, eta orobat bultzatu beharko lituzke

alfabetatze prozesua eta komunikabideen erabileraren gaitasuna sustatzen duten bestelako erakundeak. Hori guztia ondorengoak eginez lor daiteke:

- irakurketa bultzatuz
- irakurtzeko zailtasunak dituztenei material egokiak eskainiz
- alfabetatze prozesua bultzatzen duten bestelako eragileekin elkarlanean arituz
- alfabetatzearen aldeko eta oinarrizko aritmetika ikasteko kanpainetan parte hartuz
- irakurketa, literatura eta informazioaren kulturaren zaletasuna oro har sustatzeko ekimenak antolatuz
- ordenagailuen teknologia bultzatuz eta ikastaroak eskainiz
- komunikabideen merkatuaren aurrerabidea ezagutaraziz
- jendeari informazioa behar duen formatuan bilatzen lagunduz
- irakasle, guraso eta dagokien beste pertsonekin elkarlanean arituz, kanpotik iritsitako hiritar berriek egoera berrira egokitzeko behar dituzten hezkuntza trebetasunak eskura ditzaten

Liburutegi publikoak sormenezko literatura zabala eskaintzen du, eta hainbat promozio teknikaz balia daiteke eskaintza zabal hori erabiltzaileengana helarazteko. Ekitaldi interaktiboak ere eskain ditzake, erabiltzaileen artean irakurri dituzten liburuei buruzko iritzien trukea sorrarazteko.

-
- ▶ Wandsworth-en (Ingalaterra) antolaturiko ekitaldi interaktibo batean, multimedia softwarea erabiltzen dute irakurketaren esperientzia eta irakurritako liburuei buruzko elkarrizketak sustatzeko.
 - ▶ Irlandako Offaly eta Limerick Konderrietako liburutegiak, alfabetatze ikastaroetako ikasleekin, hainbat tutorerekin eta alfabetatzearen tokiko antolatzaileekin eta Nazioko Helduen Alfabetatze Bulegoarekin elkarlanean, alfabetatze jardueraren eragile aktiboak dira. Liburuak eta bestelako materialak eskaintzen dituzte ikasle helduentzat eta haien tutoreentzat, eta irakurketa sustatzen dute oro har.

- ▶ Singapurko liburutegiak bere kabuz lan egiten duen talde bati laguntzen dio, eta talde horrek hainbat emakumeri ingelesa irakasten dihardu. Eskolak liburutegian bertan ematen dira; liburutegiak, behar diren baliabideak eskainiz, ekimen horri laguntzen dio.
 - ▶ Medellingo Comfenalco liburutegiak (Kolonbia) orri bat argitaratzen du astero hiriko egunkarian, haurrentzako liburuei buruzko kritikak eta azalpenak emanez.
-

3.5 Bezeroen arreta

Liburutegiaren araudi eta jardunbideak, erakundeari eta bertako langileei komeni zaienaren arabera ez ezik, liburutegiko erabiltzaileen premia eta eskakizunen arabera prestatu behar dira. Erabiltzaileen premiak ondo ezagutzen baditu eta zerbitzuak premia horien arabera prestatzen baditu, ez bestela, emango ditu liburutegiak kalitatezko zerbitzuak. Jakina da liburutegi publikoaren defendatzailearik hoberenak zerbitzuekin gustura dauden erabiltzaileak izaten direla.

Liburutegi publikoak bezeroen arretarako politika jakin bat behar du izan; alegia, liburutegiko araudiak prestatzerakoan eta eraikin eta sistema diseinuak egiterakoan, jardunbideak egituratzean eta orobat informazioa eta iragarki-materialak prestatzean, erabiltzaileen alde egiteak izan behar du beti lehentasuna. Ondorengo ekintza hauek bezeroen arretarako politika orotan azaldu beharko lukete:

- liburutegiak ematen duen irudiak neutroa eta objektiboa behar du izan
- liburutegiko langileek adeitasunez, gizabidez, errespetuz eta erabiltzaileei lagunduz jokatu behar dute beti
- bezeroarekin jarduteko prestakuntzazko egitarau erregular bat antolatu behar da liburutegiko langileentzat
- langile guztiek oinarrizko prestakuntza izan behar dute, ezintasunak dituzten pertsonekin edo gutxiengo etnikoekin jarduten ikasteko
- edozein komunikazio eratan, ahozko nahiz idatzizkotan, jargoia saihestu behar da

- telefonoz hitz egiterakoan, langileek adeitsuak izan behar dute eta informazioa argi eman
- erabiltzaileekin komunikatzeko bideak eskaini behar dira; esate baterako, panelak, buletinak, webguneak
- liburutegi zerbitzuek egoki antolatuak, ondo prestatuak eta fidagarriak izan behar dute
- liburutegiaren diseinuak ahalik eta erosoena eta erakargarriena izan behar du
- ordutegiek erosoak izan behar dute erabiltzaileentzat
- eskuragarri eduki behar dira Interneteko sarbide publiko irekia duten hainbat katalogo, erabiltzaileak liburutegi zerbitzuak etxean bertan eta liburutegiaren ordutegitik kanpo erabiltzeko aukera izan dezan
- maileguak berritzeko eta erreserbak egiteko zerbitzu eraginkorrak prestatu behar dira
- erabiltzaileen premiek hala eskatzen dutenean, liburutegi zerbitzuak eraikinetik kanpo ere eskaini behar dira
- erabiltzaileek ahalik eta epe laburrenean jaso behar dute erantzuna; gutunei eta bestelako mezuei berehalakoan eta adeitasunez erantzun behar zaie
- liburutegia erosotasunez erabili ahal izateko, hainbat baliabide eskaini behar dira: materialak ordutegitik kanpo itzultzeko guneak, materialak norberak hartu eta uzteko leku bereziak, liburutegiarekin ordutegitik kanpo komunikatzeko erantzungailuak, adibidez
- zerbitzuei buruzko material inprimatu guztia hainbat eratako formatutan eskuratzeko aukera eman behar da, esate baterako, hizki handietan inprimatutako dokumentuetan eta zintetan; eremu urriko hizkuntzetan ere eskaini behar da
- liburutegiko baliabideek hartarako bidea ematen dutenean, kalitate oneko hornikuntza elektronikoa ere eskaini behar da, ikusmen edo entzumen arazoak dituztenentzako hornikuntza berezia barne

3.5.1 Erabiltzaileen partaidetza

Bezeroek zerbitzuen antolamenduan parte hartu behar dute:

- galdekizunen bidez, erabiltzaileei zein zerbitzu erabiltzen duten eta zein behar duten galdetuz
- erabiltzaileen kekek aztertuz eta keka horiei erantzunez
- erabiltzaileek zerbitzuen eta ekimen berrien aurrean dituzten erreakzioak aintzat hartuz
- arau eta jarraibideen prestakuntzan erabiltzaileen ekarpena aintzat hartzen dela ziurtatuz
- zerbitzuen prestakuntzan erabiltzaileek izan duten eragina haiei ikusaraziz
- iradokizun kuxkak ipiniz, eta kekek eta gomendioak egiteko bideak prestatuz

3.6 Erabiltzailearen heziketa

Liburutegi publikoak liburutegiaren baliabide eta zerbitzuak modurik eraginkorrenean erabiltzen lagundu beharko lieke bere erabiltzaileei. Liburutegiko langileek informazio igorle izan behar dute, adin guztietako erabiltzaileei informazio eta komunikabideen teknologia modurik eraginkorrenean erabiltzen laguntzeko, eta komeni da erabiltzaileen heziketari buruzko egitarauak osatzea ere. Teknologia berriak gero eta errazago eskuratzen direnez, funtsezkoa da liburutegi publikoaren eginkizuna, bai teknologia horietan sarbidea eskaintzerakoan, bai jendeari baliabide horiek modurik hoberenean erabiltzen erakusterakoan.

Aldizka-aldizka liburutegietara bisitaldi gidatuak egin beharko lirateke, liburutegi eraikina eta baliabideak erakusteko eta jendeari bertako tresnak, katalogoak eta hornikuntza teknikoak, adibidez, nola erabili erakusteko. Bisitaldi gidatu horiek ardura handiz antolatu behar dira, liburutegia ikustera datozen pertsonen premien arabera. Taldeentzako bisitaldiak taldeak datozen erakundeekiko lankidetzan antolatzea komeni da.

-
- ▶ Singapurreko liburutegi publikoek orientabide egitarauak eskaintzen dizkiete ohiko erabiltzaileei eta erabiltzaile berriei. Bisitaldiak antolatzen dira eskoletatik eta haurtzaindegietatik datozen ikasle taldeentzat. Informazioari buruzko egitarauak eskaintzen dira, hainbat mailatan, erabiltzaileei informazioa bilatzen laguntzeko.
 - ▶ Rijeka-ko liburutegi publikoak (Kroazia) Interneten erabilera erakusteko talde berezientzako hainbat lantegi eta mintegi antolatu zituen. Eskolak urte bakoitzean talde desberdinei ematen zitzaizkien (<http://www.grad-rijeka.tel.hr>).
 - ▶ New Jersey-ko hamar liburutegiri (AEB) ordenagailuen erabilera irakasteko zentroak sortzeko dirulaguntzak eman zizkieten. Laguntza horiei esker PCak erosi eta ordenagailuen erabilerarekin loturiko gai askori buruzko ikastaroak antolatu ziren.
-

3.7 Lankidetzaren eta baliabide partekatuen

Liburutegiek informazioa, ideiak, zerbitzuak eta jakintza espezializatuak partekatzeko loturak antolatzen dituztenean baizik ez da lortzen komunitateari zerbitzu osoa ematea. Lankidetzaren bidez zerbitzuak hainbeste ez bikoiztea, emaitzarik hoberenak lortzeko baliabideak konbinatzea, eta, oro har, komunitateko zerbitzuak hobetzea lortzen da. Gainera, kasu batzuetan, komunitateko kideek oso laguntza baliagarria eman dezakete eginkizun edo proiektu jakinak antolatzen.

3.7.1 Lotura formalak

Liburutegiak lotura formalak sortu beharko lituzke bere komunitateko beste erakundeekin: eskolekin, kultura erakundeekin –adibidez, museo, galeria eta artxiboekin–, alfabetatze egitarauarekin, merkataritza ganbarekin

eta merkataritza batzordeekin, besteak beste. Lotura horiek partaide bakoitzaren baliabideak eta ahaleginak koordinatzera, eta hortaz, guztien lankidetzarekin, komunitatearen zerbitzuak hobetzera, bideratu beharko lirateke.

3.7.2 Eskolekiko harremanak

Tokiko eskolekin eta bere eremuko hezkuntza sistemarekin ezartzen dena da liburutegi publikoaren harreman instituzional garrantzitsuenetariko bat. Harreman eta elkarlan modu nagusien artean ondorengo hauek daude:

- baliabideak partekatzea
- langileen prestakuntza partekatzea
- funtsak elkarlanean osatzea
- egitarauak elkarlanean prestatzea
- zerbitzu eta sare elektronikoen koordinazioa
- irakaskuntzarako tresnak elkarlanean prestatzea
- ikasle taldeak liburutegi publikora bisitaldiak egitera eramatea
- irakurketa eta alfabetatzea elkarlanean sustatzea
- web-a ezagutarazteko haurrentzako egitarauak prestatzea
- komunikabide eta sareen azpiegitura partekatzea
- egileen bisitaldiak elkarlanean antolatzea

(ikus IFLA/UNESCOn Eskola Liburutegiko Manifestua)

3.7.3 Baliabideak partekatzea

Liburutegi bakoitzaren funtsa nolabait ere bakarra dela esan daiteke. Ez dago jendeak eskatzen duen material guztia izango duen funtsik. Liburutegiek, hortaz, asko zabaldu ditzakete erabiltzaileentzako zerbitzuak, beste liburutegien funtsetarako sarbidea eskainiz gero. Baliabideak partekatzeko egitarauetan parte har dezakete, edozein

mailatan: besteak beste, herri edo hirian, eskualdean, nazioan eta nazioartean, informazio baliabideak dituzten erakunde askotako liburutegiekin.

Liburutegiak, era berean, sare batean parte hartuz, bere funtsak eskaini beharko lituzke, beste liburutegiek ere haietatik mailegatzeko aukera izan dezaten; esate baterako, katalogo bateratu baten bidez, edota informazio hornitzaileek –eskola, institutu eta unibertsitateek, adibidez– osatutako sare baten bidez.

3.7.4 Bibliografia erregistroak

Liburutegiak bere baliabideak sailkatu eta katalogatu behar ditu, ontzat emandako nazioarteko edo nazioko irizpide bibliografikoen arabera. Era horretan, errazagoa izango du liburutegiak sare handiagoetan sartzea.

3.7.5 Beste liburutegietako materiala maileguz hartzea

Erabiltzaileen informazio premiak betetzeko helburuaz, beste liburutegietatik ere –erakunde berekoak nahiz kanpokoak izan–, mailegatu beharko lituzke liburutegiak materialak. Horretarako, mailegurako araudi bat prestatzea komeni da, ondorengoak aintzat hartuz:

- materialak beste liburutegi publikoei mailegatzeari
- mailegatzeko edo ez mailegatzeko prestatuturik dauden material motak
- materialak zenbat denboraz utziko diren
- noiz eskatuko zaizkien materialak beste liburutegiei
- materialak igortzeko bideak
- nola ordainduko diren zerbitzuaren gastuak
- zer egin materialak galdu edo hondatzen direnean

3.8 Sare elektronikoak

Liburutegi publikoak guztientzat berdinak diren aukerak eskaintzen dituzten tresnak dira, eta, hortaz, segurtasun handiko sare bat eskaini behar diete teknologiaren aurrerapenetik bazterturik geratu direnei; horretarako, liburutegiek, gaur egungo aro digitalean, informaziorako sarbide elektroniko behar dute bilakatu. Hala, liburutegiak hiritar guztiek informaziorako sarbidea izan dezaten saiatu behar du, beren gizartean aurrera egiteko gai izan daitezen, prozesu demokratikoari buruzko oinarrizko informazioa jaso dezaten, eta gero eta globalizatuagoa den gizarte batean eraginkortasunez parte har dezaten.

Liburutegiak bere baliabideetarako sarbidea eskaini behar du, eta beste liburutegi eta informazio zerbitzuetarako sarbidea ere eman behar du, maila guztietako sare elektroniko egokiak sortuz eta mantenduz, eta haietan parte hartuz, herri edo hirikoetatik hasita, nazioarteko sareetara. Bere herri edo hiriko sareetan, teknologia aurreratuko komunitateak garatzeko egitarauetan, eta bi bulego edo gehiago elkarrekin lotzen dituzten sare elektronikoetan parte hartu behar du, besteak beste. Nazioko informazio politikan ere parte hartu beharko luke.

-
- ▶ Danimarkan liburutegi publiko birtual bat sortu dute, liburutegi publiko guztietako eta ikerketako liburutegi eta liburutegi espezializatu handietako katalogoetara sartzeko aukera ematen duena. Danimarkako edozein tokitatik eska daiteke materiala, eta norberaren herriko liburutegian jaso (<http://www.bibliotek.dk>).
 - ▶ Erresuma Batuan, zenbait liburutegik "Ask-a Librarian" izeneko ekimenean parte hartzen dute. Eskakizunak elektronikoki egiteko zerbitzu bat da, egunean 24 orduz eta urtean 365 egunez sarean dagoena. Eskakizunak on line bidaltzen dira, eta modu automatikoz bideratzen dira ondoren dagokion liburutegira. Gero, liburutegiak zuzenean erantzuten dio eskakizuna egin duenari (<http://www.earl.org.uk/ask/>).
-

3.8.1 Erabiltzailearen sarbidea

Liburutegiak Interneterako sarbide publikoa eta doakoa beharko luke eskaini, euskarri elektronikoan dagoen informazioa biztanle guztien eskura jartzeko, haien egoera ekonomikoa gorabehera. Horretarako, gutxienez sarbide publikoko ordenagailu bat, Interneterako sarbidea eta langileek erabiltzen ez duten inprimagailua dituenak, eskaini behar ko du.

3.8.2 Urrutiko sarbidea

Liburutegiak informazioaren eta komunikabideen teknologia ustiatu behar du, erabiltzaileek etxetik, eskolatik edota lantokitik bertatik ahal den baliabide elektroniko gehienetara sarbidea izan dezaten. Ahal den neurrian, eguneko 24 orduz eta asteko 7 egunez behar lukete sarbide horiek zabalik egon. Interneten aukera eskaintzen denean, asko errazten zaio jendeari, eta baita beste liburutegiei ere, liburutegiko katalogorako sarbidea, eta zerbitzuaren kalitatea hobetzen da.

-
- ▶ Delaware Estatuko Liburutegiak (AEB) bideratu duen Delaware ekimenak liburutegi zerbitzuetarako eta Interneterako sarbidea eskaintzen die Delawareko biztanle guztiei, haien bizilekua eta egoera ekonomikoa gorabehera. Estatu osoko hainbat on line produktu eta zerbitzu, estatuko gobernu informazioa, Internet gune aukeratuen jarraibide bat, eta Delawareko era guztietako beste liburutegiekiko loturak eskaintzen ditu (<http://www.lib.de.us>).
-

3.8.3 Liburuzainen sarbidea

Liburutegiko langileek Internet sarerako sarbidea izan behar dute erabiltzaileei erreferentzia hobekak emateko eta irakurleei aholku hobekak eskaintzeko. Liburuzainek Internet erabiltzeko aldizkako prestakuntza jasotzea komeni da.

3.8.4 Informazio nabigatzailea

Liburutegi publikoaren betekizuna, gero eta gehiago, bitartekaritzan datza, hots, informazio digitala eskuratzeko jendeak duen baliabide elektronikoen atari, eta hiritarrei, etorkizun hobe bati begira, eten digitala gainditzeko lagungarri izatean. Liburuzainaren eginkizuna, gero eta gehiago, “informazio nabigatzaile” izatea da, erabiltzaileak informazio zehatz eta fidagarria jasotzen duela ziurtatzen duena.

▶ Danimarkan, eskualdeko eta hiriko liburutegiak webgune askoren deskribapen baliagarria eskaintzen duen Liburutegi Zerbitzuen Sareko Gidaliburu bat prestatzen ari dira. Gune horiek liburuzainek ebaluatzen dituzte. Haur eta gazteentzako ere antzeko gidaliburu bat prestatzen ari dira (<http://www.fng.dk>).

3.9 Zerbitzuetarako sarbidea

Sarbide fisikoa denentzat izatea da liburutegiko zerbitzuen hornikuntza arrakastaz egiteko giltzetako bat. Kalitate handiko zerbitzuak guztiz alferrekoak dira ezin erabili badira. Zerbitzuetarako sarbidearen egitura, ahal den neurrian, erabiltzaileentzat eta balizko erabiltzaileentzat egokia dela ziurtatuz antolatatu behar da.

3.9.1 Zerbitzuguneen kokalekua

Komunitateko biztanleentzat egokienak diren tokietan kokatu behar dira liburutegi publikoko zerbitzuguneak. Ahal den neurrian, garraiobide sarearen erdigunetik eta komunitateko jardueraguneetatik gertu egon behar dute, hau da, saltoki, merkatu eta kultura zentroetatik gertu. Behar izanez gero, liburutegi publikoak bestelako zerbitzuekin batera –arte zentro, museo, arte galeria, komunitateko zentro eta kiroldegiekin batera– erabiliko du eraikina. Hala egingo balitz, erabilzaileak erakarriko lirateke, eta kapital eta funtzionamendu gastuak murriztuko lirateke.

Liburutegiaren kokaguneak aise ikustekoa, eta oinez edota garraiobidez iristen erraza izan behar du, garraiobide publikoak, baldin badago, edo garraiobide pribatuz bestela. Ondo egituraturiko hiri batean edo hiriz kanpoko eremuetan, garraiobide pribatuan, 15 bat minutuko bidaian iritsi beharko litzateke liburutegi publikora.

-
- ▶ Singapurren, liburutegiak babes ofiziala duten etxeetatik gertu daude. Haurrentzako liburutegiak apartamentuzko eraikinetako beheko solairuan daude, eta auzoko haur gehienak bost bat minutuan bertara daitezke oinez.
-

3.9.2 Ordutegiak

Liburutegi zerbitzuetarako ahal den sarbiderik onena eskaintzeko helburuaz, dagokion komunitatean bizi, lan egin eta ikasten dutenei gehien komeni zaien ordutan egon behar du liburutegiak zabalik.

3.10 Liburutegi eraikinak

Liburutegi bat antolatzerakoan, liburuzainek eta gobernu erakundeek ondorengo elementuak aintzat hartu behar dituzte:

- liburutegiaren eginkizuna
- liburutegiaren neurria
- liburutegiari emandako espazioa
- diseinuaren ezaugarriak
- apal iristen errazak
- seinaleak jartzeko errotuluak
- liburutegiko giroa
- hornigai elektronikoak eta ikus-entzunezkoak
- segurtasuna
- aparkalekuak

3.10.1 Liburutegiaren eginkizuna

Liburutegiak aski leku izan behar du bere egitarau estrategikoarekin bat datozen eta herri edo hiriko, eskualdeko eta nazioko irizpideak jarraitzen dituzten liburutegi zerbitzu guztiak eskaintzeko.

3.10.2 Liburutegiaren tamaina

Hainbat faktoreren mende dago liburutegi publikoak behar duen espazioaren zenbatekoa, besteak beste, faktore hauek dira kontuan hartzekoak: liburutegi jakin bati dagokion taldearen premia bereziak, liburutegiaren eginkizun motak, baliabide eskuragarrien kopurua, funtsen tamaina, erabil daitekeen espazioa eta beste liburutegien hurbiltasuna. Faktore horiek asko aldatzen direnez herrialde batetik bestera eta proiektu batetik bestera, ez du zentzu handirik liburutegi publikoak behar duen espazioari buruzko arau finkorik prestatzeak.

Hala ere, tokiko arauak egin izan dira zenbait lekutan, eta Ontariori (Kanada) eta Bartzelonari (Espainia) buruzko adibideak ipini dira eranskinean; adibide horiek erabilgarriak izan daitezke liburutegia antolatzeko prozesuan (ikus 4. eranskina, “Liburutegiak eraikitzeke jarraibideak”).

3.10.3 Liburutegi barneko gunee bereziak

Liburutegiaren barnean aski leku izan beharko luke heldu, haur, gazte eta familientzako zerbitzuak eskaintzeko. Liburutegiaren helburuak talde eta gizabanako guztien premiak ase ahal izateko behar diren materialak eskaintzea izan behar du (ikus 4. kapitulua, “Liburutegiko funtsak”).

Eskaintako zerbitzuen kopurua eta zerbitzu bakoitzarentzat egon daitekeen lekua, biak, liburutegiaren tamainaren mende egongo dira. Liburutegi berri bat antolatzean, besteak beste, ondorengo elementuak hartu beharko dira kontuan:

- liburutegiaren funtsak, liburuak, aldizkako argitalpenak, bilduma bereziak, soinu grabazioak eta bideozintak eta bestelako baliabideak, inprimatu gabeak eta digitalak barne
- irakurtzeko eserlekuak heldu haur eta gazteentzat, aisiarako irakurketa, ikaskuntza, talde lana edo binakako lana egiteko; gela isilak ere eskaini behar dira
- liburutegi zabalkundeko zerbitzuak: bilduma bereziak edukitzeko eta mota honetako lana egiteko espazioa
- langileentzako instalazioak: lanerako tokia (mahaiak eta PCak barne), lan etenetan jateko eta atsedean hartzeko lekua eta bileretarako gelak, laneko lagunekin eta gainbegiratzailerekin bakarka elkartu ahal izateko
- bilerak egiteko aski leku, komunitateko talde handi eta txikiak; leku horiek ate bereziak izan behar dituzte komunitetara joan eta

kanpora ateratzeko, liburutegia itxita dagoenean ere erabilgarriak izan daitezten

- teknologia; hau da, besteak beste, sarbide publikoa duten terminalak, inprimagailuak, CD-ROM terminalak, fotokopiagailuak, mikrofilmak eta mikrofitzak irakurtzeko gailuak, idazmakina publikoak eta grabazioak entzuteko instalazioak
- hornigai bereziak, besteak beste, atlasentzako apalak, egunkarientzako apalak, liburuak norberak hartzeko instalazioak, hiztegiak, erakustapalak, materiala erakusgai jartzeko altzariak, artxibagailuak, mapentzako apalak, etab.
- liburutegi barnean erabiltzaileak eta liburuzainak erraz mugitzeko aski leku: eremu publikoaren %15-20 bat eta langileen espazioaren %20-25 izan daiteke
- liburutegi handietan ondo legoke jendeak kafea hartzeko leku berezi bat izatea
- liburutegiko zerbitzu mekanikoei lekua eman behar zaie: besteak beste, igogailu, berogailu, aireztapen, liburutegiaren zaintza, garbiketarako tresnen gordeleku eta abarrentzat

3.10.4 Liburutegiaren diseinua

Pertsona guztiak liburutegira erraz sar daitezkeela ziurtatu behar da; kontuan izan behar dira, bereziki, ezintasun fisikoak edo zentzumeneko arazoak dituzten erabiltzaileak. Liburutegi berri bat antolatzen denean aintzat hartu behar dira ondorengo ezaugarriak:

- liburutegiaren kanpoaldeari dagokionez, ondo argitua behar du, eta kaletik erraz ikusten diren seinaleen bidez argi identifikatua
- liburutegiaren sarrerak argi ikustekoa izan behar du, eta erabiltzaile gehienek erraz topatuko duten eraikinaren partean ezarri behar da
- liburutegi eraikinean erabiltzaileak oztoporik ez duela aurkitzen ziurtatu behar da

- ez du gizabanako edo talde jakinen bati liburutegiko parteren bat erabiltzeko gaitasuna kentzen dion inolako diseinuzko ezaugarririk izan behar
- ahalik eta eskailera gutxien ipini behar da, liburutegi barruan nahiz kanpoan
- argitasun mailari buruzko araudiak, nazioartekoak edo naziokoak, bete behar dira
- solairu bat edo gehiago hartzen duten liburutegietan, liburutegiko sarreratik gertu, igogailuak ipintzea komeni da, aulki gurpildunak eta haurrentzako kotxeak erraz eraman ditzaketanak
- itxita dagoenean ere, liburutegiak materiala itzultzeko instalazioak izatea komeni da: ordutegitik kanpoko postontziak, lapurretatik eta euritik babestuak
- aldizka-aldizka, liburutegiko sarbidea berraztertzea komeni da, liburutegia aise erabiltzeko oztoporik ez dagoela ziurtatzeko
- ezintasunak dituzten pertsonen dagokienez, ahal den neurrian, eraikin publikoen erabilerari buruzko tokiko, nazioko edo nazioarteko araudiak jarraitu behar dira

3.10.5 Apal erosoak

Liburutegiko materialak apal irekietan eta garaiera egokian jarri behar dira. Apal guztiak egokigarriak izan beharko lukete, gurpilak izan eta, ahal izanez gero, erraz mugitu beharko lirake. Haurren guneko altzariek tamaina egokia izan behar dute. Apalek aurki gurpildunean dabilzan pertsonentzat ere garaiera eta zabalera egokia behar lukete izan.

3.10.6 Seinaleak

Liburutegi kanpoko seinaleak dira liburutegiaren publizitatea egiteko bide nagusia, eraikinaren eginkizun partikularra adierazteaz gainera. Hortaz, seinale horiek ardura handiz prestatu beharko lirake,

liburutegiaren irudi egokia isla dezaten. Liburutegiaren barruko parteak eta funtsen sailak ondo nabarmendu behar dira, ohiko seinaleen bidez, erabiltzaileek berehala aurki ditzaten; esate baterako, liburutegiko katalogoak, aldizkariak, argibideak emateko zerbitzuak, haurrentzako gunek, komunak, Internet gunek, fotokopiagailuak, etab. Behar izanez gero, braillea ere erabili beharko litzateke seinaleak prestatzerakoan. Behar izanez gero, seinaleak komunitateko talde etnikoen hizkuntzetan ere ipini beharko lirateke. Liburutegiaren ordutegien berri emateko, liburutegiaren kanpotik aise ikusten den txartel bat jartzea komeni da. Informazio kioskoak ere lagungarriak izan daitezke liburutegirako bidea erakusteko. Inguruko kaleetan eta hiri erdian, jendea liburutegira bideratzeko, liburutegirako norabidea erakusten duten seinaleak jartzea ere komeni da.

3.10.7 Liburutegiko giroa

Liburutegiak berez leku erakargarria izan behar du, ondorengo hauek eskaintzen dituenak:

- liburutegiaren funtsak gordetzeko eta jendaurrean erakusteko leku egokia
- leku egoki, eroso eta erakargarria, bezeroek liburutegi zerbitzuak modu egoki eta komenigarrian erabil ditzaten
- langileentzako aski leku, lana modu eraginkor eta erosoan egin dezaten
- etorkizunari begira, leku egoki eta malgua

Liburutegiko giroa tenperatura erosoan mantendu behar da, berogailuak eta aire girotua erabiliz. Hezetasuna kontrolatuz babestu egiten dira liburutegiko materialak, eta liburutegia erosoagoa gertatuko da.

Liburutegi handietan kafetegi bat ipini daiteke, liburutegiaren ordutegiaren barruan edo ekitaldi berezietan irekiko dena. Era horretako zerbitzuak kanpoko hornitzaileei kontratatzen zaizkie askotan.

- ▶ Singapurren “bizileku” kontzeptua sartu dute liburutegi askotan. Hala, kafetegia, musika entzuteko guneak eta ikasleentzako komunitate birtual bat ipini dituzte. Asteazazpi egunez irekitzen dira liburutegi guztiak.

3.10.8 Ekipamendu elektronikoa eta ikus-entzunezkoa

Liburutegi publikoaren funtsezko eginkizunetako bat informazioan aberats diren pertsonen eta pobre direnen arteko etena murriztea den neurrian, horretarako behar diren ekipamendu elektronikoa, ordenagailuak eta ikus-entzunezko gailuak eskaini behar dira. Horien artean sartu behar dira Internetarako sarbidea duten ordenagailu pertsonalak, katalogo publikoak, mikrofitxa irakurgailuak, zinta grabagailuak, diapositiba proiektagailuak eta ikusteko arazoak edo beste arazo fisikoren bat duten pertsonentzako hornigaiak. Instalazio elektrikoak eguneratua behar du izan, eta, behar izanez gero, erraz aldatzekoa. Instalazioak ere aldizka-aldizka ikuskatu behar dira.

3.10.9 Segurtasuna

Liburutegia erabiltzaileentzako eta langileentzako segurua dela ziurtatzeko ahalegin guztiak egin behar dira. Hala, ke eta sute alarmak, eta langile eta liburutegiko baliabideak babesteko segurtasun sistema bat jartzea komeni da. Ondo seinalatu behar da su itzalgailu eta larrialdi irteeren kokapena. Langileak lehenengo laguntzak ematen trebatu beharko lirarteke, eta lehen laguntzetarako tresnak liburutegian bertan eskuratu

beharko lirateke. Hustualdi saioak maiz egitea komeni da. Liburutegiko arduradunak, larrialdi zerbitzuekin elkarlanean, gertaera larriak, sutea adibidez, gertatzen direnerako plangintza bat prestatu beharko luke.

3.10.10 Aparkalekuak

Erabiltzaileak liburutegira joateko ibilgailu pribatuz baliatzen diren lekuetan, autoak aparkatzeko leku aski handia, segurua eta ondo argitua izatea komeni da, liburutegian bertan edota liburutegiko eraikinetik gertu, eta ezintasunak dituzten pertsonentzako aparkalekuak ondo adierazita dituenak. Bizikletak erabili ohi diren lekuetan, haiek uzteko leku segurua jarri behar da liburutegiaren inguruan.

4

Liburutegiko funtsak

“Zerbitzu eta material bereziak eskaini behar zaizkie, edozein eratako arrazoiak direla medio —eremu urriko bizkuntzen biztunak direlako, ezintasunak dituztelako edota ospitalean eta espetxean daudelako— liburutegiko zerbitzu eta material obikoak ezin erabili dituzten pertsonen.

Adin guztietako taldeek aurkitu behar dituzte liburutegian beren premiekin bat datozen materialak.

Liburutegiko funts eta zerbitzuen artean mota guztietako baliabide egokiak eta teknologia berriak, eta baita usadiozko materialak ere, behar dute izan. Funtsezkoa da kalitate handiko baliabide eta materialak, tokiko premia eta baldintzetara egokituak, izatea. Liburutegiko materialek, gaur egungo joerak eta gizartearen bilakaera islatzeaz gainera, orobat jaso behar dute gizakiaren abaleginen eta irudimenaren memoria.

Liburutegiko bilduma eta zerbitzuek zentsura ideologiko, politiko edo erlijiozko orotatik eta merkatuko presioetatik libre egon behar dute.”

(IFLA/UNESCOren Liburutegi publikoen aldeko manifestua, 1994)

4.1 Sarrera

Liburutegi publikoak hainbat iturritarako sarbidea, denentzako berdina, eskaini behar die erabiltzaile guztiei, beren heziketa, informazio maila, aisialdi eta garapen pertsonalaren araberrako premiak bete ditzaten. Liburutegiak bere inguruko gizartearen ondareari ere eskaini beharko lioke sarbidea, eta kultura baliabideak eta esperientziak bideratu.

Helburu horiek betetzen direla ziurtatzeko, lagungarria izango da tokiko komunitatearekin etengabeko harremana izatea eta hari aholkuak maiz eskatzea.

4.2 Funtsen kudeaketari buruzko araubideak

Liburutegi publikoko sistema guztiek funtsen kudeaketari buruzko araubide idatziak izan behar dituzte, liburutegiko talde arduradunak ontzat emanak. Araubide horien helburua liburutegiko funts eta baliabidetarako sarbidea mantendu eta garatzeko ahalegin koherentea egiten dela ziurtatzea da.

Derrigorrezkoa da liburutegiaren funtsak etengabe osatzea, erabiltzaileak material berriak beti eskura izango dituela ziurtatzeko, eta zerbitzu berrien eskakizunek eta erabilera mailen aldaketek eragindako premiei behar bezala erantzuteko. Gaur egungo teknologiaren aurrerapenak aintzat harturik, liburutegiko araubideek ez dituzte liburutegiaren funtsak bakarrik islatu behar; aitzitik, mundu osoko informazioa lortzeko estrategiak ere kontuan hartu behar dituzte.

Araubideak langile profesionalek prestatutako irizpideen arabera osatu behar dira, tokiko jendearen premiak eta interesak kontuan izanik eta gizartearen aniztasuna behar bezala islatuz. Araubideek ondo definitu behar dute liburutegiko funtsen helburua, neurria eta edukia, eta baita liburutegitik kanpo dauden baliabideetarako sarbidea ere.

-
- ▶ Errusiako Federazioko zenbait liburutegitan irakurle batzorde batek laguntzen du materiala eskuratzeko araubideak prestatzen.
-

4.2.1 Araubideen edukia

Araubideen abiapuntuan balio unibertsala duten adierazpenak eta, hortaz, liburutegi publiko guztientzat balio dutenak, ipini behar dira; herrialde edo eskualde jakinentzat balio duten adierazpen orokorrak

eman ondoren, liburutegi zerbitzu jakinentzako adierazpenak agertzea komeni da. Adierazpen horien artean ondorengo hauek egon daitezke:

Balio unibertsaleko adierazpenak

- Giza Eskubideen Adierazpenaren XIX. artikulua
- IFLAren informaziorako sarbide askatasunari buruzko adierazpena
- askatasun intelektualari eta liburutegiko funtsetarako doako sarbideari buruzko adierazpenak
- informazio askatasunari buruzko adierazpena
- Egile Eskubideei buruzko Nazioarteko Hitzarmena
- IFLA/UNESCOren Liburutegi publikoen aldeko manifestua

Adierazpen orokorrak

- funtsen kudeaketari buruzko araubideen helburua eta araubide horiek liburutegi zerbitzuaren plangintza estrategikoarekin duten erlazioa
- epe luze eta epe laburreko helburuak
- sarbiderako estrategiak
- funtsen eta/edo liburutegi zerbitzuaren historia
- legedi egokia zein den identifikatzea

Adierazpen bereziak

- komunitatearen premien azterketa
- liburutegi zerbitzuaren lehentasunak
- funtsen parametroak, funts bereziak eta premia berezietara egokitutako funtsak barne, esate baterako, kultura askotako materiala, alfabetatzea eta ezintasunak dituzten pertsonentzako baliabideak
- materiala aukeratzeko eta baztertzeko irizpideak eta metodoak
- aurrekontuaren esleipena
- erakundearen erantzukizuna, funtsen osaketa, aukera eta bazterketari dagokionez
- iturri elektronikoetarako sarbidea, aldizkari, datu-base eta bestelako informazio iturrietarako on line sarbidea barne

- liburutegiaren eginkizuna, informaziorako atari elektronikoen neurrian
- beste liburutegi eta erakundeekiko lankidetzaren harremanak
- materiala gordetzeko eta zaintzeko araubideak
- materialak kontrolatzeko irizpideak: erostea, erregistroa, kontrola, baztertzeko, saltzea edo erabiltzea
- finantzen erantzukizuna
- emaitzen araubideak
- kexak aurkezteko prozedurak
- baliabideen kudeaketarako plangintza, funtsen egungo eta etorkizuneko premiak neurtzeko
- araubide orokorren berrikusketa eta balioztatzea

Hau ez da zerrenda osoa, aintzat hartu beharko liratekeen hainbat elementuren adierazpena baizik.

4.3 Baliabideen aniztasuna

Liburutegi publikoak, komunitatearen premia eta interesak bete ahal izateko, material anitz eskaini behar du, formatu desberdin askotan eta kopuru egokian. Liburutegiko funtsetan ondo adierazita agertu behar dute tokiko komunitatearen eta gizartearen kulturek. Liburutegi publikoek ondo ezagutu behar dituzte informazioaren sarbiderako formatu eta metodo berriak. Informazio mota guztiak ahalik eta errazenez eskuratu beharko lirateke, formatua gorabehera. Tokiko informazio iturriak eta baliabideak garatzea ere funtsezkoa da.

4.3.1 Funtsak

Materialei dagokienez, ohiko liburutegi publikoetan ondorengo zerrendako kategoriek agertu behar dute. Zerrenda hau, nolana ere, ez da osoa:

- fikziozkoak eta fikziozkoak ez diren lanak, heldu, gazte eta haurrentzat
- erreferentziako lanak
- datu-baseetarako sarbidea
- aldizkako argitalpenak
- hiri edo herriko, eskualdeko eta nazioko egunkariak
- komunitateari buruzko informazioa
- informazio ofiziala, tokiko administrazioei buruzkoa eta administrazioek emana barne
- merkataritzari buruzko informazioa
- tokiko historiari buruzko iturriak
- iturri genealogikoak
- komunitateko hizkuntza nagusian adierazitako informazio iturriak
- komunitateko eremu urriko hizkuntzetan adierazitako informazio iturriak
- bestelako hizkuntzetan adierazitako informazio iturriak
- musika partiturak
- ordenagailu jokoak
- jostailuak
- jokoak eta puzzleak
- ikaskuntza materialak

4.3.2 Formatuak

Ondorengo formatuak sartu behar dira liburutegi publikoen funtsen barnean; zerrenda hau, hala ere, ez da osoa, eta, bestalde, etengabe ateratzen dira formatu berriak:

- liburuak, azal bigun eta gogorrekoak
- liburuxkak eta iraupen laburreko argitalpenak
- egunkariak eta aldizkariak, prentsako zatiak barne
- Internet bidezko informazio digitala
- on line datu-baseak
- CD-ROM datu-baseak
- software programak
- mikroformak
- zintak eta CDak
- DVDak
- bideokaseteak
- laser diskoak
- hizki handiz inprimatutako materialak
- braille materialak
- entzuteko liburuak
- liburu elektronikoak
- posterrak

4.4 Funtsen osaketa

Liburutegiko funtsek zerbitzuak osatzen dituzte, eta ez dute liburutegiaren berezko helburu izan behar, baldin eta zerbitzu horien lehen eginkizuna, hala adierazia, ez bada informazio iturriak etorkizuneko belaunaldientzat zaintzea eta mantentzea.

Funts handiak ez dira nahitaez funts onak, mundu digital berrian bereziki. Funtsen neurria baino garrantzitsuagoa da funts horiek dagozkion komunitatearen premiekin bat etortzea.

Funtsen neurria hainbat faktoreren mende dago; besteak beste, espazioa, finantza baliabideak, liburutegiak bere eraginpean hartzen duen jendea, beste liburutegien hurbiltasuna, funtsek eskualdean duten eginkizuna, iturri elektronikoetarako sarbidea, tokiko premien neurketa, materialak

noiz erosten eta noiz baztertzen diren, eta beste liburutegiekin material trukeak egiteko araubideak.

4.4.1 Funtsak osatzeko irizpideak

Ondorengo hauek dira funtsak osatzeko irizpiderik garrantzitsuenak:

- komunitateko kide guztien beharrak asetzeko aski baliabide izatea
- hainbat formatutako baliabideak izatea, komunitateko kide guztiek liburutegi zerbitzua erabiltzeko aukera izan dezaten
- dokumentu berriak etengabe sartzea
- liburu berriak etengabe sartzea
- fikziozkoak diren eta fikziozkoak ez diren obren sorta zabala izatea
- inprimatutakoak ez diren baliabideen horniketa
- kanpoko iturrietarako sarbidea: beste erakundeetako liburutegietara, datu-base elektronikoetara, herri edo hiriko elkarteetara, gobernuko ministerioetara eta komunitateko ahozko kulturen ezagutzara, esate baterako
- liburu zaharkituak, hondatuak eta gaurkotasuna galdu dutenak baztertzea, eta baliabide ez inprimatuak eta informazio iturri zaharkituak ere baztertzea

4.5 Funtsak zaintzeko printzipioak

Liburutegi publiko guztiek, liburutegiaren neurria gorabehera, hainbat formatu desberdinetako materialak behar dituzte izan. Funtsak zaintzeko printzipioak modu berean aplikatu behar zaizkie material guztiei, formatua edozein delarik ere. Erabiltzaileek eskueran dituzten materialek ondo zainduta egon behar dute, eta informazio eguneratua eman. Funts txikiagoak, kalitate handikoak badira, gehiago erabiliko dira liburu zahar, hondatu eta gaurkotasuna galdu duten liburu asko dituen funts handiak baino, halakoetan libururik berrienak balio handirik ez duten materialen artean galdu baitaitezke.

Gaurkotasuna galdu duen erreferentziazko materiala erabiltzen bada, informazio desagokia emateko arriskua sortuko da.

Formatu elektronikoen emandako materialek liburu funtsak osatzen dituzte, eta liburuak berak ere ordezkatzeko dituzte zenbait arlotan. Internet eta CDen bidezko erreferentziazko lanak eta aldizkako argitalpenak inprimatutako formatuen ordezkari egokiak dira.

4.5.1 Materiala erostea eta baztertzea

Liburutegiko funtsak baliabide dinamikoak dira. Beharrezko da material berria etengabe eskuratzea eta material zaharra kanporatzea, funtsak komunitatearentzat beti egokiak izango direla eta egokitasun maila onargarria izango dutela ziurtatzeko.

Materialaren erosketak indizeak esanguratsuagoak dira funtsen tamainari buruzko zenbakiak baino. Askotan, baliabideen aurrekontuek baldintzatzen dute hein handi batean materialak eskuratzeko erritmoa. Hala ere, beste zenbait faktorek ere izan dezakete horretan zerikusirik, esate baterako:

- tokiko hizkuntzetan kaleratzen diren liburuen kopurua
- liburutegi zerbitzuak hartzen duen biztanleria
- erabilera maila
- kultura eta hizkuntza aniztasuna
- biztanleriaren adin banaketa
- ezintasunak dituzten pertsonen eta adinekoen premia bereziak adibidez
- on line informaziorako sarbidea

Liburutegiko funtsen neurriak eta kalitateak komunitatearen beharrak islatu behar dituzte.

4.5.2 Erreserbako funtsak

Beharrezko izan daiteke antzinako liburuez eta gutxi erabiliez osatutako funtsak edukitzea, sarbide publiko zuzenik ez duten apaletan. Funts horietan ezin ordeztu edo bestelako formatuetan ezin aurki diren liburuak bakarrik gorde behar dira, une horretan erabil ohi direnak eta gerora erabiliko direnak. Horien artean egon daitezke gai bereziei buruzko funtsak, maiz ez baina erregularki erabiltzen direnak, eta fikziozko liburu agortuak. Gaurkotasuna galdutako informazioa ematen duten liburuak, edo egoera txarrean daudenak eta ordeztu daitezkeenak, berehala baztertu beharko lirateke, inolako erreserbako funtsetan gorde gabe. Lagungarria izaten da erreserba beste liburutegiekin erdibana edukitzea. Erreserbako funtsak erregulartasunez zaindu behar dira; hala ere, Interneten eta datu-base elektronikoetan oso informazio ugaria dagoenez eskura, ez da hain beharrezkoa liburutegi publikoetan erreserbako funts zabalak gordetzea.

4.5.3 Liburutegien arteko maileguak

Funtsei dagokienez, ez dago buruaskia den liburutegi edo liburutegi zerbitzurik; hortaz, liburutegi zerbitzu guztietako osagarri garrantzitsua izan behar du liburutegien arteko mailegu sistema eraginkor bat izatea. Egitarau erregular bat prestatzea komeni da liburutegien artean funtsak trukatzeko, era horretan lortuko baita liburutegiko funtsen erabilerarik egokiena, eta erabiltzaileei sorta zabalago baten aukera eskainiko zaie.

4.6 Liburu funtsei buruzko araubideak

Ondoren proposatzen diren araubideak liburu funtsei dagozkie. Araubide horiek zertxobait alda daitezke tokiko baldintzen eta finantza mailaren arabera. Baliabideak oso mugatuak diren tokietan, kopuru horiek helburu gisa ulertu behar dira, eta epe ertainerako eta epe luzerako estrategiak antolatzea komeniko da etorkizunean maila horiek lortzeko.

- ▶ Jomuga orokor gisa, liburu funts osatu batek, pertsonako, 1,5 eta 2,5 liburu bitarte izan beharko luke
 - ▶ Izan daitekeen zerbitzurik txikienarentzat, funtsik txikienak ez luke 2.500 liburu baino gutxiago izan behar.
-

Funts txikienetan, haurrentzako materialak, helduentzako fikziozko materialak eta fikziozkoak ez direnak proportzio berean eskain daitezke. Funts handiagoetan, ordea, fikziozkoak ez diren lanen ehunekoak handitzera jotzen da. Proportzio horiek zertxobait aldatu daitezke tokiko komunitatearen premien eta liburutegi publikoaren eginkizunaren arabera. Funts egokiak osatu beharko lirakeke gazteen premiei erantzuteko helburuaz (*ikus IFLA guidelines for library services to young adults*). Liburutegiak eginkizun berezia baldin badu heziketari dagokionez, funtsen egiturak ondo adierazi behar du eginkizun hori.

Biztanleriari buruzko zenbaki fidagarririk existitzen ez den tokietan bestelako metodoak erabili behar dira zerbitzu mailak finkatzeko. Funtsen neurriari buruzko arauak osatzeko, zerbitzua jasotzen duen komunitatearen tamainaren estimazioa, liburutegiaren tamainarena, eta ohiko erabiltzaileen eta balizko erabiltzaileen kopuruaren estimazioa erabil daitezke erreferentzia gisa. Antzeko neurria eta egitura duten komunitateetako liburutegiekin konparaketa eginez, helburu modura balioko duten zenbakiak eman daitezke funtsen tamainari eta funts horiei eusteko behar diren baliabide kopuruari dagokionez.

4.7 Informazio elektronikoko zerbitzuei buruzko araubideak

Informazio elektronikoko zerbitzuen hornikuntzari dagokionez, hasi besterik ez da egin. Gaur egun eskaini ohi diren zerbitzuen artean, ondorengo hauek daude:

-
- ▶ Kanadan, 5.000 biztanleko, sarbide publikoko ordenagailu bat behar dela arautu da.
Duela gutxi Ingalaterran finkatu diren mailei buruzko aholkuen arabera, lanerako gune publikoen gutzitako kopuruak, on line katalogoentzako guneak barne, ez luke 10.000 biztanleko 6 gunetik beherakoa izan behar.
 - ▶ Queenslanden (Australia) ondorengo hauek eskaintzeko aholkua eman da:
-

- 50.000-rainoko biztanle kopuruentzat: PC bat 5.000 pertsonako
- 50.000 baino biztanle gehiagorentzat: 5.000 pertsonako PC bat, 50.000 biztanleraino; eta beste PC bat gehiago, 10.000 lagun gehitzen diren bakoitzeko

Arau horietan emandako aholkuen arabera, sarbide publikoa duten PCetatik gutxienez erdiek izan beharko lukete Interneterako sarbidea, eta guztiek eskaini beharko lukete inprimagailua erabiltzeko aukera.

4.8 Liburutegi berrien funtsak osatzeko egitaraua

Liburutegi berri bat egiteko asmoa dagoenean, funtsen hasierako egitura zehazteko, delako liburutegiaren eragin eremuko komunitatearen neurketa demografikoa egin behar da. Liburutegi berria erabiliko duen biztanleriaren aldaketak kontuan hartuz osatu behar dira tokiko eta eskualdeko araubideak. Ondoren aholkatzen diren mailak liburu hornikuntzari dagozkio; bestelako formatu eta euskarrientzat bestelako araubideak beharko dira.

4.8.1 Sorrera fasea

Liburutegi berrietan oinarrizko funtsak osatu behar lirateke, liburutegia erabiliko duen biztanleria orokorraren premiak betetzeko. Fase honen helburu nagusia, premia guztiak asetzen saiatzea ez ezik, baliabide sorta

zabal bat osatzea izango da, premia orokorrak bete ahal izateko. Fase honetan ahalik eta gehien erabili beharko litzateke liburutegien arteko mailegu sistema, antolatzen hasi berriak diren funtsak osatzeko. Herrialde batzuetan nazioko edo probintziako zentroetako materialak erabiltzen dira funts hasi berriak osatzeko.

-
- ▶ Berez, oinarrizko liburutegi berri bat sortzeko, gutxieneko funtsa liburu 1 da pertsonako.
-

Hori ezin lortu bada, funtsak osatzeko egitarau apalago bat ezarri beharko da, hiru urteko epean oinarrizko funts gutxienekoa osatzeko helburuaz. Zabalkunde aldi horretan, informazio iturri elektronikoetarako sarbidea ere kontuan hartu behar da.

4.8.2 Sendotze fasea

Fase honen oinarrizko helburua funtsen tamainaren, aniztasunaren eta kalitatearen hazkundera lortzea da. Biztanleriaren baldintza bereziak hartu behar dira kontuan, eta funtsak zerbitzua jasotzen duen erabiltzailearen premiak hobeto betetzeko moduan osatu behar dira. Liburuak baztertzen hasten dira fase honetan eta, hortaz, funtsen hazkunde indizea jaitsi egiten da, material baztertuak eta material berriak elkar orekatzen hasten baitira.

-
- ▶ 2 liburuko hazkunde pertsonako izan daiteke hiru urteko eperako helburu apala.
-

4.8.3 Egonkortze fasea

Funtsek komunitatearen premiak asetzen dituzte sakontasunari, aniztasunari eta kantitateari dagokionez. Eskuratze indizea baztertze

indizearekin parekatuz eusten zaio kalitateari. Formatu berriak eskuragarri egon ahala txertatzen dira funtsetan, eta ahalik eta iturri gehienetarako sarbidea ematen da, teknologia berriak erabiliz horretarako.

4.8.4 Edukien sorrera

Liburutegi zerbitzuak edukien sortzaile eta tokiko komunitatearen baliabideen zaindari behar luke izan. Edukien sorrera informazio liburuxkak argitaratzean eta webguneak osatzean datza, liburutegiari buruzko informazioa emateko; inprimatutako formatuetan ere eman daiteke informazio hori. Webgune baliagarriekiko loturak sortzen dituen neurrian, atari elektronikoa bilakatuko da liburutegia.

- ▶ Vejle-ko (Danimarka) zortzi liburutegi publikok lankidetzan dihardute bere eskualdeko kultura ekitaldi guztiak hartzen dituen webgune bat sortzeko. Inguruko 2.000 erakunde baino gehiagori buruzko xehetasunak ere ematen ditu, eta erakunde horiei web-aren bidez aurkezteko aukera ematen die (<http://www.netopnu.dk>).

4.9 Erosketa eta bazterketa indizeak

Oinarrizko liburu funtsei dagokienez, ondorengo erosketa indizeak erabili beharko lirateke behar bezala hornituriko liburutegi zerbitzu batean:

Biztanleria	Liburuak pertsonako/urteko	Liburuak 1000 biztanleko/urteko
25.000tik behera	0,25	250
25.000–50.000	0,225	225
50.000tik gora	0,20	200

Ondorengo adibideek neurri desberdineko komunitateentzako liburu funtsen zenbatekoa iradokitzen dute.

1. adibidea

- 100.000 biztanle zerbitzatzen dituen liburutegi publikoa
- Batez beste, 200.000 liburuko funtsa
- Urteko batez besteko 20.000 liburuko erosketak indizea

2. adibidea

- 50.000 biztanle zerbitzatzen dituen liburutegi publikoa
- Batez beste, 100.000 liburuko funtsa
- Urteko batez besteko 11.250 liburuko erosketak indizea

3. adibidea

- 20.000 biztanle zerbitzatzen dituen liburutegi publikoa
- Batez beste, 40.000 liburuko funtsa
- Urteko batez besteko 5.000 liburuko erosketak indizea

4.9.1 Liburutegi txikiak eta liburutegi mugikorak

Erosketa indize orokor horiek ez dira egokiak izango funts kopuru mugatuak dituzten liburutegi txikien eta liburutegi mugikorren premiak asetzeko. Liburutegi guztiek gutxieneko funtsak behar dituzte izan, baldin liburu kopuru aski zabala eskainiko badute, erabiltzaileek non aukeratu izan dezaten. Adibidez, 1.000 biztanleko 250 unitateren erosketak indizea baliteke esanguratsua ez izatea zerbitzugune txikienean kasuan, halakoetan muga fisikoek gomendatu ohi diren 2.500 unitateen azpitik jarri baititzakete funtsak. Kasu horietan, zerbitzua jasotzen duen biztanle kopuruan baino areago, funtsen neurrian oinarrituta ezarri beharko dira erosketak, berriztatze eta truke indizeak, eta urteko %100ekoa edo hortik gorakoa izan beharko dute. Kasu horietan funtsezkoa da liburutegien arteko mailegu sistema eraginkor bat antolatzea.

4.9.2 Funts bereziak

Funtsen zenbait atalen kasuan, bilduma berezi jakinen kasuan edo hainbat baldintza berezi ematen diren kasuetan, gerta daiteke erosketa eta baztertze indize orokorrak guztiz egokiak ez izatea. Kasu horietan bildumei buruzko legediak premia berezi horiek islatu behar ditu. Ondorengo hauek dira era honetako salbuespen batzuen adibideak:

- baliabide autoktonoak: liburutegi publikoak eginkizun berezia du kultura autoktonoari buruzko baliabideen funtsak mantendu eta bultzatzeari, eta horietarako sarbidea emateari dagokionez
- tokiko historiari buruzko dokumentazioa: liburutegiak tokiko historiari buruzko materiala aktiboki bildu, zaindu eta eskuragarri jarri behar du
- talde berezien ehuneko handia duten komunitateetako liburutegiek, esate baterako, haurrak, erretiratuak, helduak, indigenak, gutxiengo etnikoak edo langabetuak; talde horien premiak islatu behar ditu bere funts eta zerbitzuetan
- erreferentziazko funtsak: erreferentziazko antzinako materiala beharrezkoa izan daiteke ikerketarako datu historikoak eskuratzeko.

5

Giza baliabideak

“Liburutegi publikoa modu eraginkorrez antolatu beharra dago, eta funtzionamendu maila profesionalari eutsi behar zaio.

Liburuzaina erabiltzaileen eta baliabideen arteko bitartekari aktiboa da. Zerbitzu egokiak eskaintzen direla ziurtatzeko, ezinbestekoa da liburuzainek prestakuntza profesionala eta jarraitua izatea.”

(IFLA/UNESCOren Liburutegi publikoen aldeko manifestua, 1994)

5.1 Sarrera

Langileak funtsezko baliabidea dira liburutegiko jardueren baitan. Liburutegiko aurrekontuetan, langileriari loturiko gastuek parte handia hartzen dute normalean. Komunitateari ahal den zerbitzurik onena emateko, beharrezko da ondo prestatutako langileak eta motibazio handia dutenak izatea, liburutegiaren baliabideak ondo erabil ditzaten eta komunitatearen premiak ase ditzaten. Langile kopuruak erantzukizun horiek betetzeko adinakoa behar du izan.

Liburutegiko langileriaren kudeaketa bera ere eginkizun garrantzitsua da. Langile guztiek beharko lukete ezagutu zerbitzuaren araudia, eta orobat beharko lituzkete ondo definitutako betebeharrak eta erantzukizunak eta egoki erregulatutako lan baldintzak izan, eta baita antzeko lanbideekin pareka daitezkeen soldatak ere.

5.2 Liburutegiko langileen gaitasunak

Liburutegi publikoa komunitateko kide guztiei zuzendutako zerbitzua da, eta komunitateko pertsona horiek premia desberdinak eta aldakorrak izaten dituzte. Liburutegi publikoko langileek hainbat eratako gaitasunak eta bertuteak izan behar dituzte: horien artean, pertsonen arteko harremanetarako gaitasuna, gizarte kontzientzia, eta talde lanerako, gidaritzarako eta antolakuntzaren jarduera eta prozeduretarako gaitasuna. Ondorengo moduan defini daitezke liburutegi publikoko langileentzat oinarritzekoak diren ezaugarriak eta gaitasunak:

- jendearekin modu egokian komunikatzeko gaitasuna
- erabiltzaileen premiak ulertzeko gaitasuna
- komunitateko gizabanako eta taldeekin lankidetzan aritzeko gaitasuna
- kultura aniztasunaren ezagutza eta ulermena
- liburutegiko funtsak osatzen dituzten materialak eta material horietarako sarbidea ezagutzea
- zerbitzu publikoen printzipioen ulermena eta haiekiko adostasuna
- besteekin lan egiteko gaitasuna, liburutegi zerbitzu on bat eskaintzeko
- antolakuntzarako gaitasuna, aldaketak identifikatu eta bideratzeko gaitasuna barne
- irudimena, sormena eta ikuspegi zabala, ideia eta jarduera berrien aurrean
- egoera berrien aurrean lan metodoak aldatzeko prest egotea
- informazio eta komunikabideen teknologiak ezagutzea

5.3 Langile kategoriak

Liburutegi publikoetan ondorengo langile kategoriak izaten dira:

- liburuzain tituludunak
- liburuzain laguntzaileak
- langile espezialistak
- langile laguntzaileak

Herrialde batzuetan bada beste kategoria bat ere, erdiko kualifikazio maila duten liburuzain teknikoarena, edo para-profesionalarena.

Lanaldi osorako edo lanaldi erdirako izenda daitezke kategoria guztietako langileak. Herrialde batzuetan, bi pertsona edo gehiago izaten dira lanpostu bakar batean: jarduera horri “lanpostua partekatzea” esaten zaio. Sistema horrek lanaldi osoan lan egin ezin duten langileak, baina lan horretan trebatuak direnak, hartu eta mantentzeko aukera ematen du.

5.3.1 Liburuzain tituludunak

Liburuzain tituludunak bibliotekonomia eta informazioari buruzko unibertsitate edo graduondoko ikasketak egin dituzten langile profesionalak dira. Liburuzain tituludunak liburutegi eta informazio zerbitzuak eta sistemak diseinatu, haien plangintza egin, antolatu, abian jarri, kudeatu eta ebaluatzen ditu, liburutegi eta informazio zerbitzuei dagokienez komunitateko erabiltzaileen premiak betetzeko. Liburuzainaren betebeharren artean ondorengo hauek daude: funtsen osaketa, baliabideen antolakuntza eta ustiaketa, erabiltzaileei informazioa bilatzeko eta erabiltzeko aholkuak eta laguntza ematea, eta liburutegi baliabideetan sarbidea izateko sistemak prestatzea. Liburuzain tituludunek zerbitzua jasotzen duten komunitateko kideekin harreman erregularrak izan behar dituzte. Liburutegiko eginkizun guztiak betetzeko helburuaz, beharrezko da liburutegiko langile taldearen barnean hainbat eremutako aditu ere izatea: haurrentzako liburuzainak, informazioan adituak eta erreferentzian espezializaturiko liburuzainak, esate baterako.

Ondoren liburuzain tituludunen zenbait eginkizun adierazten dituen zerrenda bat ematen da. Zerrenda hau ez da osoa; era berean, ezin da pentsatu liburuzain tituludunek jarduera hauek guztiak aldi berean beteko dituztenik:

- komunitatearen dokumentazio eta informazio premiak aztertzea
- zerbitzuen zabalkunderako araubideak sortu eta abian jartzea
- erabiltzaileentzako zerbitzuen plangintza egitea eta zerbitzu horien banaketan parte hartzea
- informazioa eskuratu eta aurkeztea
- erreferentzia eta informazio eskakizunei erantzutea, material egokia erabiliz horretarako
- erabiltzaileei liburutegiko baliabideak eta informazioa baliatzen laguntzea
- talde berezien premiak betetzeko zerbitzuak antolatzea, haurrentzakoak adibidez
- liburutegiaren eta erabiltzaileen beharrak betetzen dituzten datu-baseak sortu eta mantentzea
- bezeroen premiak betetzen dituzten liburutegi eta informazio zerbitzuak eta sistemak diseinatzea
- liburutegiko baliabideak eskuratzeko araubide eta sistemak prestatzea
- liburutegi eta informazio zerbitzuak kudeatu eta administratzea
- liburutegiko materialak sailkatu eta katalogatzea
- liburutegi zerbitzuak sustatzea
- liburutegi eta informazio zerbitzu eta sistemak ebaluatzea eta haien emaitzak neurtzea
- langileak aukeratu, ebaluatu, zuzendu eta prestatzea
- aurrekontuak egitea
- plangintza estrategikoa egitea
- liburutegi berri edo zaharberrituen eta liburutegi mugikorren diseinuan eta haien prestakuntzan parte hartzea
- bibliotekonomiaren eta informazio zerbitzuen azkeneko aurrerapenak ezagutzea, beharrezko diren teknologiak besteak beste

5.3.2 Liburuzain laguntzaileak

Liburuzain laguntzailearen betebeharren artean, eguneroko mailegu lanari dagozkionak eta liburutegiko beste hainbat jarduera daude: besteak beste, materialak apaletara itzultzea, materialak apaletan ondo jarrita daudela ziurtatzea, liburutegiko materialak prozesatzea, datuak sartzea, artxibatze lana, idazkaritzan laguntzea eta oinarrizko irakurketa mailako erabiltzaileari laguntzea. Liburuzain laguntzaileak izaten dira bezeroekin harremanik handiena duten liburutegiko langileak. Hortaz, funtsezkoa da liburuzain laguntzaileak trebeak izatea pertsonen arteko tratu eta harremanetan, eta prestakuntza egokia jasotzea.

5.3.3 Langile espezialistak

Liburutegi publikoko zerbitzu handietan pertsona espezialistak kontratatu daitezke hainbat funtzio jakin betetzeko, esate baterako, ordenagailu sistemen administratzaileak eta administrazio, finantza, prestakuntza eta marketineko langileak. Langile espezialistek beren espezialitateari dagokion titulua izan beharko lukete, bibliotekonomiaren espezialitateari dagokiona baino areago.

5.3.4 Langile laguntzaileak

Langile laguntzaileen artean atezainak, garbitzaileak, gidariak eta segurtasuneko langileak daude. Eginkizun garrantzitsuak betetzen dituzte, liburutegi zerbitzuko jarduerak behar bezala bideratzen dituztenak, eta liburutegiaren lantaldeko kide gisa hartu behar dira.

5.3.5 Lantaldearen egitura

Lantaldearen egiturak liburutegi zerbitzua jasotzen duen biztanleriaren nolakotasuna islatu behar du, ahal den neurrian. Adibidez, komunitatearen barnean talde etniko jakin bateko pertsona kopuru garrantzitsua balego, talde horretako kideak sartu beharko liriateke liburutegiko langileen

artean. Era horretan, liburutegia tokiko komunitatearen kide guztientzako zerbitzua dela nabarmenduko da, eta errazago izango da publikoko sektore guztietako erabiltzaileak erakartzea.

5.4 Arau etikoak

Liburutegi zerbitzuko langileek maila etiko altua mantentzeko erantzukizuna dute publikoarekin, liburutegiko beste langileekin eta kanpoko erakundeekin dituzten harremanetan. Modu berean tratatu behar dituzte publikoko pertsona guztiak, eta informazioa ematean ahalik eta osoena eta zehatzena dela ziurtatzen ahalegindu. Liburuzainek ez dute inola ere beren jarrera eta iritzi pertsonalen arabera aukeratu behar ez nor zerbitzatu, ez zer material eskaini. Erabiltzaileak erabateko konfiantza izan behar du liburutegiko langileen alderdikeria ezean, baldin liburutegiak komunitateko pertsona guztien premiak aseko baditu. Herrialde batzuetan, liburutegi elkarteek kode etikoak prest dituzte, beste edonon ere eredu gisa erabil daitezkeenak. IFLA/FAIFERen webgunean zenbait herrialdeetako liburuzainen 20 kode etiko baino gehiagori buruzko xehetasunak ageri dira (<http://www.faiife.dk/ethics/codes.htm>).

5.5 Liburutegiko langileen eginkizunak

Liburutegiko jarduerak talde lana izan behar du, eta langile guztiek harreman estuan jardun behar dute. Hala ere, garrantzitsua da langileak batez ere beren gaitasunen eta kualifikazioen mailakoak diren eginkizunetan aritzea. Adibide moduan, baliabideak xahutzea litzateke, esate baterako, liburuzain tituludunek, usadioz, eguneroko mailegu lanetan jardutea. Arrazoi beragatik, ez da beharrezko liburutegi guztietan liburuzain tituludun bat izatea, haren neurria eta zirkulazio indizea gorabehera. Ordutegi mugatua duten liburutegi txikietan ere, ez da beharrezko bertan liburuzain tituludun bat egotea beti; nolana ere,

liburutegi horiek langile talde tituluduneko kideren batek gainbegiratu beharko lituzke. Erabiltzaile guztiak izan beharko lukete liburuzain tituludun baten laguntzaz baliatzeko aukera. Langileek kontratu idatzia izan beharko lukete, haien eginkizunak eta erantzukizunak garbi adierazten dituenak, eta eginkizun eta erantzukizun horiek ez lirateke aldatu behar dagokion langileari galdetu gabe.

5.6 Langile kopurua

Faktore askoren mende dago liburutegi zerbitzu bakoitzean behar den langile kopurua: liburutegia osatzen duten eraikinen kopurua, haien tamaina eta egitura, eraikin bakoitzean dagoen sail kopurua, erabilera maila, liburutegitik kanpo eskaintzen diren zerbitzuak eta langile espezialisten premiak. Zerbitzuak eskualdeko edo nazioko bulego nagusi batek eskaini edo osatzen dituen kasuetan, aldatu egingo da tokiko mailan behar diren langileen kopurua. Baliabide eskuragarrien maila ere funtsezko faktorea da puntu honetan. Aipatutako faktoreak eta beste alde batzuk kontuan izanik, ondorengo oinarritzko langile kopurua edukitzea gomendatzen da (langile laguntzaileak sartu gabe):

- ▶ 2.500 biztanleko, lanaldi osoko edo lanaldi osoaren baliokide den langile bat.
- ▶ Langileriaren heren bat liburuzain tituludun izatea komeni da (langile laguntzaileak kontuan izan gabe).

Goian aipatutakoak gomendatzen diren oinarritzko mailak dira, tokiko egoeren arabera aldatuko direnak. Biztanleriari buruzko datu fidagarriak ez dagoen tokietan, langileria kopuruak liburutegiaren neurriaren, funtzio desberdinen eta erabiltzaile kopuruaren arabera finka daitezke. Antzeko neurria eta ezaugarriak dituzten liburutegiarekin konparatzea da liburutegi zerbitzu batentzako langile kopuru egokia finkatzeko beste bide bat.

5.7 Liburuzainen prestakuntza

Liburuzain tituludunek bibliotekonomia eta informazioari buruzko unibertsitete edo graduondoko ikasketak eginak behar dituzte, bibliotekonomiako eskola batean. Azkeneko aurrerapenen berri badakitela ziurtatzeko, liburuzainek prestakuntza profesional etengabea, formala nahiz ez formala, izan behar dute. Liburuzainek beren herrialdeko bibliotekonomia eskolekin lotura estua izatea eta ikasketen edukiak ondo ezagutzea oso garrantzitsua da. Eskolaren jardueretan parte hartu beharko lukete, ahal den neurrian: esate baterako, hitzaldiak eginez, etorkizuneko ikasleei elkarrizketak egiten lagunduz eta, oro har, eskolarekin elkarlanean arituz.

5.8 Langileak gaitzea

Langileak gaitzea oinarri-oinarrizkoa da liburutegi publikoaren jardueren artean. Egitarau berezi bat eduki behar da horretarako, maila guztietako langileentzat antolatua eta jarraitua, eta lanaldi osoko nahiz lanaldi erdiko langileak hartu behar lituzke. Informazio teknologiaren aurrerapen lasterra dela medio, are garrantzitsuagoa da gaitze erregularraren premia, eta gaitze plangintzen barnean sartu beharko lirateke web sarean aritzearen eta beste informazio iturrietarako sarbidearen garrantzia. Langile espezialistek eta laguntzaileek liburutegi publikoaren funtzioak, helburuak eta lan esparrua ezagutzeko oinarrizko prestakuntza jaso beharko lukete.

Sistema berriak abiarazteko aurrekontuak egiterakoan, prestakuntzari lekua utzi beharko litzaioke. Liburutegi zerbitzu handietan prestakuntzaren arduradunarentzat lanpostu bat sortzea komeni da, prestakuntzaren egitaraua antolatu eta abian jarri dezan. Prestakuntzarako dirua badagoela ziurtatzeko, aurrekontuaren ehuneko bat funtzio horretarako finkatzea komeni da.

-
- ▶ Liburutegiaren aurrekontu osoaren %50etik %1era prestakuntza xedeetara bideratzea gomendatzen da.
-

Aurrekontua murriztagoa den aldietan ere prestakuntzarako diru maila horri eustea komeni da, halako egoeratan oso garrantzitsua izaten baita behar bezala prestatutako langileak izatea.

5.8.1 Mentoreak

Mentore sistema da gaitze metodo on eta ekonomiko bat. Sistema horretan, langile berriek esperientzia handiagoa duen lankide batekin lan egiten dute, eta hark orientabidea eta prestakuntza ematen die. Mentoreak langile taldeko kide berriari lanari eta lanpostuari buruzko aholkuak emateko gai izan behar du. Mentoreak eskaintako prestakuntzari buruzko kontrol zerrenda bat gordetzea komeni da, prestakuntza prozesua ondo doala ziurtatzeko.

5.8.2 Harremanak

Zerbitzu barruko prestakuntzaz gainera, komeni da liburutegiko langileei beren lana hobetzeko ikastaro laburrak egiteko eta hitzaldietara joateko aukerak eskaintzea. Dagokion liburutegi elkarteko kide aktiboak izatera bultzatu beharko lirateke, beste liburutegietako langileekiko harremanak sortzeko eta ideiak eta esperientzia trukatzeko aukerak ugalduko baitira horrela. Era berean, komeni da beste liburutegiekin langileak trukatzea, herrialde berean edo beste herrialde bateko antzeko liburutegiren batekin; esperientzia hori balio handikoa izan daiteke trukeetan parte hartzen duten guztientzat.

5.9 Aurrerabide profesionala

Langile trebeak motibatzeke eta haiei eusteko helburuaz, lanbidean gora egiteko aukerak eskaini behar dira, maila guztietan. Horretarako,

emaitzak ebaluatzen dituen egitarau bat osatu behar da, langileen ohiko lanaren emaitzak neurtu eta haien gaitasuna hobetu eta garatzeko xedez; ibilbide profesionalaren aurrerapenak berrikusteko aukera ere eskaintzen du horrek.

5.10 Laneko baldintzak

Liburutegiko langile guztiak lan baldintza egokiak izan behar dituzte, eta lantaldeko kide berriei garbi azaldu behar zaizkio lanpostuko baldintzak lanean hastean egiten den kontratuan. Soldatak egingo den lan mailaren arabera finkatu behar dira, eta lehiakorrak izan behar dute pareko lanbideen ondoan.

5.10.1 Osasuna eta segurtasuna

Langileen osasuna eta segurtasuna oinarrizko lehentasunak dira, eta arriskuak murrizteko helburua duten araudi eta baliabide bereziak prestatu behar dira. Ondorengo hauek hartu beharko dira kontuan:

- langileentzako lan baldintza onak
- diseinu ergonomikoa duten altzariak eta tresneria
- premia bereziak eta ezintasunak dituzten langileentzako laguntza teknikoak eskuragarri izatea
- hustualdi planak prestatzea eta aldizka-aldizka hustualdi saio erregularrak egitea
- identifikatutako osasun eta segurtasun arriskuei lehenbailehen aurre egitea
- hornikuntza eta kable guztiak eskatzen den segurtasun mailarekin bat datozela ziurtatzea
- langileen osasun eta segurtasun batzorde bat eratzea
- lehenengo laguntza eman dezaketen eta suteei aurre hartzeko arduradun izan daitezkeen langileak izendatu eta prestatzea

- langileentzako segurtasun gailuak izatea, gauzez edo liburutegitik kanpo lan egiten dutenean bereziki
- liburutegiko ibilgailuak gidatzen dituzten langileei gidaritza prestakuntza berezia ematea
- babeserako arropa bereziak, behar direnean
- liburuak eramateko kartoizko kutxetako eta gurdietako materialaren zama mugatzea

Liburutegi publikoak ordu askoan irekita egoten dira maiz, baita ilunabar eta asteburuetan ere. Langileentzako lan egitarauak prestatzerakoan, ahaleginak egin beharko lirateke langileen lanorduak erosoak direla ziurtatzeko, beren gizarte jarduerak ordu egokietan egiteko aukera izan dezaten. Funtsezkoa da langileekin lan harreman onak izatea eta sustatzea.

5.10.2 Jokabide antisoziala

Publikoaren sarbidea libre duen edozein eraikinetan, jokabide desatsegina eta antisoziala duten erabiltzaileak topatuko dituzte langileek noizbehinka. Langileak halako egoeratan behar bezala erantzuten jakiteko prestatu behar dira, eta arazoak direnean beste langileei haien berri jakinarazteko alarma sistemak izatea komeni da. Langile adituek beste langileei berehala laguntzeko prest egon behar dute, eta halako gertaerei buruzko txostenak gorde beharko lirateke. Bestelako langileak eta beste erakundeetako pertsonak, gizarte langileak esate baterako, barnean hartzen dituen laguntza sistema bat antolatu beharko litzateke, liburutegiko langileei era honetako egoerei aurre egiten laguntzeko.

5.11 Boluntarioak

Liburutegiak bere langileei laguntzeko komunitateko gizabanako boluntarioen laguntza hartzen duenean, komeni da idatzizko araudi bat prestatzea, boluntario horien eginkizunak eta liburutegiko jarduerekin eta langileekin haiek duten harreman mota definitzen duena. Boluntarioak ez dira inola ere soldatapeko langileen ordeztu behar.

6

Liburutegi publikoen kudeaketa eta marketina

“Liburutegiari buruzko politika argi bat formulatu behar da, helburuak, lebertasunak eta zerbitzuak tokiko komunitatearen premien arabera definitzen dituena. Liburutegi publikoa modu eraginkorrez antolatu beharra dago, eta funtzionamendu maila profesionalari eutsi behar zaio.”

(IFLA/UNESCOren Liburutegi publikoen aldeko manifestua, 1994)

6.1 Sarrera

Liburutegi publikoak, arrakasta izango badu, erakunde dinamikoa behar du izan, hainbat liburutegi eta informazio zerbitzu eskaintzeko beste instituzio eta gizabanakoekin lankidetzan diharduena, komunitatearen premia ugariak eta aldakorrak betetzeko helburuaz. Zerbitzua eraginkorra izan dadin, kudeatzaile trebatuak, egoera berrietara ondo moldatzen direnak eta behar bezala prestatuak behar dira, eta orobat behar dira kudeaketa teknika desberdinak ezagutzen dituzten langileak. Kapitulu honetan liburutegi publikoen kudeaketaren funtsezko elementuak landuko dira.

6.2 Kudeaketarako gaitasunak

Liburutegi publiko bat kudeatzeko hainbat eratako gaitasunak behar dira:

- lidergoa eta motibazioa
- gobernu eta finantza erakundeekin harreman onak sortzeko gai izatea
- plangintzak eta araubideak prestatzeko gai izatea
- bestelako erakundeekin harreman sareak sortu eta mantentzeko gai izatea
- aurrekontua negoziatu eta kudeatzeko gai izatea
- liburutegi baliabideak kudeatzeko gai izatea
- langileriaren kudeaketa egiteko gai izatea
- liburutegi sistemak antolatzeko eta sortzeko gai izatea
- aldaketak kudeatzeko gai izatea
- merkaturatzea eta sustapena egiteko gai izatea
- komunitatearekiko loturak sendotzeko eta jendea erakartzeko gai izatea

6.2.1 Lidergoa eta motibazioa

Liburutegiko zuzendaritzak funtsezko eginkizuna du liburutegi publikoen balioa defendatzeari dagokionez, nazioarteko, nazioko eta herri edo hiriko azpiegitura baten parte den neurrian. Zuzendaritzak liburutegi publikoen sustapena bultzatu behar du politikarien eta alderdi interesdun nagusien aurrean, maila guztietan, haiek ere liburutegi publikoen garrantziaz ohartzen direla ziurtatzeko eta liburutegien funtzionamendu eta aurrerabiderako finantza egokiak lortzeko. Liburutegiko zuzendariak ziurtatu egin behar du agintariak ondo ezagutzen dituztela liburutegi publikoko zerbitzuak alda ditzaketan azken berrikuntzak, eta era berean ziurtatu behar du agintariak ondo jabetzen direla, zerbitzu berrietarako sarbidea eskaintzeari dagokionez, liburutegiek duten eginkizunaz.

Liburutegiko zuzendaritzak langileen motibazioa sustatzeko eta liburutegi zerbitzuari eta langileei energia, bizitasuna eta indarra emateko erantzukizuna du. Azpiegituraren hobekuntza kudeatzeko eginkizun garrantzitsuaz gainera, zuzendaritzak orobat du baliabideak, informazio teknologia barne, eraginkortasunez erabiltzen direla ziurtatzeko betekizuna, liburutegi zerbitzuak komunitatearen liburutegi eta informazio premiak bete ditzan.

6.2.2 Gobernu eta finantza erakundeekiko harremanak

Liburutegi publikoak finantzabide egokiak eta jarraituak izan behar ditu bere helburuak betetzeko. Oso garrantzitsua da liburutegiko zuzendaritzak liburutegi zerbitzua gobernatzan eta finantzatzen duten erakundeekin harreman estu eta onak sortzea eta mantentzea. Liburutegiko zuzendariak, liburutegi publikoaren zerbitzuaren buru den neurrian, sarbide zuzena izan behar du liburutegi zerbitzuaren arduradun zuzena den kontseilu edo batzordean, eta hartan parte hartzea komeni da. Bilerak formalez gainera, liburutegiko zuzendaritzak eta gobernu erakundeko partaideek aldizka-aldizka elkarrizketa ez formalak izatea ere komeni da; horrez gainera, gobernu erakundekoek liburutegi zerbitzuaren eta egungo eta etorkizuneko jardueren berri jakin beharko lukete.

6.2.3 Plangintza eta araubideak prestatzea

Plangintza prestatzeak ondorengo hauek ziurtatzen ditu:

- liburutegiak komunitatearen premiei erantzuten diela
- gobernu erakundeak, kudeatzaile eta langileek ondo ulertzen dutela liburutegiak lortu nahi duena
- eraginkortasunez eta arduraz erabiltzen direla komunitatearen diru funtsak

- langile aldaketak gorabehera, zerbitzuak eskaintzen direla
- zerbitzu berriak sortzen dituen neurrian, liburutegiak komunitatearen itxaropenak zabaltzen dituela
- liburutegia aldaketetara egokitzeko gai dela

Beharrezko da liburutegi publikoaren helburuak, epe labur eta epe luzerako xedeak, estrategiak eta emaitzen neurketak, denak zehaztea, komunitateko sektore guztiek erabil ditzaketen liburutegi zerbitzuen hornikuntza bidezkoa, ona eta eraginkorra izan dadin. Plangintza estrategiko eta operatiboak formulatu, dokumentatu eta ontzat eman behar dira.

Plangintza ez luke liburutegiak bere kabuz soilik egin behar; aitzitik, gobernu erakunde eta liburutegia finantzatzen duten erakundeekin, liburutegiko langileekin eta zerbitzua jasotzen duten bezeroekin eta jaso dezakeen balizko bezeroekin, guztiekin batera egin behar luke. Plangintza estrategikoa erabiltzailearengan oinarrituta egin behar da, ondorengo hauek aintzat hartuta:

- emaitzak berrikustea
- premiak aztertzea
- lehentasunak eta epe laburreko helburuak identifikatzea
- helburuak lortzeko estrategiak prestatzea
- arrakasta lortzeko faktore nagusiak identifikatzea
- aurrekontua esleitzea
- baliabideak lana ahalik eta modu onenean egiteko erabiltzea
- liburutegiko bitartekoak eta produktuak neurtu eta ebaluatzea
- premiak eta araubideak berriro neurtzea

6.2.4 Plangintza operatiboa

Beharrezko da plangintza operatibo bat prestatzea, liburutegi zerbitzuaren jarduerak egitarau estrategikoak finkaturiko lehentasunak eta helburuak lortzera bideratzen direla ziurtatzeko. Ondorengo elementuak behar ditu plangintzak aintzat hartu:

- zerbitzuak erabiltzaileengana bideratzea
- plangintza estrategikoaren lehentasunak eta helburuak bideratzea
- adostutako estrategietako elementu operatiboak gauzatzea
- argi finkaturiko helburuak aurrera eramatea, betetzeko moduko epeetan
- etekin mailaren arabera lor daitezkeen produktuak definitzea
- liburutegiko jarduerak egiten dituzten langileek plangintzan parte hartzea
- eginkizunak langile taldeko kide jakinen artean banatzea, nahi diren emaitzak lortzeko
- plangintza erregulariki kontrolatzeko, ebaluatzeko eta behar denean zuzentzeko egitarau bat prestatzea

Zenbait kasutan araudi edota tokiko legedi, politika eta prozedura bereziak erabili beharko dira, eta haiek behar bezala gauzatu, dokumentatu eta plazaratu beharko dira, dagokien guztientzat. Komenigarria izaten da, liburutegiaren kudeaketa prozesuaren baitan, sustapen eta merkaturatze plangintzak, merkatu analisia, komunitatearen premien neurketa eta erabiltzaile diren eta ez diren pertsonen egindako galdekizunak egitea.

Etorkizunerako planak egitean, aintzat hartu behar da aldaketek onerako behar dutela izan eta aldaketetara egokitzeko malgutasuna behar dela, liburutegiko zerbitzu, langile eta erabiltzaileek aldaketa horien eragina ahalik eta gutxien senti dezaten. Aldaketak eraginkorrak izan daitezten, alderdi interesdun guztiek parte hartu behar lukete aldaketa prozesuan.

6.3 Sareak eratzea eta haiei eustea

Liburutegiko zuzendaritzak sareak nazioko, eskualdeko eta herri edo hiriko mailan eratu eta sare horiei eusten zaiela egiaztatu behar du, beharrezko denean informazio eta komunikabideen teknologia erabiliz.

Horrela, bere bizilekuan bertan era askotako baliabideak eskuratzeko aukera ematen zaio erabiltzaileari. Era berean, liburutegiko zuzendaritzak lan harreman onak izan beharko lituzke komunitateko beste erakundeekin –eskolekin, herri edo hiriko beste gobernu erakundeekin eta erabiltzaileen onerako lan egiten duten erakunde boluntarioekin, adibidez–, eta orobat nabarmendu beharko luke liburutegiak duen betekizunaren garrantzia, komunitateko jardueren erdi-erdian dagoen neurrian. Ahal den neurrian, liburutegiko zuzendaritzak liburutegiaren kontrola duen erakundearen egituraren baitan liburutegiak eginkizun aktiboa eta onuragarria betetzen duela segurtatu behar du.

6.4 Finantza kudeaketa

Liburutegiak ondo lan egiten duela segurtatzeko –hau da, eraginkortasunez (emaitzarik hoberekin), modu ekonomikoz (gutxieneko gastuekin) eta errentagarritasunez (etekinik handienak lortuz)– funtsezkoak dira finantzen kudeaketa eta finantza egitasmoak. Liburutegiko zuzendariak ondorengo hauek egin behar ditu helburu horiek lortzeko:

- finantzabideak –nazioko, estatuko edota herri edo hiriko gobernuak edo beste iturrietakoak– hobetzeko moduak bilatu
- liburutegiaren epe luzerako egitasmoetan oinarriturik, 3-5 urtetarako jardueretarako plangintzak prestatu, horretarako beharko diren finantzabideak barne
- liburutegiaren araudian ageri diren jarduerak bideratzeko behar diren diru kopuruak esleitu, aldezturik erabakitako lehentasunetan oinarriturik
- lankidetzazko harremanak sortu, egoki denean, erosketa kolektiboak egiteko, eskura dagoen diru kopuruaren erabilerririk hoberena lortzeko
- jardueretan oinarritutako aurrekontuak prestatu, jardueren eta egitasmoen kostua zehazteko, eta etorkizuneko plangintzak bideratzeko

- lokalak eta hornigaiak berritzeko plangintza bat mantendu, iraunkorra den neurrian
- teknika automatizatuak, behar diren heinean, ebaluatu eta aplikatu, eraginkortasuna eta errentagarritasuna hobetzeko helburuz
- aurrekontuaren edozein parteren erantzukizuna duten langileek beraiei dagozkien diru kopuruak arduraz erabiltzen dituztela ziurtatzeko sistemak aplikatu
- langileen emankortasuna eta eraginkortasuna hobetu

6.5 Liburutegiko baliabideak kudeatzea

Liburutegiko materialetan egiten den gastua da liburutegi publikoen aurrekontuaren parte garrantzitsuenetako bat. Liburutegiko zuzendaritzak ziurtatu behar du diru kopuru horiek ondo erabiltzen direla eta liburutegiarentzat finkatutako lehentasunen arabera gastatzen direla, eta liburutegiko materialak erabiltzaileek etekinik handiena ateratzeko moduan mantendu eta baliatzen direla.

6.6 Langileen kudeaketa

Langileak funtsezkoak dira liburutegi baliabideen artean, eta langileen soldatek hartzen dute normalean liburutegiko aurrekontuaren zatirik handiena. Garrantzi handikoa da, hortaz, langileen kudeaketa zentzuzkoa, koherentea eta arrazoizko printzipioetan oinarritua izatea, baldin eta langileek ahalik eta modurik emankorrenean eta motibazioz eta atseginez lan egitea nahi bada. Langileen kudeaketari dagokionez, garrantzitsuak dira ondorengo elementu hauek:

- Lanpostuen esleipenak zuzentasunez egitea. Lanpostuari eta lanpostuari dagokion langileari buruzko xehetasunak lanpostua iragarri baino lehen finkatu, eta elkarrizketak lanpostua eskatzen duten guztiekin egin behar dira, zuzentasunez. Langile izendapenak irizpide profesioaletan oinarrituta eta lanposturako egokitasunaren arabera egin behar dira, eta inola ere ez bestelako aurreiritzietan oinarrituta

- Langileen arteko komunikazioa ona izatea, maila guztietan. Komeni da zuzendaritzak liburutegi barneko komunikazio sistemak erregulariki gainbegiratzea, liburutegi zerbitzuaren araubide eta prozedurak langileei jakinarazten zaizkiela ziurtatzeko
- Langileei araudietan eta jarduera eraginkorretan parte hartzeko aukera ematea. Langileen ekimena lanerako gaitasun eta esperientziaren erabilerarik hobereana egitera bideratu behar da. Erabakiak hartzeko prozesuan parte hartzera bultzatzen diren neurrian, langileek zerbitzuaren araudiak eta jarduerak “bereak” dituztela sentituko dute
- Behar izanez gero, diskriminazio positiboaren printzipioak erabiltzea, premia berezietarako lanpostuak sortzea besteak beste

6.7 Liburutegi sistemen plangintza eta garapena

Liburutegi publikoak hainbat eratako sistemak erabili beharko ditu bere baliabideak ahalik eta modurik eraginkorrean erabiltzeko: materialen maileguen kontrola, finantzen administrazioa eta liburutegi barruko komunikazioa, besteak beste. Liburutegiko zuzendariak sistema egokiak aplikatzen direla ziurtatu behar du, behar denean, langile espezialistak ere erabiliz sistema horiek garatzeko. Liburutegiko langileei halako sistemak erabiltzeko prestakuntza egokia eman behar zaie, eta aldizka-aldizka berrikusi beharko da prestakuntza hori egokia den ala ez.

6.8 Aldaketak kudeatzea

Beste erakundeetan bezala, informazio teknologiaren hazkunde lasterraren eta gizartearen eta demografiaren aldaketen ondorioz, liburutegi publikoetan ere inoiz ez bezalako aldaketak ari dira gertatzen. Hori dela eta, liburutegiek aukera berriak dituzte gaur egun, munta handikoak, informazioa eskaintzea baitute hain zuzen ere eginkizun garrantzitsuenetako bat. Zuzendaritzari eta langileei ere erronka berriak

sortu zaizkie, aldaketak etekinik handienarekin eta, langileei eta erakundeari dagokienez, estuasunik gutxienarekin egiten direla ziurtatu behar baitute. Liburutegiko zuzendaritzak etengabe gertatzen ari diren aldaketa handiek dakartzaten arazoez jabetu behar du, eta haiei irtenbideak emateko metodo egokiak ezarri behar ditu.

6.8.1 Etorkizunerako plangintzak prestatzea

Liburutegiko zuzendariak ondo ezagutu behar ditu zerbitzuaren funtzionamenduari eragin diezaioketen berrikuntzak, liburu zaintzan bertan nahiz gainerakoan gertatzen direnak. Nahiko denbora eman behar du irakurtzen eta ikasten, etorkizuneko aldaketek zerbitzuaren egituran izango dituzten ondorioak, teknologikoak bereziki, aurrez ikusteko. Era berean, araubideak prestatzen dituzten pertsonak eta bestelako langileak etorkizuneko jardueri buruz ondo informatuta daudela zaindu behar du.

6.9 Erantzukizunak beste norbaiten esku uztea

Liburutegi publikoaren ardura duen zuzendariak du zerbitzuaren azken-azkeneko erantzukizuna, gobernu erakundearekin batera. Hala ere, liburutegiko baliabideen gaineko erantzukizuna duten langile guztiek –izan materialena, beste langileena edo eraikinarena– dute kudeaketa eginkizuna, eta, bai liburutegiko zuzendariak bai dagokion langileak, biek aitortu behar dute eginkizun hori. Langileek kudeaketari buruzko prestakuntza egokia jaso behar dute, eta ahal den guztietan liburutegiko araubideen prestaketan parte hartu behar dute. Kudeaketaren erantzukizuna dagokion beheragoko mailan eman behar zaie langileei. Garbi azaldu behar da zein erantzukizun uzten zaizkien langileei, eta zein den erantzukizun handiagoa duten kudeatzaileei lanaren berri emateko mekanismo egokia. Langile horiek eraginkortasunez bete ditzaten beren esku utzitako erantzukizunak prestakuntza egokia eman

behar zaie. Erantzukizunak emateko aurrez antolaturiko sistema bat erabiltzen bada, modurik hoberenean erabiliko dira langile askoren gaitasuna eta esperientziak, eta horrek beren ibilbide profesionalean aurrera egiteko aukera emango die. Era berean, igo egingo da liburutegi zerbitzuaren aurrerabide eta jardueretan inplikaturik dauden pertsonen kopurua, lanaren poza handituko da eta langileak promoziorako aukerak sortzen direnerako prestatuko dira.

6.10 Kudeaketa tresnak

Liburutegi publikoetan era askotako kudeaketa tresnak erabil daitezke. Tresna horien egokitasuna hainbat faktoreren mendeko da: kultura testuingurua, zerbitzuaren neurria eta nolakotasuna, erakunde bereko beste sailek duten kudeaketa modua, esperientzia eta finantzabide erabilgarriak, besteak beste. Hala ere, ia liburutegi publiko guztietan dira garrantzitsuak ondorengo kudeaketa bideak:

- komunitatearen premiak aztertzea
- lana gainbegiratzea eta ebaluatzea
- emaitzak neurtzea

6.10.1 Komunitatearen premiak aztertzea

Komunitate osoaren premiak betetzen dituzten zerbitzuak eskaini ahal izateko, liburutegi publikoek aurrenik premia horiek finkatu behar dituzte. Premiak eta itxaropenak aldatu egingo direnez, premien azterketa tarteka-tarteka, bost urtero beharbada, errepikatu beharko da. Komunitatearen premiak neurtuz, liburutegiak komunitateari eta komunitatearen liburutegi eta informazio premiei buruzko argibide xeheak jasoko ditu. Plangintza eta araubideak neurketa horren arabera egin behar dira, era horretan zerbitzuak premietara egokitzea lortzen baita. Herrialde batzuetan, tokiko aginpidearen legezko eskakizuna da komunitatearen premien azterketa prestatzea. Bildu beharreko argibideak ondorengo hauek dira, besteak beste:

- dagokion komunitateari buruzko gizarte-demografiaren gaineko informazioa, adibidez, adin eta sexu banaketa, aniztasun etnikoa, hezkuntza maila
- komunitateko erakundeei buruzko datuak, esate baterako, hezkuntza erakundeak, osasun zentroak, ospitaleak, presondegiak, erakunde boluntarioak
- delako hiriko edo herriko negozio eta merkataritzari buruzko informazioa
- liburutegiaren eragin eremuari buruzko datuak, hau da, non bizi diren liburutegia erabiltzen duten pertsonak
- komunitateko garraio usadioak
- komunitateko bestelako erakundeek eskainitako informazio zerbitzuak

Zerrenda hau ez da oso-oso; are gehiago, egoera bakoitzean ikerketa zabalagoa egin beharko da, komunitateko premien azterketari dagokionez, zer informazio behar den erabakitzeko. Hala ere, testuinguru jakinak gorabehera, printzipio garrantzitsua izaten da betiere komunitatea deskribatzea, horrela lortzen baitute liburuzainek eta gobernu erakundeek zerbitzuen hobekuntza eta sustapenerako plangintza komunitatearen premien arabera egitea. Azterketa hori bezeroei aldizka egindako galdekizun batez osatzea komeni da, erabiltzaileek zein liburutegi eta informazio zerbitzu, eta zein mailatakoak, nahi dituzten zehaztu ahal izateko, eta jasotzen diren zerbitzuez nolako iritzia duten jakiteko. Galdekizunak egitea espezialisten lana da, eta, galdekizuna kanpoko erakunde batek egiten badu –baliabiderik izanez gero–, emaitza objektiboagoak lortuko dira.

6.10.2 Lana gainbegiratzea eta ebaluatzea

Liburutegi zerbitzua bere helburuetarantz bideratu ahala, zuzendaritzak finantzaren kontrolaz eta liburutegiko jardueren gainbegiratzeaz eta ebaluazioaz behar du arduratu. Zuzendariak gertu-gertutik eta

jarraitasunez zaindu behar du liburutegi zerbitzuaren lana, estrategia eta emaitza operatiboak aldez aurretik ezarritako helburuetara iristen ari direla egiaztatzeko. Liburutegiaren barneko joerak zein diren jakiteko, estatistikak egin beharko dira noizean behin. Liburutegiaren lorpenen berri jakiteko, baliozko tresnak dira komunitatearen premiei eta asetasanari buruzko galdekizunak eta emaitzen adierazleak. Eskaintako zerbitzuen kalitatea eta zerbitzu horiek komunitatean duten eragina neurtzeko teknikak ere erabili beharko liriateke. Egitarau eta zerbitzu guztiak aldizka-aldizka ebaluatzea komeni da, ondorengoak betetzen dituzten ala ez jakiteko:

- liburutegiaren helburuak eta aldarrikatutako xedeak lortzen diren
- erregulartasunez eskaintzen diren
- komunitatearen premiak betetzen dituzten
- premia aldakorrak betetzeko gaitasuna duten
- hobetu behar diren, beste era batera bideratu edo berriz definitu behar diren
- baliabide egokiak dituzten
- kostuei dagokienez eraginkorrak diren

Liburutegiaren barnean egiten diren jarduera eta prozesuek ere etengabeko ebaluazioa eta gainbegiratzea behar dute, haien eraginkortasuna eta errentagarritasuna handiagoa izan dadin.

6.10.3 Emaitza adierazleak

Emaitzei buruzko informazio fidagarria behar-beharrezko izaten da zerbitzuaren ebaluazioa egiteko, eta haren eraginkortasuna, errentagarritasuna eta kalitatea hobetzeko. Liburutegiko baliabide, zerbitzu, mailegu, jarduera eta abarrei buruzko estatistika datuak jasoz, plangintzarako datuak lortuko dira, erantzukizun maila zein den jakingo da eta zuzendaritzari informazio egokian oinarritutako erabakiak hartzen lagunduko zaio.

Ondorengo emaitza adierazleak erabil daitezke, funtsezkoak direnak, liburutegiko helburuen lorpen maila ebaluatu eta gainbegiratzeko:

Erabileraren adierazleak

- mailegu kopurua pertsonako
- liburutegiko bisitaldi kopurua pertsonako, guztira
- liburutegiko kide kopurua, biztanle kopuruaren arabera ehunekoari dagokionez
- mailegu kopurua produktu bakoitzeko
- erreferentzia eskakizunak pertsonako
- mailegu kopurua liburutegiko lanordu bakoitzeko
- zerbitzu elektronikoen eta inprimatuak ez diren bestelako materialen erabilera kopurua

Baliabideen adierazleak

- funtsen kopurua pertsonako, guztira
- pertsonako dagoen terminal/ordenagailuen kopurua
- on line sarbide publikoa duten ordenagailuen (OPAC) kopurua pertsonako

Giza baliabideen adierazleak

- lanaldi osoko langileen eta baliokideen ratioa (FTE), biztanle kopuruaren arabera
- langile profesionalen ratioa, biztanle kopuruaren arabera
- lanaldi osoko langileen eta lanaldi osoko langile baliokideen ratioa (FTE), liburutegiaren erabileraren arabera

Kalitatearen adierazleak

- erabiltzaileen asetasunari buruzko ikerketak
- betetako eskakizunak

Kostuen adierazleak

- eginkizun, zerbitzu eta jardueren unitate kostua
- eginkizunen arabera langile kostuak, esate baterako, prozesatutako liburu edo egitarauenak

- guztizko kostuak pertsonako, kideko, bisitariko, zerbitzu mota bakoitzeko, etab.

Konparaziozko adierazleak

- erreferentziako estatistika datuak, nazioarteko, nazioko eta herri edo hiriko beste liburutegi zerbitzu garrantzitsu eta parekoekin alderaturik

Inbertsioen eta produktuen analisiaren gainean egindako estatistikak ez ezik, liburutegia erabiltzen ez duten pertsonen premia ezezagunak ere zehaztea komeni da, merkatu analisiaren bidez, talde jakinak aintzat hartuz eta komunitateko hiritarrei galdekizunak eginez.

Biztanleriari buruzko estatistika fidagarririk ez dagoen tokietan, zailago izaten da emaitzen adierazle fidagarriak lortzea. Biztanleriari buruzko gutxi gorabeherako kalkuluak erabil daitezke, eta antzeko ezaugarriak dituzten liburutegiekin kostuen konparazioa egin daiteke, erabiltzaileei eta bisitariei buruzko estatistikak erabiliz.

6.10.4 Errendimenduaren neurketa

Errendimenduaren neurketa zenbait urtez erabili izan da liburutegi publikoetan. Neurketa edo emaitza adierazleak erabiltzen dira liburutegien inbertsioak, hots, liburutegi osora edo zerbitzu jakinetara bideratzen diren baliabideak neurtzeko, eta orobat erabiltzen dira liburutegien produktuak neurtzeko, hau da, jardueren bidez nolako emaitzak lortu diren jakiteko. Esate baterako, erabiltzaileen kontsulta zerbitzu bat jartzeko, langile, material, hornigai eta leku inbertsioa egin beharko da. Liburutegiaren produktua, kasu horretan, hau da: jasotako kontsulten kopurua, erantzundakoen kopurua, baliabideen erabilera maila eta hasierako jarduerari esker sortutako bestelako zerbitzuen erabilera, erreserbak egiteko zerbitzuena, besteak beste. Kopuru horiek, gero, urtero aldera daitezke, liburutegi zerbitzuaren eraginkortasuna hobetzen ari den ala ez ikusteko.

- ▶ Danimarkako Nazioko Liburutegiaren aginpideak datu-base bat, ordenagailuentzako softwarea eta emaitzak neurtzeko gidaliburu bat dauzkaten liburutegi publikoak eskaintzen ditu Danimarkako liburutegi publikoetan. Informazioa modu berean biltzeko aukera ematen die Danimarkako liburutegi guztiei, eta horri esker tresna paregabe bat dute analisi konparatuak egiteko. Era berean, estatistikak erabiltzaileen gaineko ikerketa zabalago batekin ere konpara ditzakete (<http://www.kib.dk>).
- ▶ Txilen, liburutegi publikoak elkarlanean administratzeko sistema bat sortu da. Ingurunea eta komunitatea aztertzen dira, eta kultura jarduerak bertako biztanleekin batera diseinatzeko, antolatzeko eta bideratzeko hainbat prozedura eskaintzen dira. Elkarlaneko kudeaketa bideratzeko, lanaren kalitatea neurtzeko eta tokiko komunitatean liburutegi publikoek duten eragina neurtzeko prozedurak ere eskaintzen ditu.

Informatikaren teknologiari esker, errazagoa da emaitzak neurtzea, eta zerbitzuak hobetzeko erabilera eredu sofistikuak ezarri eta baliu daitezke. Emaitzen neurketak ondo antolaturiko prozesua, epe jakin batean eta koherentziaz bideratua, izan behar du. Liburutegien emaitza adierazleei buruzko informazio gehiago ISO 11620:1998 *Information and documentation. Library performance indicators* dokumentuan aurki daiteke.

Liburutegi zerbitzuen arrakasta zertarainokoa izan den neurtzeko beste modu bat, liburutegiaren oinarritzko inbertsioak eta emaitzak antzeko tamaina eta ezaugarriak dituzten beste liburutegi publikoekin konparatzea da. Metodo horri bench-marking (erreferentzia puntu batean oinarrituriko analisisa) esaten zaio normalean, eta oso bide baliagarria izaten da liburutegi barneko emaitzen neurketak osatzeko.

6.11 Marketina eta sustapena

Erabiltzaileen premiak zein diren ulertzeko eta premia horien arabera plangintza eraginkorrak prestatzeko, liburutegiko zuzendaritzak marketin teknikak erabil ditzake. Bezeroen aurrean ere sustatu beharko lituzke liburutegiak bere zerbitzuak, eskaintzen dituen zerbitzuak haiek ezagutzen dituztela egiaztatzeko, alegia, haien liburutegi eta informazio premiak betetzeko.

6.11.1 Marketinari eta sustapenari buruzko araubideak

Komeni da liburutegian liburutegi harremanak, marketina eta sustapena bideratzeko moduen gaineko idatzizko araubide bat izatea, jendaurreko zerbitzuen sustapena aldez aurreko plangintza baten arabera egiteko. Besteak beste, marketina eta harremanak bideratzeko estrategiek eta sustapen egitarauak ebaluatzeko metodoek agertu beharko lukete araubideen artean.

6.11.2 Marketin eta sustapen plangintza

Liburutegiak bere marketin estrategia behar bezala aplika dezan, marketin eta sustapen plangintza koherente bat prestatu beharko luke, adostutako araubideetan oinarritua. Plangintzak ondorengo elementu hauek izan ditzake:

- komunikabide inprimatuak, elektronikoak eta bestelakoak egoki erabiltzea
- erakusketak eta aurkezpenak egitea
- seinale egokiak jartzea, liburutegi barruan eta kanpoan
- aldizkako argitalpenak egitea, eta baliabide zerrendak eta liburuxkak prestatzea
- irakurketa eta alfabetatze kanpainak egitea
- ezintasun fisikoak eta zentzumenekoak dituzten pertsonentzako kanpainak diseinatzea

- liburu azokak antolatzea
- liburutegiko webguneak prestatzea
- liburutegiarekin zerikusia duten webgune eta atariekiko loturak prestatzea
- liburutegiaren adiskide taldeak antolatzea
- urtero liburutegiaren astea ospatzea eta sustapenerako beste ekitaldi kolektiboak egitea
- urte bereziak eta urteurrenak ospatzea
- liburutegiaren telefono zenbakiak aurkibidean eta herriko beste informazio gidaliburuetan sartzea
- dirua lortzeko jarduerak eta kanpainak egitea
- jendaurreko ekitaldiak egitea eta komunitateko taldeekiko harremanak estutzea
- argitalpen bereziak egitea, adibidez, liburutegiaren edo komunitatearen historiari buruzkoak

Goiko zerrenda ez da erabatekoa, eta tokiko egoeraren arabera bestelako elementuak ere sar daitezke.

6.11.3 Komunikabideekiko elkarlana

Liburutegiko langileek komunikabideen erabilerari buruzko prestakuntza egokia jaso beharko lukete, liburutegi zerbitzuak sustatzeko eta komunikabide eskaerak betetzeko. Horrez gainera, herri edo hiriko aldizkarietarako artikuluak idazteko eta prentsa adierazpenak prestatzeko gai izan beharko dute. Irrati eta telebistan hitz egiteko eta elkarrizketak egiteko teknikak ere ondo ezagutzea komeni da. Era berean, jakin beharko lukete ordenagailu eta telekomunikazio sareen bidez liburutegia eta liburutegi zerbitzuak nola jendarteratu, eta liburutegiari buruzko webguneak nola sortu.

6.11.4 Komunitatearen babesa

Liburutegiko zuzendaritzak komunitatea liburutegi zerbitzuaren garrantziaz jabetzen dela egiaztatu behar du. Hiri, eskualde eta nazioko erakunde babesleek liburutegiak komunitatearen baitan duen eginkizunaren garrantziaz jabetuta behar dute egon, eta liburutegiaren garapena babestu beharko lukete.

6.11.5 Komunitatearen babesa lortzea

Liburutegiko zuzendaritzak komunitatearen babesa lortzeko araubide adostu bat eta egitarau finko bat izan behar du. Horretarako, ondorengo elementuak balia daitezke:

- “liburutegiko adiskide” talde bat mantentzea, diru funtsak eta, orokorrean, babesa lortzeko
- komunitateko ordezkariekin lan egitea, ekimen garrantzitsuak bultzatzeko, adibidez, eraikin eta zerbitzu berriak
- komunitateko taldeekiko harremanak estutzea, material funtsak hobetu eta zerbitzu jakinak sendotzeko
- liburutegi zerbitzuen eta haien aurrerapenaren alde egin nahi duten taldeekin lan egitea
- liburutegiko langileek liburutegi zerbitzuaren aniztasunaz eta balioaz jabetzeko helburua duten jardueretan parte hartzea

Liburutegiak agindutako zerbitzuak eskaintzen dituen ala ez, horren araberakoa ere izango da komunitatearen babesa.

6.11.6 Sentsibilizazioa

Liburutegiak zerbitzuaren sustapen publikoa sorrarazteari dagozkion araubide idatziak izatea komeni da, aldez aurretik ezarriak eta onartuak. Ondo informatutako erabiltzaileek asko bultza dezake liburutegi zerbitzua, eta liburutegia bera ere aktiboki bultza dezake komunitatearen

baitan. Jendeak liburutegiari eta bertako zerbitzuei buruzko gauza onak esatea da marketin tresna eraginkorrenetako bat. Sustapen hori lortzeko, erabakiak hartzen dituzten aginpideekin harremanak sortu behar dira, dagokien unean legeak, araubideak eta aurrekontuak prestatzerakoan helburu jakinak lortzeko.

6.11.7 Gobernu erakundeekiko lankidetzeta

Komeni da liburutegiko zuzendaritza liburutegiko gobernu erakunde eta diru emaile nagusiekin gutxienez urtean behin elkartzeta, liburutegi zerbitzuak, garapen egitarauak, lorpenak eta eragozpenak gainbegiratzeko helburuaz. Liburuzainek ahalik eta aukera gehienak bilatu beharko lituzkete gobernu erakundea liburutegiaren jarduera nagusietan sartzeko. Helburu hori lortzeko, hainbat eratako ekimenak erabil daitezke: liburutegi berri bat zabaltzea, zerbitzu bat sortzea, Interneterako sarbide publiko bat ezartzea, bilduma berri bat edota diru funtsak lortzeko egitarau berri bat abian jartzea, besteak beste.

6.11.8 Komunitatearen bizitzan parte hartzea

Liburutegiaren sustapenerako estrategiarik hoberenetako bat liburutegiko langile ondo informatuek, eta batzordeko edo zuzendaritzako kideek komunitateko hainbat jardueratan parte hartzea da. Gai honi buruz, ondorengo adibide hauek eman daitezke:

- liburuen azterketak eta jarduerak aurkeztea irrati eta telebistetan
- heldu eta haurren literatura eta kultura taldeekin lan egitea
- egunkarian zutabe bat idaztea
- alfabetatze erakundeak eta kanpainak bultzatzea
- tokiko erakundeen jardueretan parte hartzea
- eskolen ekimenetan laguntzea

- herri edo hiriko historia eta genealogia elkarteetan parte hartzea
- zerbitzu erakunderen bateko kide izatea, esate baterako, Rotary Klubekoa
- tokiko erakundeak bisitatzea, liburutegi zerbitzua sustatzeko

6.11.9 Ebaluazioa

Liburutegiak, bere marketin eta sustapen egitarauak erregulariki ebaluatzeaz gainera, ebaluazioaren emaitzak etorkizunerako egitarauen plangintzan kontuan hartzen direla egiaztatu behar du.

1. eranskina

IFLA/ UNESCOren Liburutegi publikoen aldeko manifestua

Ezagutzaren ataria

Askatasuna, oparotasuna eta gizartearen eta gizabanakoen garapena giza balio oinarrizkoak dira. Balio horiek iristeko modu bakarra hiritarrak behar bezala informatuta egotea da, hiritar informatuek beren eskubide demokratikoez baliatzeko gaitasuna baitute eta modu aktiboz bete baitezakete gizartearen baitan duten eginkizuna. Izan ere, hezkuntzaren egokitasunaren, eta ezagutza, pentsamendua, kultura eta informazioa askatasunez eta inolako mugarik gabe iristeko ahalmenaren mende daude hiritarren parte hartze konstruktiboa eta demokraziaren garapena.

Liburutegi publikoek, ezagutzaren atari baitira, gizabanakoaren eta gizataldeen bizitza osoko ikaskuntzarako, erabakiak askatasunez hartzeko eta garapen kulturalerako halabeharrezko oinarria eskaintzen dute.

Liburutegi publikoari buruz UNESCOk duen uste sendoa azaldu nahi du Manifestu honek, alegia, liburutegia hezkuntzaren, kulturaren eta informazioaren indar bizia, eta, gizon-emakumeen adimenean, bakera eta balio espiritualetara heltzeko funtsezko eragilea dela.

Hortaz, UNESCOk liburutegi publikoen garapena sustatzera eta garapen horretan modu aktiboz parte hartzera bultzatu nahi ditu tokiko eta naziko agintariak.

Liburutegi publikoa

Liburutegi publikoa erabiltzaileei era guztietako ezagutza eta informazioa modu eroso eta baliagarrian eskaintzen dien tokiko informazio zentroa da.

Liburutegi publikoaren zerbitzuak jende orok bertan sarbidea duelako printzipiotik abiatzen dira, alegia, adin, arraza, sexu, erlijio, herritartasun, hizkuntza eta gizarte egoeraren arabera bereizkuntzarik batere gabe. Zerbitzu eta material bereziak eskaini behar zaizkie, edozein eratako arrazoiak direla medio –eremu urriko hizkuntzen hiztunak direlako, ezintasunak dituztelako edota ospitalean eta espetxean daudelako– liburutegiko zerbitzu eta material ohikoak ezin erabili dituzten pertsoneri.

Adin guztietako taldeek aurkitu behar dituzte liburutegian beren premiekin bat datozen materialak. Liburutegiko funts eta zerbitzuen artean mota guztietako baliabide egokiak eta teknologia berriak, eta baita usadiozko materialak ere, behar dute izan. Funtsezkoa da kalitate handiko baliabide eta materialak, tokiko premia eta baldintzetara egokituak, izatea. Liburutegiko materialek, gaur egungo joerak eta gizartearen bilakaera islatzeaz gainera, orobat jaso behar dute gizakiaren ahaleginen eta irudimenaren memoria.

Liburutegiko bilduma eta zerbitzuek zentsura ideologiko, politiko edo erlijiozko orotatik eta merkatuko presioetatik libre egon behar dute.

Liburutegi publikoaren eginkizunak

Ondorengo eginkizun hauek, informazio, alfabetatze, hezkuntza eta kulturari dagozkienak, funtsezko behar dute izan liburutegi publikoak eskaintzen dituen zerbitzuen artean:

1. haurrei txikitatik irakurtzeko ohitura sortu eta sendotzea;
2. hezkuntza indibiduala eta norberak gidatua, eta maila guztietako hezkuntza formala, biak, bultzatzea;
3. norberaren sormenaren garapenerako aukerak ematea;

4. haur eta gazteen irudimena eta sormena sustatzea;
5. gizartea kultura ondareaz, artelanen balioaz, zientziaren lorpen eta berrikuntzez jabe dadin lan egitea;
6. artelan guztien adierazpideei sarbidea ematea;
7. kulturen arteko elkarrizketa bultzatu eta kulturaren aniztasuna sustatzea;
8. ahozko tradizioa bultzatzea;
9. hiritarrei komunitateko informazio mota guztietan sarbidea ematen zaiela ziurtatzea;
10. tokiko enpresa, erakunde eta talde interesatu guztiei informazio zerbitzu egokiak eskaintzea;
11. informatikari eta konputagailuei buruzko oinarrizko ezagutzak bultzatzea;
12. alfabetatze jarduerak eta egitarauak bultzatzea, adin guztietako pertsonentzat, eta haietan parte hartzea; eta beharrezko denean, era horretako ekimenak abian jartzea.

Finantzabideak, legedia eta sareak

Liburutegi publikoak, printzipioz, doakoa behar du izan. Tokiko eta nazioko agintariek dute liburutegi publikoaren erantzukizuna. Liburutegi publikoak bere legedi berezia izan behar du, eta nazioko eta tokiko gobernuek finantzatu behar dute. Kultura, informazioaren hornikuntza, alfabetatze eta hezkuntzari dagokienez, epe luzeko estrategia ororen oinarrizko eragile behar du izan.

Nazio osoko liburutegien koordinazioa eta lankidetzak ziurtatzeko, legediak eta egitarau estrategikoek orobat behar dute nazioko liburutegi sare bat, aldez aurretik zehazturiko zerbitzu mailetan oinarritua, definitu eta sustatu.

Liburutegi publikoen sarea, alde batetik, nazio eta eskualdeko liburutegiak, ikerketakoak eta liburutegi bereziak, eta, bestetik, eskoletako, institutueta eta unibertsitateetako liburutegiak kontuan hartuz diseinatu behar da.

Liburutegiaren funtzionamendua eta administrazioa

Liburutegiari buruzko politika argi bat formulatu behar da, helburuak, lehentasunak eta zerbitzuak tokiko komunitatearen premien arabera definitzen dituenak. Liburutegi publikoa modu eraginkorrez antolatu beharra dago, eta funtzionamendu maila profesionalari eutsi behar zaio.

Dagozkien erakundeekiko elkarlana bultzatu behar da, besteak beste, erabiltzaile talde eta bestelako profesionalen laguntza, tokiko, eskualdeko, nazioarteko eta baita nazioarteko mailatan ere.

Komunitateko kide guztiek izan behar dute zerbitzuak baliatzeko aukera fisikoa. Horretarako, beharrezko dira ondo kokatutako liburutegi eraikinak eta irakurtzeko eta ikasteko instalazio egokiak, eta baita erabiltzaileentzako teknologia aproposak eta ordutegi zabalak ere. Era berean, beharrezko da, liburutegi eraikinera joan ezin dutenei, liburutegiz kanpoko zerbitzuak eskaintzea.

Liburutegi zerbitzuek landako eta hiriko komunitateen premia desberdinetara egokituak behar dute izan.

Liburuzaina erabiltzaileen eta baliabideen arteko bitartekari aktiboa da. Zerbitzu egokiak eskaintzen direla ziurtatzeko, ezinbestekoa da liburuzainek prestakuntza profesionala eta jarraitua izatea.

Liburutegiko erabiltzaileak bertako baliabide guztiez baliatu daitezkeen, ezagutza zabaltzeko eta erabiltzaileen heziketarako egitarauak eskaini behar dira.

Manifestuaren aplikazioa

Erabakiak hartzen dituzten nazioko eta tokiko mailetako agintariak, eta mundu osoko liburutegi komunitatea oro har, Manifestu honetan azaldutako printzipioak aplikatzera bultzatu nahi ditugu.

Manifestu hau Liburutegi Elkarte eta Erakundeen Nazioarteko Federazioarekin (IFLA) lankidetzan prestatu da.

Manifestua IFLAren webgunean ikus daiteke, hogeitaz hiru hizkuntza baino gehiagotan: <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/manif.htm>.

2.eranskina

Finlandiako Liburutegien Legea (904/1998)

Helsinki, 1998ko abenduaren 4an aldarrikatua Parlamentuaren erabaki batekin adosturik, ondorengo legea aldarrikatzen dugu:

1. kapitulua. Helburuak

1. Lege honek udaletako liburutegi publikoek eskaini behar dituzten liburutegi eta informazio zerbitzuak finkatzen ditu, eta orobat finkatzen ditu zerbitzu horiek sustatzeko egin beharrekoak, bai nazio mailan, bai eskualde mailan.

2. Liburutegi publikoek eskainitako liburutegi eta informazio zerbitzuen helburua hiritar guztien artean aukera berdinak sustatzea da, norberaren garapeneako literatura eta kultura zaletasunak lantzeko, hezkuntza, gaitasun pertsonalak eta gaitasun gizalegezkoak etengabe hobetzeko, nazioartekoaren berri emateko, eta bizitza osoko ikaskuntzarako.

Zerbitzu sare birtual eta interaktiboak sortzea eta haien hezkuntza eta kultura edukiak hobetzea ere bada liburutegiko jardueren betekizuna.

2. kapitulua. Liburutegiaren eta informazio zerbitzuen antolamendua

3. Udalak izango du lege honetan aipatzen diren liburutegi eta informazio zerbitzuak antolatzeko erantzukizuna.

Udalak bere kabuz, beste udalekin erdibana edo lankidetzan osoan, edo beste edozein modutan, eskain ditzake liburutegi eta informazio zerbitzuak. Udalek dute, edonola ere, lege honen arabera eskaintzen diren zerbitzuen erantzukizuna.

Liburutegiko erabiltzaileek liburutegi eta informazioko langile profesionalen laguntza izango dute eta orobat izango dute liburutegiko material eta hornigai etengabe berrituertarako sarbidea.

Udal elebidunetan aintzat hartuko dira, eta modu berean, hizkuntza bietako taldeen premiak.

Saamien bizitoki diren udaletan, bi hizkuntza taldeen premiak, saamiak eta finlandiarrenak, modu berean hartuko dira kontuan.

3. kapitulua. Liburutegi eta informazio zerbitzuen sarea

4. Liburutegi publikoek lankidetzan jardungo dute beste liburutegi publikoekin, ikerketarako liburutegiekin eta hezkuntza zentroetako liburutegiekin, nazioko eta nazioarteko liburutegi eta informazio zerbitzuen sareetan parte hartuz.

Liburutegi publiko nagusi eta probintziako liburutegi publiko gisa jarduten duten liburutegiek osatzen dituzte liburutegi publikoen zerbitzuak.

Liburutegi publiko nagusia, dagokion ministerioak, udalerriarekin adosturik, izendatutako udalerrri bateko liburutegi publikoa da. Herrialde osoa izango du eragin eremua.

Probintziako liburutegia, dagokion ministerioak, udalerriarekin adosturik, izendatutako udal bateko liburutegi publikoa da. Dagokion ministerioak zehaztuko du liburutegi honen eragin eremua.

Liburutegi nagusiaren eta probintziako liburutegien betekizunak dekretu baten bidez zehaztuko dira. Dagokion ministerioak liburutegi nagusi edo probintziako liburutegiaren izendapena ezezta dezake, betiere udalerriri galdetu ondoren.

4. kapitulua. Doako liburutegi zerbitzuak

5. Doako zerbitzuak izango dira liburutegiaren funtsak liburutegian bertan erabiltzea eta maileguz hartzea.

Doakoak izango dira liburutegi nagusiak eta probintziako liburutegiek beste liburutegi publikoei egindako liburutegien arteko maileguak.

Liburutegien arteko beste trukeei dagokionez, udalak diru kopuru jakin bat eska dezake, gehienez ere trukearen oinarrizko kostuaren baliokide izango dena.

Arrazoi bereziak direla-eta, gaindi daiteke oro har gaindi ezin daitekeen oinarrizko kopurua.

5. kapitulua. Ebaluazioa

6. Udalak ebaluatuko ditu eskaintzen dituen liburutegi eta informazio zerbitzuak.

Liburutegi eta informazio zerbitzuetarako sarbidea hobetzea eta zerbitzu horien hobekuntza sustatzea da ebaluazioaren helburua. Ebaluazioak kontrolatuko ditu liburutegi eta informazio zerbitzuen funtzionamendua, zerbitzuen kalitatea, eta zerbitzuen kostuaren eta eraginkortasunaren arteko erlazioa.

Udal guztiak behartuta daude klausula honetan adierazten den ebaluazioan parte hartzera.

Dagokion ministerioak hartuko ditu nazioko liburutegien ebaluazioari eta nazioarteko ebaluazioetan parte hartzeari buruzko erabakiak, eta Estatuaren Probintzia Ordezkaritzarekin batera egingo du ebaluazioa. Udalak ere parte hartuko du artikuluko honetan adierazitako ebaluazioan.

Ebaluazioaren emaitza nagusiak argitaratu egingo dira.

6. kapitulua. Liburutegi eta informazio zerbitzuen estatuko administrazioa

7. Dagokion ministerioa izango da liburutegi eta informazio zerbitzuen nazio administratzailea. Estatuaren Probintzia Ordezkarria izango da eskualdeko aginpide administratzailea. Dekretu baten bidez aldarrikatuko dira estatuaren probintzia ordezkararen betekizunak.

7. kapitulua. Bestelako xedapenak

8. Liburutegi sistemak liburutegi eta informazio zerbitzuetarako langile kualifikatuen eta bestelako langileen kopuru aski handia izango du. Dekretu baten bidez aldarrikatuko da liburutegiko langileei eskatzen zaien kualifikazio maila.

Kualifikazio eskakizun formalei dagokienez, arrazoi bereziak direla-eta, dagokion ministerioak salbuespenak egin ditzake.

9. Udalak, liburutegien funtzionamenduaren kostua ordaintzeko, legeak Hezkuntza eta Kultura Jarduerak Finantzatzeko Legearen arabera (635/1998) adierazitako dirulaguntza jasoko du.

Gobernuak dirulaguntza emango dio udalari liburutegi bat eraiki edo berritzeko, Hezkuntza eta Kulturaren Horniketa Finantzatzeko Legearen arabera. Bibliobus bat edo itsasontzi bat erostea ere eraikuntza gisa ulertuko da.

10. Liburutegiak liburutegiaren erabilera eta liburutegia erabiltzen dutenen eskubide eta betebeharrak arautzen dituen arauak eman ditzake.

Liburutegi arauen bat hausten bada, arau horri dagokion isuna ordainduko da.

11. Lege honen aplikazioari buruzko xedapen zehatzagoak argitaratuko dira, legearen arabera.

FINLANDIAKO LIBURUTEGI PUBLIKOEN DEKRETUA (1078/998)

Helsinki aldarrikatua, 1998ko abenduaren 18an

1. artikulua. Liburutegi publiko nagusiaren betekizunak

Liburutegi publiko nagusiak ondorengo betekizunak ditu:

1. nazioko liburutegien arteko maileguen gune nagusia izan
2. liburutegi publikoen arteko lankidetzaz, eta liburutegi publiko eta zientifikoen artekoa, sustatu
3. liburutegi eta informazio zerbitzuak antolatzeke beharrezko diren metodo eta baliabide komunak bideratu
4. dagokion ministerioak agindutako beste eginkizunak bete.

2. artikulua. Probintziako liburutegien eginkizunak

Probintziako liburutegiek ondorengo eginkizunak dituzte:

1. dagokion eskualdeko informazio zerbitzuak eta liburutegien arteko mailegu zerbitzuak hornitu
2. bere eragin eremuari dagozkion informazio zerbitzuak bideratu
3. bere eragin eremuko langileei prestakuntza metodo berriak eman eta liburutegi jardunari buruzko proiektuak egiten lagundu
4. dagokion ministerioak agindutako beste eginkizunak bete.

3. artikulua. Estatuaren Probintzia Ordezkaritzaren eginkizunak

Estatuaren Probintzia Ordezkaritzak ondorengo betekizunak ditu:

1. dagokion ministerioarekin lankidetzan, herritarrek behar dituzten liburutegi eta informazio zerbitzuak gainbegiratu eta sustatu, eta zerbitzu horien sarbidea eta kalitatea ebaluatu
2. eskualde, nazio eta nazioarteko proiektuak sustatu, liburutegi eta informazio zerbitzuei dagokienez
3. dagokion ministerioak agindutako beste eginkizunak bete.

4. artikulua. Kualifikazio eskakizunak

Liburutegien Legeko (904/1998) 7. kapituluko, 8. artikuluan aipaturiko langileriaren bi herenek izan behar dute, gutxienez, unibertsitateko titulu bat, edo goi mailako eskolaren bateko diploma bat, edo lanbide hezkuntzako kualifikazioa, gutxienez unibertsitate edo lanbide hezkuntzako zentzoren batean egindako bibliotekonomia eta informazio ikasketetako 20 kreditu balio dituen, edo kreditu horiekin osatua dena.

Udaleko liburutegi eta informazio zerbitzuen arduradunari eskatutako kualifikazioa goi mailako unibertsitate titulu bat izango da, gutxienez bibliotekonomia eta informazio ikasketetako 35 kreditu balio dituen, edo kreditu horiekin osatua dena.

5. artikulua. Indarrean jartzea

Dekretu hau 1999ko urtarrilaren lehenengo egunean jarriko da indarrean.

4. artikuluko 1. paragrafoko adierazpenak ez zaizkie liburutegiak dekretua indarrean jartzeko unean bertan lanean diharduten langileei aplikatuko.

Lanpostu edo kargu hutsak betetzeko edozein prozesu, baldin Dekretu hau indarrean sartzeko unean osatu gabe badago, Dekretua indarrean jarri baino lehenagoko kualifikazio eskakizunetara egokiturik egongo da.

Dekretu hau indarrean jarri baino lehen, Dekretua betearazteko beharrezko neurriak hartuko dira.

6. artikulua. Langileriari buruzko behin-behineko xedapenak

Ez dira hemen zebazten

7. artikulua. Ikasketak osatzeari buruzko behin-behineko xedapenak

Ez dira hemen zebazten

3. eranskina

Bezeroaren gutuna

Hainbat liburutegi publikok bezeroaren gutunak prestatu dituzte. Ondorengo adibidea Buckinghamshire Konderriko Liburutegitik (Ingalaterra) hartu da.

Buckinghamshire Konderriko Liburutegia **Liburutegi Zerbitzuko Bezeroaren gutuna**

Buckinghamshireko liburutegi erabiltzaileek kalitate handiko zerbitzua jasotzea nahi dugu. Gutun honek gure liburutegi guztietan lortu nahi ditugun zerbitzu mailak, eta, hortaz, zuk espero ditzakezunak, azaltzen ditu. Gure zerbitzua aldatzea edo hobetzea nahi baduzu, zer egin ere azaltzen dizugu.

Gure liburutegi eskaintza

- Liburutegi sukurtsalez eta liburutegi mugikorrez osaturiko sare bat daukagu Buckinghamshire osoan zehar. Bertako jendearekin mintzatuko gara, ahal den neurrian, liburutegien ordutegiak komunitatearen premiekin bat datozela ziurtatzeko.
- Gure konputagailuetako katalogoek liburutegi funts guztiei buruzko xehetasunak emango dizkiete sukurtsal guztietako bezeroei.
- Materialak, maileguz hartu diren liburutegian bertan ez ezik, beste edozein liburutegitan ere itzul edo berritu daitezke.

Gure zerbitzu eskaintza

- Identifikazio ezaugarriak daramatzaten eta publikoa zerbitzatzeko prestakuntza berezia jaso duten langileek emango dizute zerbitzua.
- Gure langileak adeitsuak eta atseginak dira, eta beren lanean gaituak eta trebatuak daude.
- Normalean, eta lan handiko aldietan ez bada, ez duzu 3 minutu baino gehiago itxaron beharko erakusmahaietan edo informazio leihatiletan.
- Zain zauden bitartean erantzungo diegu zure eskakizunei, edo erantzuna noiz arte luzatuko den esango dizugu.
- Gutunak eta telefono deiak berehala eta eraginkortasunez erantzungo ditugu, eta 3 lanegunen barruan adieraziko dugu jaso dugula erantzuna edo eskaera. Ondoren, behar baldin bada, 10 lanegunen barruan erantzun oso bat emango dizugu.
- Eskatutako materialen %70 15 eguneko epean emango da, eta %80, aldiz, 30 egunen barruan. Luzeago itxaron beharko da, beharbada, asko eskatzen diren materialak edo herrialdez kanpokoak jasotzeko. Nolanahi ere, behar duzun guztietan esango dizugu zertan den zure eskakizuna.

Gure sarbide eta berdintasun eskaintza

- Gure komunitateen kultura eta hizkuntza aniztasuna islatzen duten zerbitzuak eskainiko ditugu.
- Ezintasunak dituzten pertsonentzat eskuragarriak diren baliabide eta zerbitzuak eskaintzeko ahalegin guztiak egingo ditugu.
- Bezero talde berezien premiak betetzen dituen liburutegi zerbitzua eskainiko dugu, etxetik atera ezin diren pertsonak eta egoitza berezietan daudenak ere kontuan hartuz.
- Langileek aholku eta prestakuntza egokiak jasoko dituzte, bezero guztien premiak bete ditzaten, inolako bereizkeriarik gabe.

Erabiltzaileei entzuteko eta kontsultatzeko eskaintza

- Behar duzun guztietan emango dizugu gure zerbitzuei buruzko informazio gehiago.
- Arretaz entzungo dugu liburutegi zerbitzuari buruz duzun iritzia. Aipatu nahi diguzun iruzkin edo iritzirik baldin baduzu, zure hiriko liburutegiaren zuzendariarengana jo dezakezu, edo iruzkinak, kexak eta zorionak emateko inprimakia bete dezakezu.
- Hiru urtez behin gutxienez bezeroaren asetze mailari buruzko galdekizun bat egingo dugu liburutegi guztietan, eta emaitzak argitaratu egingo ditugu.
- Zerbitzuarekin zerikusia duten bestelako gaietarako buruzko kontsultak ere egingo dizkiegu bezeroei, eta sarritan emango diegu aldaketei eta berrikuntzei buruzko informazioa.

Zorrotz zainduko dugu betetzen diren ala ez gutun honetan agintzen ditugunak. Urtero berrikusiko da gure jardunbidea, eta emaitzak plazaratuko dira.

4. eranskina

Liburutegiak eraikitzeko araubideak – Ontario (Kanada) eta Bartzelona (Espainia)

Ez dago liburutegi publikoak eraikitzeko jarraibide unibertsalik; hala ere, zenbait herrialde eta eskualdetan prestatu dituzte helburu hori duten hainbat jarraibide. Eranskin honetan, Ontarion (Kanada) eta Bartzelonan (Espainia) erabilitako araubideak aurkezten ditugu, erabilgarriak izan baitaitezke liburutegi eraikin berri baten plangintza egiterakoan. Liburutegiarentzat izendaturiko azken espazioa zehazterakoan, oso garrantzitsua da lehentasun guztien aurretik komunitate jakinen premia bereziak jartzea. Eranskin honetan ageri diren adibideak “Liburutegi eraikinak” izena duen 3.10 paragrafoko atal guztiekin batera erabili behar dira.

Liburutegien plangintza egiten dutenek ez dute inoiz ere ahaztu behar, automatizazioa dela-eta, biziki aldatu direla liburutegi zerbitzuak eskaintzeko moduak, eta, hortaz, liburutegien diseinua eta neurriak gaur egungo eta etorkizuneko teknologiaren arabera zehaztu behar direla.

Ontarioko Liburutegi Publikoen Araubideak, 1997

Ontarioko liburutegi publikoek ondorengo metodoak erabiltzen dituzte espazioari dagozkion eskakizunak zehazteko.

1. **Batez besteko azalera pertsonako.** 100.000 biztanletik beheragoko komunitateentzat, neurri egokia 56 m² da 1.000 pertsonako.

2. Osagarri nagusien arabera zehaztutako eraikinaren tamaina.

- 1) Funtsen espazioa: funtsen espazioa m^2 bakoitzeko 110 unitate izan daiteke batez beste. Espazio horretan, sail berezietarako - haurrentzako sailentzako eta erreferentziazko bildumentzako, besteak beste— apal behereak eta korridore zabalagoak jar daitezke, eta ohiko apalak eta korridoreak jar daitezke, bestalde, fikziozko lanen sail handiagoetan.

Beharrezko espazioa = $1 m^2$ 110 unitateko.

- 2) Erabiltzaileei emandako espazioa: liburutegi bateko erabiltzaileentzako espazio egokia 1000 pertsonako 5 leku izan daiteke. Espazio hori izanez gero, ondorengo hauek jar daitezke: heldu eta haurrentzako sailetan bakarka ikasteko tokiak, lanerako ez diren eserlekuak, kontsultak egiteko mahaiak, ikus-entzunezko eta Interneterako sarbide publikoa duten terminalak.

Irakurle postu bakoitzarentzat egokia izaten da 2,8 m^2 -ko espazioa.

- 3) Langileentzako espazioa: langile kopurua zehazteko aholkatzen den kopurua langile bat da 2000 biztanleko (ikus, baita ere, 5.6 paragrafoa). Langileentzako espazioa lantaldeko kide bakoitzarentzat guztira 16,3 m^2 erabiliz finka daiteke. Espazio horretan sartzen dira, besteak beste, lan egiteko lekuak, irakurketarako mahaiak, liburutegiko pasabideak, egongelak eta kontsigna automatikoak.

Beharrezko espazioa: langile bakoitzeko 16,3 m^2 – 2000 biztanleko langile bat.

- 4) Erabilera anitzeko gelak: liburutegi guztiek halakoetarako espazioak izendatu beharko lituzkete, komunitateari eskainitako zerbitzuen eta egitarauen helburuen arabera.

- 5) Materialarentzako balio ez duen espazioa: espazio honen barruan daude komunak, atezaindegia, makinentzako tokiak, igogailuak, eskailerak, etab. Materialarentzako ez diren tokiei eman beharreko espazioa gutxitu egiten da liburutegiko komunak, makinentzako lekuak, etab. beste erabiltzaileekin partekatzen badira eraikin berean.

Beharrezko espazioa = espazio garbiaren %20 (hots, goiko 1. ataletik 4. atalerainoko guztien %20).

- 6) Gutxieneko neurria, oro har:
Liburutegi independente baten gutxieneko neurriak ez luke 370 m² baino gutxiago izan behar.

Hainbat sukurtsaleko liburutegi sistemetan, sukurtsal bakoitzak ez luke espazioaren 230 m² baino gutxiago izan behar, eta 30.00 unitate baino gehiagoko bildumetan, 1.000 unitate gehitzen diren bakoitzeko 14 m² gehitu beharko lirateke.

Ontario Public Library Guidelines: a development tool for small, medium and country libraries, 1997, Sudbury, Ontario, Ontario Library Service North.

Diputació de Barcelona Liburutegi Zerbitzua: 1999ko martxoan gainbegiratu

Liburutegi Publikoen Oinarrizko Jarrabideak:

	Liburutegi Publikoa				Liburutegi Nagusia		Udal Liburutegia	
	Hiriak 3000-5.000	Hiriak 10-20.000	Hiriak 20-30.000	Hiriak 30-50.000	Hiriak 50.000 baino gehiago	Hiriak 50.000 baino gehiago	Hiriak 50.000 baino gehiago	Hiriak 50.000 baino gehiago
LOKALAK (m²) Eremu Publikoak								
Halt-a	15-15	30-40	60-85	85-115	115-145	50-115	115-145	
Erabileraren antzeko eremua	50	20-25	25-35	35-50	65-75	40-65	65-75	
Eremu orokorra:	Mailegua	4-4	4-6	6-10	10-15	6-15	15-20	
	Erreferentzia	8-10	10-10	10-15	15-20	10-20	20-25	
Aldizkariak/ikus-entzunezkoak	60-90	90-100	100-115	115-140	140-250	250-400	110-250	
Haurrentzako gune berezia	60-90	90-120	120-160	160-225	22-300	300-360	180-300	
Langileentzako eremuak								
Bulegoa	15-15	15-20	20-20	30-40	40-100	50-65	65-180	
Blitegia	20-30	30-40	40-60	60-80	150-230	115-210	210-150	
Atsedeguneak	10	10-10	10-15	20-30	30-35	20-35	35-40	
Aparkalekuak				40	40-75	75-150	150-170	
Egitzaeraren eremua	300-500 m ²	500-850 m ²	850-900 m ²	900-1300 m ²	1300-2000 m ²	2000-3000 m ²	2200-3300 m ²	
Zerbitzuguneak								
Garbiketa tresnen gordelekuak								
Korridoreak, etab., Komunak								
Eraikitako eremua, guztira	390-850 m ²	650-845 m ²	845-1170 m ²	1170-1690 m ²	1690-2600 m ²	2600-3900 m ²	2860-4290 m ²	
INSTALAZIOAK								
Irakurtzeko eta ikus-entzunezkoentzako lekua, eta konputagailuen erabilerara (leku kopurua)								
Eremu orokorra	20-30	30-40	40-60	60-85	85-115	50-115	115-145	
Haurrentzako gunea	15-20	20-25	25-35	35-50	50-65	65-75	65-75	
Aldizkariak:	2-4	4-4	4-6	6-10	10-15	6-15	15-20	
-Informala	6-8	8-10	10-10	10-15	15-20	10-20	20-25	
Ikus-entzunezkoak		6-8	8-12	12-16	16-20	16-20	20-25	
PCak - oro har	4	6-8	8-10	10-14	14-18	14-18	18-27	
PCak - CD-ROMak		1-2	2-2	2-4	4-5	5-9	6-9	
Erabileraren antzeko gunea	35	35-45	45-60	60-75	75-115	75-115	115-150	
Apalantzako gunea:								
33 liburu m-ko	300	395-760	760-1090	1090-1515	1515-2.120	2120-2.725	2.425-3.335	
CDentzako apalak: 225 CD								
60x90 cm-ko unitate bakoitzeko		5-7	7-10	10-13	13-17	17-25	20-30	

Bibliografia iturriak

Orokorrak

Alemania. Working Party Joint Career Profile of the BDB, *Career profile 2000: the changing roles of libraries and librarians*, Berlin, Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände eV, 2000.

<http://www.bdbverband.de/index2.html>

An Chomhairle Leabharlanna (The Library Council), *Joining forces: delivering libraries and information services in the information age*, Dublin, The Library Council, 2000.

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

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

Benton Foundation, *Buildings, books and bytes: libraries and communities in the digital age*, W. K. Kellogg Foundation-en eskaeraz Benton Foundationek argitaratua, 1996.

<http://www.benton.org/Library/Kellogg/buildings.html>

Benton Foundation, *Local places, global connections: libraries in the digital age*, Benton Foundation eta Libraries for the Future-ek argitaratua, 1999.

<http://www.benton.org/Library/Libraries/home.html>

Bibliothekeken '93. Strukturen – Aufgaben – Positionen, Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände (BDB), Berlin, Goettingen, BDB, Berlin, Deutsches Bibliotheksinstitut, 1994.

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

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

Eskozia. 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, Edinburgh, Convention of Scottish Local Authorities, 1995.

Espainiako jarraibide eta arauei buruzko argibideak

<http://www.fundaciongsr.es/documentos/default3.htm>

Espainiako liburutegien legediari buruzko argibideak

http://www.mcu.es/legislacion/i_legislac.html

Finlandia. Hezkuntza Ministerioa, Public libraries in Finland – *gateways to knowledge and culture*, Helsinki, Hezkuntza Ministerioa, 1999.

http://www.minedu.fi/minedu/culture/libraries_gateways.html

Firsov, V. R., *Gosudarstvennoye zakonodatelnoye regulirovanie dejatelnosti bibliotek*, San Petersburgo, 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>

Greenhalgh, Liz eta Worpole, Ken, Charles Landry-rekin elkarlanean, *Libraries in a world of cultural change*, Londres, UCL Press, 1995.

Hayes, Robert M. eta Walter, Virginia A., *Strategic management for public libraries: a handbook*, Westport, Conn., Greenwood Press, 1996.

- Himmel, Ethel eta Wilson, William James, ReVision Committee of the Public Library Association-ekin elkarlanean, *Planning for results: a public library transformation process – the guidebook*, Chicago, American Library Association, 1998.
- Himmel, Ethel eta Wilson, William James, ReVision Committee of the Public Library Association-ekin elkarlanean, *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, Kanada, Southern Ontario Library Service, 1998.
- Illinois Library Association, *Serving our public: standards for Illinois public libraries*, Chicago, Illinois Library Association, 1997.
- Informatikaren etikari buruzko argibide zentroa
<http://www.infoethics.net>
- Ingalaterra, Library and Information Commission, *New library: the people's network*, Londres, Department for Culture, Media and Sport, 1998.
- Ingalaterra. Department of Culture, Media and Sport (Erresuma Batua), *Culture, Media and Sport – sixth report – public libraries*, Londres, House of Commons, 2000.
<http://www.parliament.the-stationery-office.co.uk/pa/cm199900/cmselect/cmcmds/241/24102.htm>
- Ingalaterra. Department of Culture, Media and Sport, *Comprehensive, efficient and modern public libraries – standards and assessment*, Londres, Department for Culture, Media and Sport, 2001.
- Ingalaterra. Information and Archives Division, *Libraries for all: social inclusion in public libraries: policy guidelines for local authorities in England*, Londres, Department for Culture, Media and Sport, 1999.
- Irlanda. Department of Environment and Local Government, *Branching out: a new public library service*, Dublin, Stationery Office, 1998.

- ISO 11620, Information and documentation. Library performance indicators, Geneva, 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*, San Petersburgo, Rossijskaja natsionalnaja biblioteka, 2000.
- Kultura Elkarlanerako Kontseilua, Kultura Batzordea, Council of Europe/EBLIDA guidelines on library legislation and policy in Europe, 2000.
- La biblioteca escolar en el contexto de la reforma educativa: documento marco, Madril, Hezkuntza eta Zientzia Ministerioa, 1995.
- La biblioteca pública, un compromiso político: primeras jornadas "Biblioteca pública y políticas culturales"*, Bartzelona, Bertelsmann Fundazioa, 1997.
- Le métier de bibliothécaire*, Paris, Cercle de la librairie, 1996.
- Library Association, *Code of professional conduct and guidance notes*, 3. argitalpena, 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 Lantaldea, *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., eta beste batzuk, *Planning and role setting for public libraries: a manual of options and procedures*, Chicago, American Library Association, 1987.
- Modelnij standart dejatelnosti publicnoj biblioteki*, Proekt 9 vinositsja na obsugdenie Seksiej po bibliotečnoj politike i zakonodatel stvu RBA, San Petersburgo, 2000.
- Moore, Nick, *Measuring the performance of public libraries*, Paris, UNESCO, 1989.

- Ontario Library Service North, *Ontario public library guidelines: a development tool for small, medium and county libraries*, Sudbury, Ontario, Kanada, Ontario Library Service North, 1997 (2000ko ekaina arte eguneratua).
- Oregon Library Association, Standards for Oregon public libraries 2000.
<http://www.olaweb.org/pld/standards.html>
- Ot massovoj k publicnoj biblioteke*, Materiali seminara (10–11 Nojabrja 1992 Moskva), Mosku, 1993.
- Performance measurement and quality management in public libraries, Proceedings of IFLA Satellite Meeting, Berlin, 25–28 August 1997*, Berlin, Deutsche Bibliothekinstitut, 1998.
- Rural information provision in developing countries: measuring performance and impact*, IFLAren eskaeraz UNESCOrentzat prestatua, Antoinette F. Correa, Kingo J. Mchombu, Djibril Ndiaye, Gloria M. Rodriguez, Diana Rosenberg eta N. U. Yapa-k, Paris, UNESCO, 1997.
http://www.unesco.org/webworld/highlights/rural_250399.html
- Salaberria, Ramon, Bibliotecas públicas y bibliotecas escolares: una colaboración imprescindible, Madril, Hezkuntza eta Zientzia Ministerioa, 1997.
- Singapur. Library 2000 Review Committee, Investing in a learning nation: report of the Library 2000 Review Committee, Singapur, SNP Publishers, 2000.
- Sturges, Paul eta Neill, Richard, *The quiet struggle: information and libraries for the people of Africa, 2. argitalpena*, Mansell, Londres, 1998.
- Taesch-Wahlen, Danielle, Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque: mémento à l'usage des élus, des responsables administratifs et des bibliothécaires, Paris, 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 Probintziako Liburutegi eta Informazio Zerbitzuak, Hego Afrika, 1999.
- Wisconsin Department of Public Instruction, *Wisconsin public library standards*, 3. argitalpena, 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, Wilcox Johnson, Debra, Robbins, Jane, eta beste batzuk, *The TELL IT! manual: the complete program for evaluating library performance*, Chicago, American Library Association, 1996.

Eraikinak

- Brawner, Lee B., eta Beck, Donald K. 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, 2. argitalpena, Small Libraries Publication, 23. zkia, Chicago and London, 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, Liburutegi Eraikinen eta Hornigaien Saila, Intelligent library buildings: proceedings of the tenth seminar of the IFLA Section on Library Buildings and Equipment, The Hague, Netherlands, 24–29 August, 1997, Marie-Françoise Bisbrouck eta Marc Chauveinc (argitaratzaileak), IFLAren argitalpena – 88, Munich, 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, Madril, Kultura Ministerioa, 1995.
- Sannwald, William W., *Checklist of library building design considerations*, 3. argitalpena, Chicago, American Library Association, 1997.
- IFLA/UNESCOren manifestuak
- IFLA, Liburutegi Publikoen Saila, *The IFLA/UNESCO Public Library Manifesto*, Haga, IFLA, 1995. Hainbat hizkuntzatan, ondorengo helbidean:
<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/manif.htm>
- IFLA, *The IFLA/UNESCO School Library Manifesto*, Ottawa, National Library of Canada, 1999.
- IFLAren arau eta jarraibideak
- IFLA, Liburutegi mugikorrei buruzko mahai ingurua, *Mobile library guidelines*, Professional Report, 28. zkia., Robert Pestell-ek prestatuta, Haga, IFLA, 1991.
- IFLA, Itsuentzako Liburutegien Saila, Standards Development Committee, *Approved recommendations on working out national standards of library services for the blind*, F. Cylke, W. Byrne, H. Fiddler, S.S. Zharkov (argitaratzaileak), Haga, IFLA, 1983.
- IFLA, Haur eta Gazteentzako Liburutegien Saila, *Guidelines for library services for young adults*, Haga, IFLA, d.g.
- IFLA, Desabantailazko Egoeran dauden Pertsonentzako Liburutegien Saila, *Guidelines for library services to deaf people*, 2. argitalpena, Professional Report, 62. zkia., John Michael Day-k prestatua, Haga, IFLA, 2000 [frantsesez, alemanez, errusieraz eta gaztelaniaz ere eskura daiteke].
- IFLA, Desabantailazko Egoeran dauden Pertsonentzako Liburutegien Saila, *Guidelines for library services to prisoners*, Professional Report, 34. zkia., Frances E. Kaiser (argitaratzailea), Haga, IFLA, 1995 [alemanez ere eskura daiteke].
- IFLA, Desabantailazko Egoeran dauden Pertsonentzako Liburutegien Saila, *Guidelines for libraries serving hospital patients and the elderly and disabled in long-term care facilities*, Professional Report, 61. zkia., Haga, IFLA, 2000.

IFLA, Biztanle Kulturانيتzentzako Liburutegi Zerbitzuen Saila, *Multicultural communities: guidelines for library services*, 2. argitalpena, Haga, IFLA, 1998 (frantsesez eta gaztelaniaz ere eskura daiteke).

IFLA, Liburutegi Publikoen Saila, 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, Haga, IFLA, 1998.

IFLA, Liburutegi Publikoen Saila: Liburutegi Publikoen Legedien webgunea (zenbaiten artean)

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

IFLA, Lantaldea, Guidelines for libraries serving hospital patients and disabled people in the community, Professional Report 2. zkia., Haga, IFLA, 1984.

Prestatze bidean dauden IFLAren jarraibideak, 2001eko otsaila

IFLA, Itsuentzako Liburutegien Saila, *National standards of library services for the blind* [iragarritako argitalpen data: 2002].

IFLA, Haur eta Gazteentzako Liburutegien Saila, *Guidelines for children's services* [iragarritako argitalpen data: 2002].

IFLA, Desabantailazko Egoeran dauden Pertsonentzako Liburutegien Saila, *Guidelines for dyslexia* [iragarritako argitalpen data: 2001].

IFLA, Eskola Liburutegi eta Baliabideentzako Zentroen Saila, *Guidelines for school libraries* [iragarritako argitalpen data: 2002].

Gaikako aurkibidea

administrazioa, 25, 29, 94,
110, 116

aholkularitza zerbitzua, 30

ahozko tradizioa, 11, 39

aldaketak kudeatzea, 94

alfabetatzea, 3, 61, 32 41, 46

apalak, 8-9, 54

arabideak

- baliabide partekatuak, 45,
46

- funtsak informazio, 67

- elektronikoko zerbitzuak,
68

- langile kopurua, 75

- liburutegi eraikinak, 13

- prestakuntza aurrekontua,
82

arau etikoak, 90

Baliabideen kudeaketa, 62

baztertzea, 62, 65, 66

bezero ikus erabiltzaile

bezeroen arreta, 28, 42

bezeroen gutunak

ikus gutuna

liburutegi publikoen

bibliografia erregistroak, 47

bizitza osoko ikaskuntza, 34

Ebaluazioa ikus

gainbegiratzea eta ebaluazioa

egile eskubideak, 19

egitarauak ikus ekitaldiak

ekitaldiak, 2, 11, 25, 103

Emaitzak

- adierazleak, 98-99

- neurketa, 100-101

erabiltzaile talde

berezientzako zerbitzuak, 38,
45

erabiltzailea

- heziketa, 44-45

- parte hartzea, 44

- taldeak, 28

- zerbitzuak, 29, 37

erabiltzaileak

- balizkoak, 28

- boluntarioak, 85

- jokabide antisoziala, 85

erantzukizuna, 15, 61, 62,

75, 89-91, 93, 95, 96

erosketak, 92

estatistika (datuak), 98, 100,
101

etiko, kode, 80

euskarriak elektronikoak, 30,
49

Finantzabideak

- iturriak, 21

- orokorra, 20-23

finantzak

- kudeaketa eta plangintza, 92

formatuak, 63

funtsak

- baliabideen aniztasuna, 62
- erreserbako funtsak, 67
- funts bereziak, 61
- irizpideak, 61
- kategoriak, 77
- kudeaketari buruzko araubideak, 60
- osaketa, 47, 61, 77
- tamaina zaintzea, 65

Gainbegiratzea eta

ebaluazioa, 94, 97, 98

garraioa, 38

gazteentzako zerbitzuak, 32

giza baliabideak ikus

langileak

gobernu erakundeak, 89

gutuna, liburutegi

publikoaren, 24

gutxiengoak, 38-39

Haurrentzako zerbitzuak, 32

helburuak, 53, 61, 82, 89,

90, 91, 98

helduentzako zerbitzuak, 34

hezkontza bultzatzea, 28

hornigaiak elektronikoak,

52

ikus-entzunezkoak orokorra,

52

Ibilbide profesionala, 84

ikus-entzunezko materialak, 31, 35, 52, 57

informazio askatasuna, 9, 61

informazioa

- araubideak, 90

- baliabideak, 2, 29, 75, 78

- finantzabideak, 15, 92

- hornikuntza, 4-6

- informazioaren eta komunikabideen teknologia, 49

- liburutegien arteko mailegua, 67

- nabigatzailea, 50

- orokorra

- premiak, 4-6

- sarbidea, 49-50

- zerbitzua

Internet, 5, 6, 32, 33, 35, 36,

38, 43, 45, 49, 50, 56, 57,

64, 66, 67, 69

irakurketaren sustapena, 40

komunitatea

- premiak, 10

- premien azterketa, 29, 62

- sustapena, 40

komunitateari buruzko

informazio zerbitzua, 36, 63, 75

komunitateko taldeentzako

zerbitzuak, 37, 39

kudeaketa

- gaitasunak, 76, 88

- tresnak, 96

kultura baliabideak, 59
 tradizioak, 59
 kultura, tokiko, 11

langileak

- betebeharrak, 80
- egitura, 79
- erantzukizunak beste norbaiten esku uztea, 95
- espezialistak, 79
- gaitasunak, 76
- gaitzea, 82
- kategoriak, 76-77
- kudeaketa, 75
- laneko baldintzak, 84
- liburuzain laguntzaileak, 79
- liburuzainak, 77-78
- mentoreak, 83
- prestakuntza, 82

lankidetzak, 8, 21, 24, 28, 31-2, 34, 36-7, 45-6, 62, 71, 76, 87, 92, 105,

legedia

- bestelakoak, 19
- egile eskubideak, 19
- Finlandiako Liburutegien Legea (1998), 113-117

jolasak eta aisialdia, 2

liburutegia ikus liburutegi publikoa

lehentasunak, 21, 29, 61, 84, 87, 90-1,

liburutegi publikoa

- aurrerabidea, 8
- baliabideak, 14
- definizioa, 1
- eraikina eta diseinua, 10, 13
- funtzioak, 11
- gizarte betekizuna, 9
- gobernuarekiko harremanak, 15
- helburuak, 53
- kudeaketa, 19, 37, 60, 75
- legedia, 6, 17, 19
- materialak, 8, 16, 59, 76, 93
- mugikorra, 72

lidergoa, 88

mailegu publikoaren eskubidea, 20

marketina eta sustapena

- araubideak, 61, 78, 88
- orokorra, 1, 60
- plangintza, 61, 78, 88

Nazio informazioko politikak, 17

norberaren garapena, 2, 6

On line katalogoa, 69

OPAC ikus katalogoak, elektronikoko ordaindua (erabiltzaileek) ordutegia, 10, 25, 51

Plangintza

- estrategikoa, 21, 61, 78, 90
- liburutegi sistemak, 88
- orokorra, 1, 60
- operazionala, 90

Sarbidea

- fisikoa, 8, 102
- orokorra, 1, 60
- urrutikoa, 10, 49

sareak

- elektronikoak, 48
- komunitatekoak, 48
- orokorra, 48, 91

segurtasuna, 29, 84, 50, 57

seinaleak, 50, 55, 56

sentsibilizazioa

sustapena ikus marketina eta

sustapena

Tokiko historia, 11, 63, 73

topalekua, 35

UNESCOn Liburutegi

publikoen aldeko manifestua,

1, 15, 28, 46, 59, 61, 75, 87

urrutiko ikaskuntza, 34

Zentsura, 1, 9, 59

zerbitzua

- hornikuntza, 14, 38
- kokalekuak, 51